servicenow

Kundenservice-Management Zürich

Zuletzt aktualisiert: 10.11.2025

Automatische Übersetzung

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

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

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

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

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

Automatische Übersetzung

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

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

servicenow

Inhaltsverzeichnis

Kundenservice-Management....6

Untersuchen....7

Fokus und Zweck von CSM Und ITSM....10

Datenverwaltung....14

Selfservice....16

Omnichannels für die Kommunikation mit Kunden....18

Experience für Service Desk-Mitarbeiter....22

Fallmanagement....24

Intelligenz....26

Analytics und Einblicke....28

Optimierung....29

Konfigurieren....31

Richten Sie Ihre Umgebung ein....35

Organisieren Sie Mitarbeiterarbeitsbereiche....319

Aktivieren Sie Kommunikationskanäle....963

Implementieren Sie Intelligence....1065

Richten Sie Selfservice ein....1275

Erweitern Sie Fähigkeiten....1382

Verwalten....1407

Anonymer Chat....1409

Kundenservice-Management Flow Designer-Aktionen....1413

Domain Separation und Kundenservice-Management....1414

Erweiterungspunkte in Kundenservice-Management....1418

Produktbezogene Wissensdatenbank-Berechtigungen....1420

Knowledge Base-Zugriff auf interne Benutzer beschränken....1422

Schnellstarttests für Kundenservice-Management....1423

Fälle weiterleiten und zuweisen....1437

Übersicht über die Zuweisungs-Workbench....1439

Spezielle Bearbeitungsnotizen....1446

Fall- und Account-Eskalation....1451

Übersicht über den Fallaktionsstatus....1460

Übersicht über die Verwaltung schwerwiegender Probleme....1466

Kundenservicefälle automatisch schließen....1478

Post-Sales Support verwalten....1480

Integrieren....1482

Integration mit IT Service Management....1483

Integration mit Service-Portfoliomanagement....1510

Integration mit Continual Improvement Management....1514

Integration mit IT Operations Management....1515

Automatische Übersetzung

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

Integration mit Kundenprojektmanagement ... 1516
Integration mit Financial Management ... 1535
Integration mit Adobe Experience Manager ... 1538
Integration mit Computer Telephony Integration (CTI) ... 1559
Integration mit Microsoft Outlook ... 1572
Integration mit Sicherheit am Arbeitsplatz Anwendungen ... 1574
Integration mit Verbraucher-Messaging-Apps ... 1577
Integration mit Process Optimization ... 1584
Integration mit Contact Centern ... 1585
Verwenden ... 1611
Verwalten Sie Fälle ... 1613
Zeitpläne und Sites ... 1684
Automatisieren und optimieren ... 1715
Service Desk-Mitarbeiter-Management ... 1759
Kundenmanagement ... 1779
Kundenkommunikation ... 1819
Analytics und Berichterstellung ... 1957
Customer Service Lösungen für Performance Analytics and Reporting ... 1957
Lösungen für Performance Analytics and Reporting für Selfservice-Analysen für Customer Service ... 1979
Referenz ... 1986
Referenz für konfigurierbare Portal-Widgets ... 1987
Referenz für Kunden, Verbraucher und Geschäftsportal ... 2011
Customer Service-Liste „Fälle“ ... 2016
Engagement Messenger-Referenz ... 2018
Konfigurationsformular für Chat-Setup ... 2039
Konfigurierbare Portal-Widget-Bibliothek ... 2040
Kundenservice-Formulare ... 2041
CSM-Abfrageregeln ... 2092
Mit Kundenservice-Management installierte Komponenten ... 2093
Mit CSM-Arbeitsbereichen installierte Komponenten ... 2137
Mit zusätzlichen Plugins für Kundenservice-Management installierte Komponenten ... 2139
Mit Engagement Messenger installierte Komponenten ... 2150
Mit Fallpositionen und Workflows installierte Komponenten ... 2153
Kontaktformular für E-Mail-Interaktion für CSM ... 2156
E-Mail-Interaktionsabschnitte ... 2157
In Engagement Messenger unterstützte Funktions-Kontextparameter ... 2160
Engagement Messenger Übersetzungstabellen ... 2162
Post-Sales Support – Referenz ... 2163
Taxonomie Der Nativen Sprachsteuerung ... 2172
Für B2B2B2C-Datenmodelle erforderliche Rollen ... 2172
Rollen für ausgelagerten Kundenservice ... 2173

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

Formular für Quotenbegrenzungsregel für Gastanwenderzugriff auf Katalogelemente....2174
CSM-Rollen....2176
Datenklassifizierung für Installationsbasismanagement....2185
Personaloptimierung für den Kundenservice....2186
Personaloptimierung für den Kundenservice erkunden....2188
Personaloptimierung Konfigurieren....2215
Personaloptimierung für den Kundenservice verwenden....2296
Now Assist für CSM....2367
Untersuchen....2370
Konfigurieren....2381
Verwenden....2424
Verwenden Sie agentische Workflows....2456
Communities....2460
Communities Erkunden....2462
Communities werden konfiguriert....2463
Mithilfe von Communities....2517
Gamification....2565
Communitie-Referenzen....2575

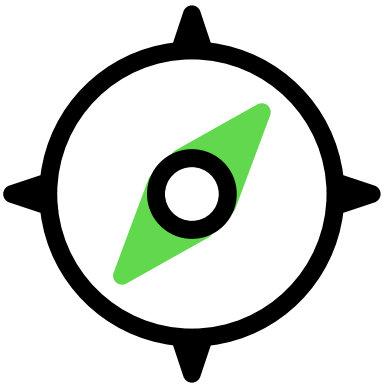
Automatische Übersetzung

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

Kundenservice-Management

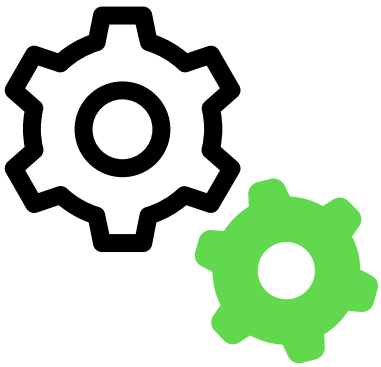
Die ServiceNow® Kundenservice-Management Ermöglicht es Ihnen, den Service und den Support bereitzustellen, den externe Kunden benötigen. Beispielsweise können Ihre Kunden über Web, E-Mail, Chat, Telefon und Social Media kommunizieren und Support erhalten.

Untersuchen



Erfahren Sie, wie Ihnen das Kundenservice-Management mit seinen wichtigsten Funktionen und Vorteilen helfen kann.

Konfigurieren

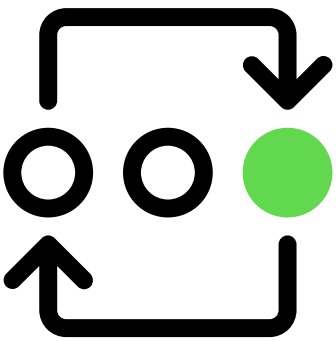


Planen und passen Sie das Kundenservice-Management an Ihre spezifischen Anforderungen an.

Verwalten

Verwalten und passen Sie Ihre Kundenservice-Management-Anwendungen an.

Integrieren

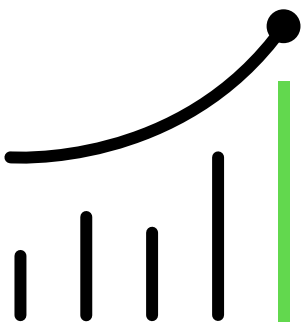


Erweitern Sie die Fähigkeiten des Kundenservice-Managements durch Integration mit anderen Anwendungen.

Verwenden

Sehen Sie, wie Service Desk-Mitarbeiter und Manager mit Kundenservice-Management Fälle erstellen, weiterleiten und verwalten können.

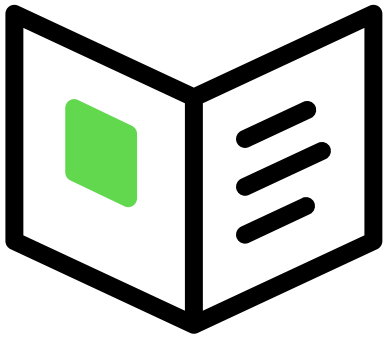
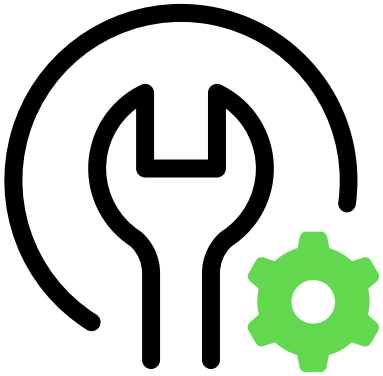
Analysieren



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

Automatische Übersetzung

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

Referenz	Zuordnen	Automatisieren
		
Erhalten Sie zusätzliche Informationen zu Kundenservicemanagement-Fällen, einschließlich Listen, Formulare, Regeln, Komponenten, Parameter, Rollen und Personas.	Verwenden Sie die Personaloptimierung, um die Arbeit effizient an Ihr Team weiterzuleiten, die Kompetenzen und Zeitpläne Ihres Teams zu verwalten und die Leistung des Teams zu überwachen.	Verwenden Sie Now Assist für CSM, um die Anwenderproduktivität und -Effizienz durch Konversation und proaktive Experiences mit generativer KI zu verbessern.

Zusätzliche Ressourcen

- Weitere Informationen zu neuen und geänderten Elementen finden Sie unter Versionshinweise zu Kundenservice-Management .
- Melden Sie sich bei an ServiceNow® Account und weitere Informationen zur Implementierung und Bereitstellung von erhalten Kundenservice-Management Funktionen in Erstellen Sie Jetzt .
- Greifen Sie unter auf Echtzeitkurse, Schulungen zum Selbststudium und Karriereressourcen zu ServiceNow University
- Finden Sie nützliche Ressourcen im Zusammenhang mit Ihrer Rolle, und erkunden Sie Best Practices im Customer Success Center .
- Stellen Sie eine Verbindung mit anderen her Kundenservice-Management Anwender in Now-Community .

Kundenservice-Management erkunden

Erfahren Sie, wie Kundenservice-Management Die Anwendung (CSM) kann Ihrer Organisation helfen, Kundenprobleme und -Anforderungen für Ihre Kunden zu lösen. Durch die Einführung eines proaktiven Kundenservice-Ansatzes können Sie Ihre Kundenzufriedenheit und -Bindung steigern.

Übersicht über Kundenservice-Management

Mit Kundenservice-Management Anwendung können Sie Ihre Prozesse automatisieren und Ihren Service Desk-Mitarbeitern Einblick in die Kundensysteme und -Tools geben, die sie benötigen, um Ihren Kunden proaktive Services bereitzustellen. Wichtige Vorteile von Kundenservice-Management Anwendungseinbindung:

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

Verbinden Sie Ihre Teams, um die Effizienz zu steigern

Sie können Front-, Middle- und Backoffice zusammenführen, um Kundenprobleme proaktiv zu beheben und durch Automatisierung mehr Selfservice zu ermöglichen.

Echtzeittransparenz in die Produkte und Services Ihrer Kunden schaffen

Erkennen und verhindern Sie proaktiv Probleme, indem Sie Präventivwarnungen an Ihre betroffenen Kunden senden. Sie können Trends identifizieren und vorhersagen, um die umsetzbaren Verbesserungen voranzutreiben und die Lösungen für die am häufigsten wiederkehrenden Probleme zu automatisieren.

Identifizieren und direkte Zuweisung Ihrer Probleme

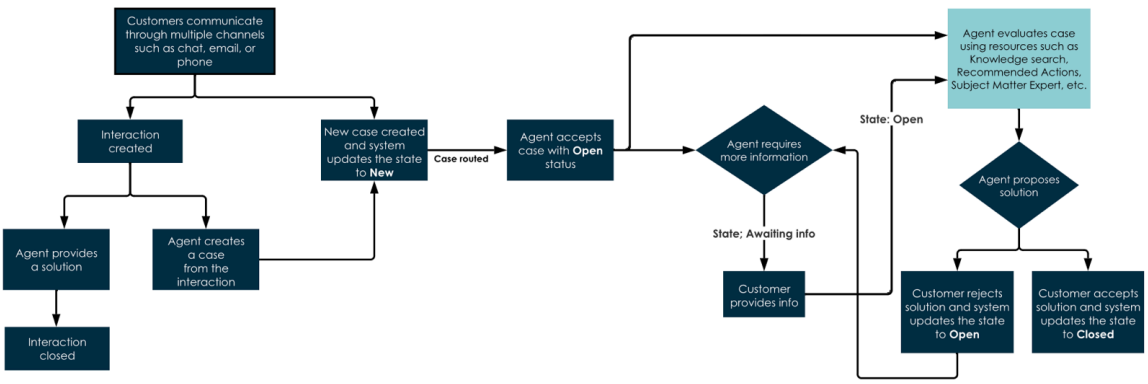
Sie können Ihre Teams verbinden, um Probleme zu einer Lösung zu verfolgen, indem Sie sich direkt an die Abteilung des Kunden wenden und diese Probleme schnell lösen. Sie können auch einen Datensatz der bekannten Probleme pflegen, damit zukünftige Kunden nicht dieselben Probleme haben müssen.

Ob Sie Ihre Implementierung von starten oder erweitern Kundenservice-Management, Erfahren Sie mehr über die verfügbaren Funktionen, mit denen Sie Ihre Kundenservice-Experience verbessern und Ihre Fälle von Anfang bis Ende nachverfolgen können.

Kundenservice-Management-Workflow

Die folgende Infografik zeigt einen Beispiel-Kundenservice-Management-Workflow, der die verschiedenen Phasen beschreibt, die von einem Service Desk-Mitarbeiter bearbeitet werden, von der Erstellung eines neuen Falls bis zum abgeschlossenen Fall.

Visuelle Darstellung des CSM-Workflows



Vorteile

Durch Verwendung von CSM, Sie können den Betrieb im Front-, Middle- und Back-Office optimieren und so die Effizienz verbessern. Darüber hinaus können Sie Selfservice-Funktionen über mehrere Kanäle hinweg implementieren und die Problemlösung automatisieren. Darüber hinaus unterstützt CSM Service Desk-Mitarbeiter mit Echtzeitinformationen und intelligenten Anleitungen, was letztendlich ihre Leistung verbessert.

Vorteile von CSM-Funktionen

Vorteile	Schlüsselfunktionen	Rolle
Erfahren Sie, wie Sie Daten über Ihre Kunden erfassen, organisieren, aktualisieren und analysieren können.	Kundendatenverwaltung	Manager

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

Vorteile von CSM-Funktionen (Fortsetzung)

Vorteile	Schlüsselfunktionen	Rolle
Fördern Sie den Selfservice über ein Portal, das in Wissensartikel, Servicekataloge, Communities und Chatbots integriert ist.	Selfservice	Administrator
Unterstützen Sie Ihre Kunden über Telefon, Messaging, Chat, Web, E-Mail, persönlich und Social Media.	Omni-Channel	Agent
Verbessern Sie die Effizienz Ihrer Service Desk-Mitarbeiter, um eine schnellere Lösung und eine bessere Kunden-Experience zu erzielen.	Experience für Service Desk-Mitarbeiter	Manager
Verwalten Sie die Interaktionen und Servicelevel-Vereinbarungen (Service Level Agreements, SLAs), Modell-Account-Beziehungen und den ausgelagerten Service.	Fallverwaltung	Administrator
Identifizieren Sie schnell den Support, den ein Kunde benötigt, sowie die Möglichkeiten für die Einführung und den Verkauf anderer Add-ons.	Installationsbasisverwaltung	Agent
Steigern Sie Ihre Produktivität mit automatisierter Aufgabenerstellung, Selektierung und Untersuchung, damit Kunden schnell Antworten erhalten. Erfahren Sie auch, wie Sie Probleme weiterleiten, Lösungen empfehlen und Trends identifizieren.	Intelligenz	Manager
Erhalten Sie auf einen Blick Transparenz und ein tiefes Verständnis der Daten, und identifizieren Sie Bereiche, die sich auf Ihre Prozesse auswirken.	Analytics und Einblicke	Manager
Überwachen und analysieren Sie Ihre Prozesse, Teams und Leistung sofort. Überprüfen Sie auch Ihre Konformität mit Standards, und erfahren Sie, wie Sie Ihre Prozesse ständig optimieren und verbessern können.	Optimierung	Manager
Betten Sie ein Messenger-ähnliches Popup in eine beliebige Website ein, um mit ServiceNow-	Engagement Messenger für Kundenservice-Management	Administrator

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

Vorteile von CSM-Funktionen (Fortsetzung)

Vorteile	Schlüsselfunktionen	Rolle
Funktionen zu interagieren, z. B. Wissen durchsuchen, einen Fall erstellen und mit Virtual Agent interagieren, und verwalten Sie, wie Ihre Kunden Ihre Webanwendungen und Services von einem zentralen Ort aus nutzen. Sie können auch das Verhalten und die Formatierung des Messengers konfigurieren und die Konfiguration auf Websites oder mobilen Websites Ihrer Wahl bereitstellen.		

Fokus und Zweck von CSM Und ITSM

Kundenservice-Management (CSM) Konzentriert sich dabei auf die Verbesserung der Kundenzufriedenheit IT Service Management Optimiert IT-Services für interne Anwender. Verwenden Sie dieses Thema, um die verschiedenen Rollen zu erkunden, die Vorteile der Integration für verbesserte Zusammenarbeit und Kommunikation zu nutzen und zu erfahren, wie die Nutzung von CSM und ITSM den Erfolg in Ihrer Organisation fördern und Ihre Kunden-Experience verbessern kann.

Übersicht über CSM Und ITSM

Das Kundenservice-Management (CSM) konzentriert sich auf externe Kunden, die sowohl Business-to-Business (B2B) als auch Business-to-Consumer (B2C) umfassen. Betrachten Sie beispielsweise Sarah, einen Kundenservice-Mitarbeiter bei einem Softwareunternehmen, das cloudbasierte Lösungen bereitstellt. Das primäre Ziel von Sarah mit CSM besteht darin, die Kundenzufriedenheit sicherzustellen, indem technische Probleme gelöst, Abonnementanfragen verwaltet und Kunden durch Produkt-Updates geführt werden. Letztendlich tragen diese Bemühungen dazu bei, Kunden zu binden und die Kunden-Experience zu verbessern. Weitere Informationen finden Sie unter Kundenservice-Management.

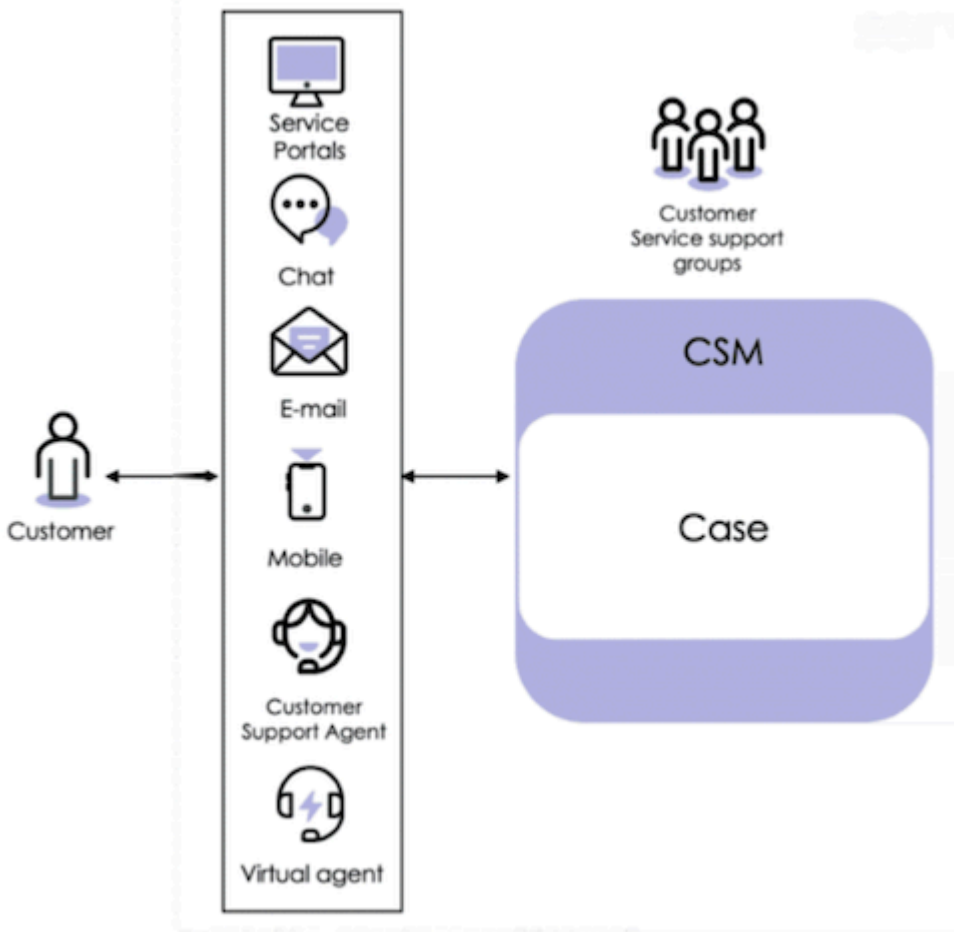
IT Service Management (ITSM) zielt darauf ab, interne Anwender von IT-Services in einer Organisation zu unterstützen und gleichzeitig Teams, die von diesen Services abhängig sind, zu ermöglichen, externen Kunden einen Mehrwert zu bieten. Lernen Sie Alex kennen, einen IT-Administrator, der sich für die Wartung der Netzwerkinfrastruktur engagiert. Die Rolle von Alex in ITSM umfasst die Implementierung und Verwaltung VON IT-Services, die an den Geschäftsanforderungen der Organisation ausgerichtet sind, mit dem Ziel, Geschäftsergebnisse durch effiziente IT-Vorgänge zu unterstützen und zu ermöglichen. Weitere Informationen finden Sie unter IT Service Management .

Wichtige Stakeholder

Bei CSM gehören zu den wichtigsten Stakeholdern Geschäftsleute wie Kundenservice-Mitarbeiter, Manager und Führungskräfte. Ihre Bemühungen zielen darauf ab, nahtlose Kunden-Experiences zu gewährleisten und langfristige Beziehungen zu fördern.

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

Kundeninteraktions-Flow in CSM

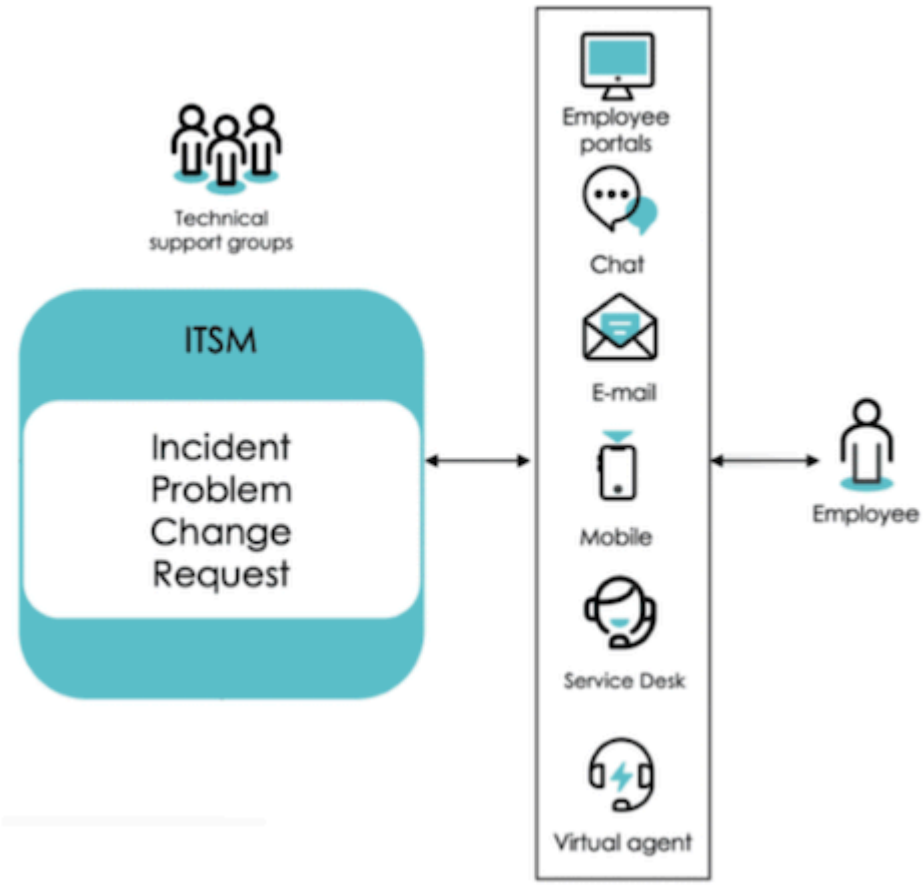


ITSM bindet IT-Fachleute ein, die von Führung und Management bis hin zu Administratoren, technischen Experten, Entwicklern und Supportteams reichen, um IT-Services zu orchestrieren, um Organisationsziele zu erreichen und operative Exzellenz zu fördern.

Automatische Übersetzung

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

Kundeninteraktions-Flow in ITSM

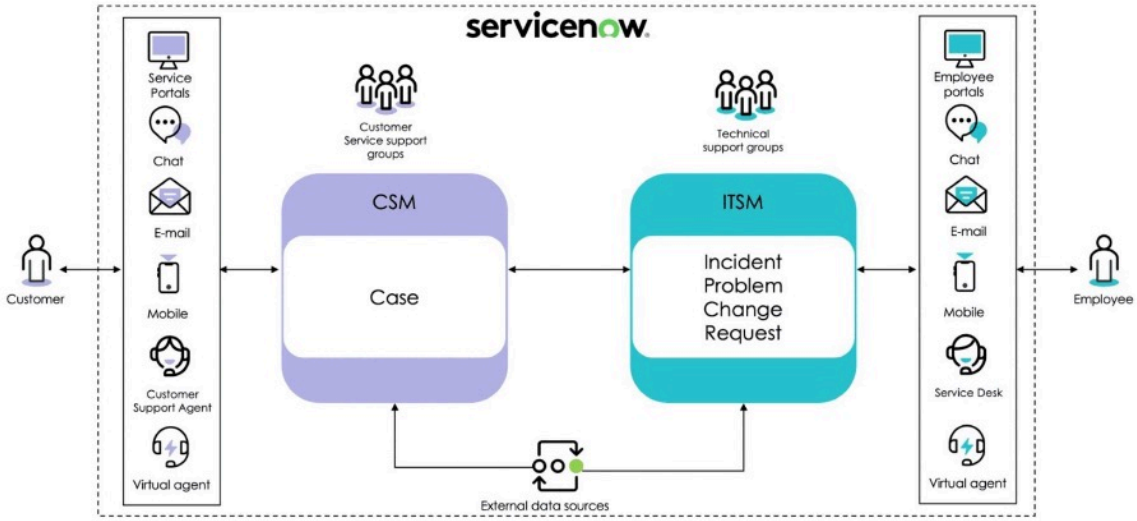


Integration von CSM und ITSM

CSM und ITSM müssen nicht unabhängig arbeiten. Sie können integriert werden, um die Servicebereitstellung im gesamten Unternehmen zu optimieren. Stellen Sie sich beispielsweise ein Szenario vor, in dem Sarah, die im Softwareunternehmen arbeitet, bei der Unterstützung eines Clients auf ein technisches Problem stößt. Durch die Integration von CSM mit ITSM kann Sarah nahtlos ein Incident-Ticket innerhalb desselben Workflows erstellen, was einen von Alex verwalteten ITSM-Prozess auslöst. Diese Integration ermöglicht Sarah und Alex eine effiziente Zusammenarbeit, reduziert die Lösungszeit und verbessert die allgemeine Kunden-Experience.

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

CSM- und ITSM-Integration



Vorteile der Integration von CSM und ITSM

Die wichtigsten Vorteile sind:

- **Effiziente Zusammenarbeit** : Service Desk-Mitarbeiter können Incident-, Problem-, Change- und Anforderungsdatensätze nahtlos direkt aus offenen Fällen erstellen und so die Zusammenarbeit in verschiedenen Teilen der Organisation erleichtern, um Kundenprobleme schnell zu lösen.
- **Verbesserte Kundenkommunikation** : Aktualisierungen von Datensätzen, die einem Fall zugeordnet sind, werden automatisch in den Arbeitsnotizen des Falls berücksichtigt. Dadurch können Service Desk-Mitarbeiter Kunden rechtzeitig aktualisieren und Transparenz und Vertrauen in Kundeninteraktionen fördern.
- **Einheitliche Service-Experience** : Kunden können Anforderungen direkt über das Kundenserviceportal übermitteln, wo für jede Anforderung ein Fall erstellt wird. Eine einheitliche Experience, die Konsistenz und einfachen Zugriff für Kunden sicherstellt, die Hilfe benötigen.
- **Aufschlussreiche Dashboards** : Service Desk-Mitarbeiter und Manager können umfassende Einblicke erhalten, indem sie Fälle mit Servicemanagement-bezogenen Indikatoren in den Kundenservice-Dashboards anzeigen. Diese breit angelegte Ansicht ermöglicht fundierte Entscheidungen und ein proaktives Management von Kundeninteraktionen.

Welche ist das Richtige für Ihr Unternehmen

Um einen effizienten Service bereitzustellen und die Kundenzufriedenheit zu verbessern, ist es wichtig, die unterschiedlichen Rollen von CSM und ITSM zu verstehen. Jedes Modul erfüllt bestimmte Anforderungen. CSM konzentriert sich auf die Verwaltung von Kundenbeziehungen, während ITSM auf die Optimierung der IT-Servicebereitstellung ausgerichtet ist. Wenn Unternehmen wissen, wann sie verwendet werden sollen und wie sie effektiv integriert werden können, können sie den Betrieb optimieren, die Kunden-Experience verbessern und bessere Geschäftsergebnisse erzielen.

Egal, ob Sie Sarah sind, die Kundeninteraktionen beim Softwareunternehmen verwaltet, oder Alex, der sich auf IT-Prozesse konzentriert: Die Nutzung der Stärken von CSM und ITSM ist der Schlüssel zum Erfolg in der sich entwickelnden Geschäftsumgebung von heute.

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

Datenverwaltung für Kundenservice-Management

Organisieren und verwalten Sie die Daten sowohl für interne Anwender als auch für externe Kunden, indem Sie verwenden Kundenservice-Management Anwendung. Sie können Ihren Managern und Service Desk-Mitarbeitern eine Ansicht der Kundendaten bereitstellen, einschließlich Account- und Kontakt- oder Verbraucherinformationen, Produkte und Services, Assets, Verträge und Berechtigungen.

Kundenservice-Geschäftsmodell

Verschiedene Geschäftsmodelle sind verfügbar, um Ihre Ziele und Geschäftsanforderungen in zu unterstützen Kundenservice-Management Anwendung. Die Geschäftsmodelle variieren je nach Produkten, Services und Support, die Sie Ihren Kunden bereitstellen. Mit dem richtigen Modell für Ihr Unternehmen können Sie Fragen beantworten, Probleme lösen und einen konsistenten und hochwertigen Service bereitstellen, der sich auf die Steigerung Ihrer Kundenzufriedenheit konzentriert.

Weitere Informationen zum Kundenservice-Geschäftsmodell finden Sie unter Geschäftsmodelle für den Kundenservice.

Kundendaten

Kundendaten enthalten Informationen zu den Kunden, die außerhalb Ihrer Organisation sind, z. B. Namen und Adressen, Telefonnummern und E-Mail-Adressen. Im Business-to-Business-Geschäftsmodell (B2B) enthalten Kundendaten Details zu Accounts und Kontakten. Im Geschäftsmodell „Business-to-Consumer“ (B2C) werden Details zu Verbrauchern und Haushalten enthalten. Durch die Pflege genauer Kundendaten können Ihre Service Desk-Mitarbeiter schnell und einfach mit Kunden kommunizieren.

Weitere Informationen zu den Kundendaten finden Sie unter Kundendaten.

Produktdaten

Produktdaten enthalten Informationen zu den Produkten und Services, die eine Organisation ihren Kunden bereitstellt. Diese Daten können Informationen zu Produkten und Produktmodellen, Assets, verkauften Produkten, Installationsbasiselementen und installierten Produkten enthalten. Bei der Unterstützung von Kunden können Ihre Service Desk-Mitarbeiter schnell die richtigen Produktdaten auswählen, die Details zu Falldatensätzen hinzufügen und Informationen zu den Produktdaten anzeigen, z. B. Wissensartikel und gelöste Fälle.

Weitere Informationen zu den Produktdaten finden Sie unter Produktdaten.

Beitragende Anwender

Mit Beitragenden können Sie sowohl interne als auch externe Anwender einbeziehen, um Kundenprobleme und -Anforderungen zu lösen.

Weitere Informationen zu den Beitragenden-Anwendern finden Sie unter Beitragende Anwender.

Servicemodell-Grundlagen

Servicemodell-Grundlagen Bezieht sich auf eine Reihe vordefinierter geschäftlicher und technischer Daten-Frameworks, die die Geschäftsanforderungen einer bestimmten Branche erfüllen. Servicemodell-Grundlagen Bietet das Core-Framework, die Sicherheit und die Anleitung für die Modellentitäten in der Kundenservice-Wertschöpfungskette

Automatische Übersetzung

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

in den vertikalen Branchen. Mit diesen Modellen können Sie Ihren Kunden, Service Desk-Mitarbeitern und Mitarbeitern im mittleren Büro bei der Ausführung der Kundenserviceprozesse positive Experiences bieten.

Weitere Informationen über den Servicemodell-Grundlagen finden Sie unter Servicemodell-Grundlagen – Übersicht.

Interne Benutzerdaten

Interne Anwenderdaten enthalten Informationen über die Personen in Ihrer Organisation, z. B. Manager, Service Desk-Mitarbeiter und andere Mitarbeiter. Interne Anwender können verschiedenen Anwendergruppen angehören und Rollen als Kunden- und Verbraucherservicemitarbeiter und Manager zugewiesen werden.

Weitere Informationen zu den internen Anwenderdaten finden Sie unter Interne Benutzerdaten.

Business-Stakeholder für Kundenservice-Management

Business Stakeholder sind Anwender, die direkt an Ihren Kundenservice-Prozessen beteiligt sind. Sie können Fälle und Anforderungen in Ihrer Organisation erstellen, anzeigen und genehmigen.

Weitere Informationen zu den geschäftlichen Stakeholdern finden Sie unter Business-Stakeholder für Customer Service Management.

Kundenseitige Zugriffsverwaltung

Das Kundenzugriffsmanagement unterstützt mehrere zugehörige Parteien (Kontakte, Verbraucher und interne Anwender) bei der Bearbeitung von Fällen, verkauften Produkten und Installationsbasen, indem ihnen unterschiedliche Zugriffsebenen gewährt werden. Darüber hinaus erleichtert es die Nachverfolgung und Zusammenarbeit bei bestimmten Fällen und Produkten für zugehörige Parteien, wodurch die Benennung von Beziehungen ermöglicht wird. Zugehörige Parteien, die einem Produkt zugeordnet sind, können nicht nur das Produkt anzeigen, sondern auch alle seine Fälle nachverfolgen.

Weitere Informationen zum Kundenzugriffsmanagement finden Sie unter Konfigurieren des Kundenzugriffsmanagements Und Kundenzugriffsverwaltung verwenden.

Installationsbasis-Verwaltung

Verwenden Sie die Installationsbasisverwaltung, um die Verwendung oder den Kauf eines Produkts durch Kunden in jeder Branche mit zu erfassen Kundenservice-Management Anwendung. Sie können die Produkte und Services nachverfolgen, die an den verschiedenen Kundenstandorten installiert sind. Sie könnten beispielsweise erfahren, wie viele Produkte sich an einem Standort befinden, wer das Produkt hat und wie es verwendet wird.

Die Installationsbasis unterstützt alle vertikalen Branchen für materielle und immaterielle Güter und bietet Erweiterungsmöglichkeiten für Support nach dem Verkauf für alle vertikalen Branchen. In der Bankenbranche kann die Installationsbasis beispielsweise ein Geldautomat (Automated Teller Machine, Automated Teller Computer, Geldautomat) sein. Nehmen wir an, dass ein Geldautomat in einem Lebensmittelgeschäft nicht funktioniert. Das bedeutet, dass eine Reparaturanforderung erstellt werden muss, um sie zu beheben.

Die wichtigsten Vorteile von Installationsbasisverwaltung umfassen:

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

- Nachverfolgung der Produkte und Services, die von einem Kunden gekauft wurden.
- Upselling- und Cross-Selling anderer Produkte aus Ihrem Produktkatalog. Wenn Sie wissen, welche Produkte der Kunde bereits installiert hat, können Sie das Upselling und Cross-Selling anderer Produkte vereinfachen.
- Wenn Sie wissen, wie das Produkt verwendet wird, können Außendiensttechniker das Produkt leichter warten.
- Die schnellere Behebung von Problemen führt zu einer großartigen Kunden-Experience.
- Durch das Führen einer Aufzeichnung der installierten Basiselemente können Sie die Elemente schneller verwalten und ersetzen.

Selfservice für Kundenservice-Management

Mit Kundenservice-Management Anwendung können Sie Ihren Kunden Service über Selfservice-Portale bereitstellen, die in Wissensartikel, Community-Foren, Servicekataloge und Chatbots integriert sind.

Kunden-, Verbraucher- und Geschäfts-Selfservice-Portale

Mithilfe von Serviceportal Anwendung können Sie Portale erstellen, mit denen Ihre Kunden Probleme lösen und Fälle und Anforderungen für sich selbst übermitteln können. Um Kunden zu den richtigen Portalressourcen zu leiten, können Sie auch aktivieren Virtual Agent Anwendung für Kundenservice-Management.

Portaltypen

Sie können drei Arten von Portalen konfigurieren, um Ihre Kunden und Verbraucher zu unterstützen:

- Kundenserviceportal : Unterstützt Ihre Business-to-Business-Kunden (B2B)
- Geschäftsportal : Unterstützt Ihre Business-to-Business-Kunden (B2B) und wird mit konfigurierbaren Widgets erstellt
- Verbraucherserviceportal : Unterstützt Ihre B2C-Kunden (Business-to-Consumer)

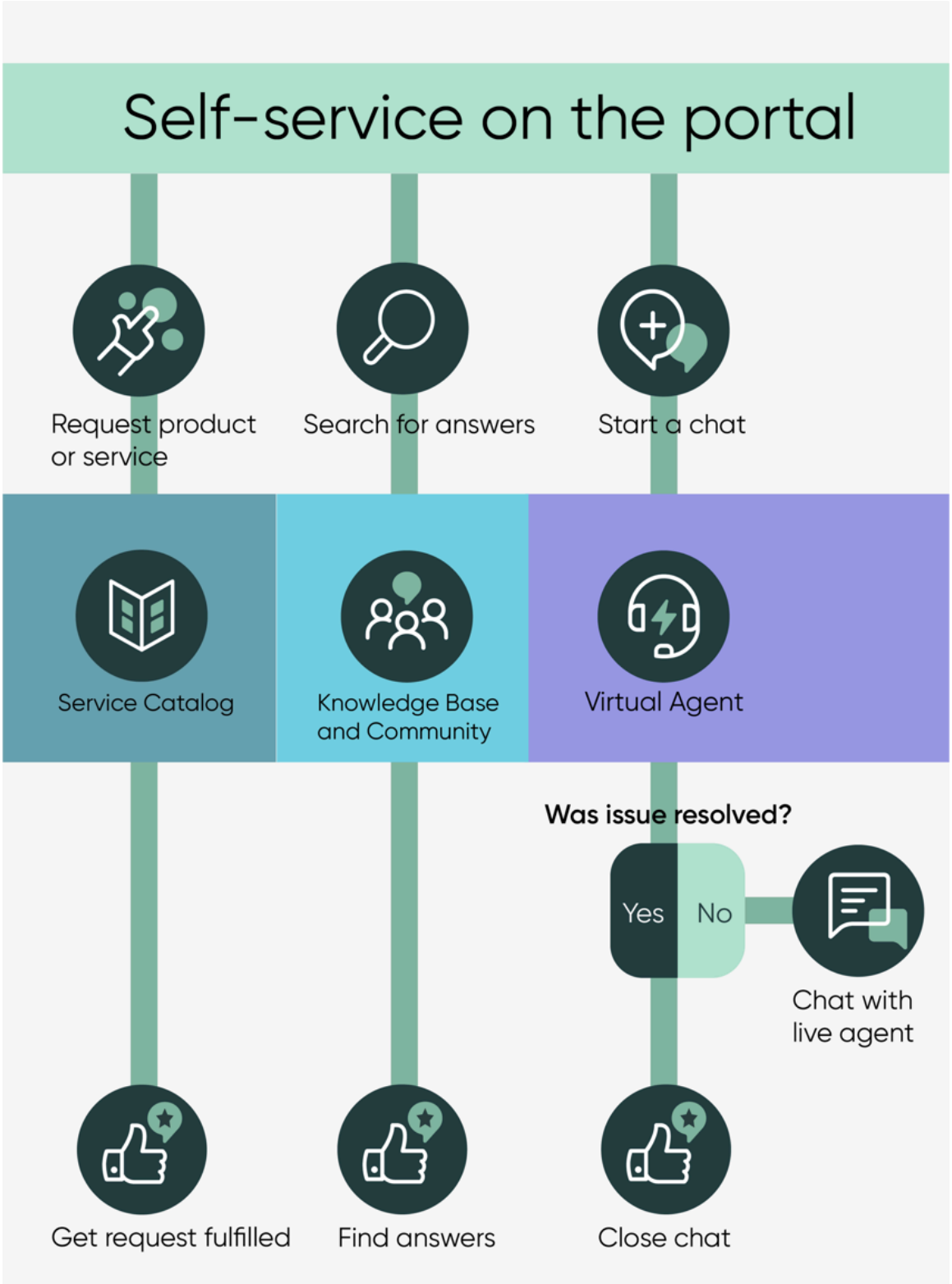
Beide Portale bieten denselben Selfservice und Virtual Agent Unterstützungsfunktionen.

Selfservice in den Portalen

Sie können Ihr Kundenserviceportal, Ihr Verbraucherserviceportal oder Ihr Geschäftsportal mit den folgenden Selfservice-Funktionen konfigurieren:

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

Selfserviceportal



Servicekatalog

Mit Servicekatalog Anwendung können Sie Servicekataloge erstellen, in denen Kunden Elemente anfordern können, z. B. Service- und Produktangebote. Sie können Kunden ermöglichen, Elemente über das Portal anzufordern, indem Sie dem Portal einen oder mehrere Servicekataloge zuordnen. Kunden können auch den Status offener Anforderungen über das Portal nachverfolgen.

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

Weitere Informationen zum Servicekatalog finden Sie unter Servicekatalog-Integration mit Kunden- und Verbraucherservice-Portalen.

Knowledge Base

Mit Wissensmanagement Anwendung können Sie Knowledge Bases mit Artikeln erstellen, um Informationen für Kunden im Portal freizugeben. Kunden können in den Knowledge Bases nach Informationen wie Problembehandlung oder Aufgabenlösungen suchen, um Probleme zu lösen und Fragen zu beantworten.

Weitere Informationen zum Durchsuchen der Knowledge Base finden Sie unter Knowledge Base durchsuchen.

Community

Mit Communities Anwendung können Sie Foren erstellen, in denen Service Desk-Mitarbeiter und Kunden miteinander in Kontakt treten, interagieren und zusammenarbeiten können. Im Portal können Kunden nach Community-Inhalten suchen, die die benötigten Lösungen und Antworten bieten.

Weitere Informationen zu Communities finden Sie unter Communities.

Chat

Mit Virtual Agent Plattform können Sie automatisierte Konversationen entwerfen und erstellen, die Ihren Kunden helfen, die benötigte Hilfe zu erhalten.

Kunden beantworten Fragen und wählen Optionen aus, die von präsentiert werden Virtual Agent, Werden sie an eine Selfservice-Ressource weitergeleitet.

Wenn Kunden mit einem Service Desk-Mitarbeiter chatten möchten, Virtual AgentÜbergibt sie an einen Servicemitarbeiter. Um diese Ressource bereitzustellen, verwenden Sie Connect-Support Funktion.

Weitere Informationen zum Chat finden Sie unter Chatkanal konfigurieren.

Engagement Messenger

Mit Engagement Messenger, Ihre Kunden können problemlos über Ihre Webanwendungen von Drittanbietern auf die Informationen oder Services zugreifen, die sie benötigen, auch wenn sie sich außerhalb von befinden ServiceNow Umgebung.

Um mehr über zu erfahren Engagement Messenger, Siehe Engagement Messenger einrichten.

Informationen zu den ersten Schritten mit den Portalen finden Sie unter Kunden- und Verbraucherserviceportale konfigurieren Und Konfigurieren Sie Das Geschäftsportal.

Omnichannels für die Kommunikation mit Kunden

Treffen Sie Kunden dort, wo sie sich am wohlsten fühlen, indem Sie Omni-Channel-Support bereitstellen. Kunden können den Chat im verwenden Kundenservice-Management Portal, chatten Sie über Verbrauchernachrichten-Apps, verwenden Sie E-Mail, oder tätigen Sie einen Telefonanruf.

Bietet einen Überblick über Omni-Channel-Supportfunktionen in ServiceNow AI Platform.

Kunden können die folgenden Verbraucher-Messaging-Apps verwenden, um Ihnen eine Nachricht zu senden.

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

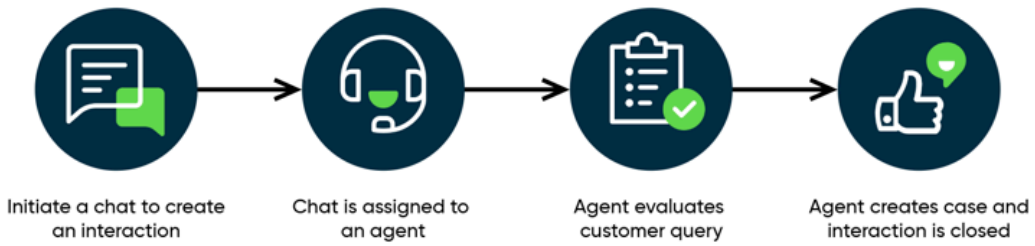
- WhatsApp
- LINE
- Facebook Messenger
- Apple Nachrichten für das Geschäft

Weitere Informationen finden Sie unter Integration mit Verbraucher-Messaging-Apps.

Chat-Kanal

Über das Customer und Consumer Service Portal können Kunden einen Chat mit einem Virtual Agent oder Servicemitarbeiter starten, um Hilfe zu erhalten.

Mit einem Service Desk-Mitarbeiter chatten



Der Chat-Kommunikationskanal ermöglicht mit der ServiceNow® Connect-Support-Funktion das Chatten. Sie können auch die Anwendung ServiceNow® Virtual Agent aktivieren, um vordefinierte Chatbot-Themen (Konversationen) für Ihre Benutzer zu erstellen oder zu verwenden.

Die Chatanforderung des Kunden wird entweder an einen Virtual Agent oder an einen verfügbaren Service Desk-Mitarbeiter mit der erforderlichen Kompetenz weitergeleitet. Der Service Desk-Mitarbeiter kann auf den Kunden reagieren und bei Bedarf einen neuen Fall erstellen oder die Diskussion mit einem vorhandenen Fall verknüpfen.

Ein Service Desk-Mitarbeiter kann auch eine Zoom-Besprechung aus einem Chat initiieren, um Probleme schneller zu lösen. Weitere Informationen finden Sie unter Chat Zoom Connector.

Wenn ein Fall als Ergebnis eines Chats erstellt wird, kann der Kunde den Fall später im Portal suchen und anzeigen, um Updates zu erhalten. Der Kundenservice-Mitarbeiter kann auch eine Chat-Diskussion mit einem vorhandenen Fall verknüpfen. Details aus der Chat-Diskussion werden in das Fallformular kopiert.

Weitere Informationen finden Sie unter Connect-Support und Chatkanal konfigurieren.

Wenn ein Support-Mitarbeiter der Zuweisungsgruppe, die der Chatwarteschlange zugeordnet ist, den Chat mit einem Benutzer beendet, ist die Umfrage im Chatfenster für die Benutzer verfügbar. Benutzer können die Umfrage durchführen, um Feedback zur Interaktion mit einem Service Desk-Mitarbeiter zu geben. Die Umfrage wird nicht im Transkript auf der Interaktionsseite des Service Desk-Mitarbeiters erfasst.

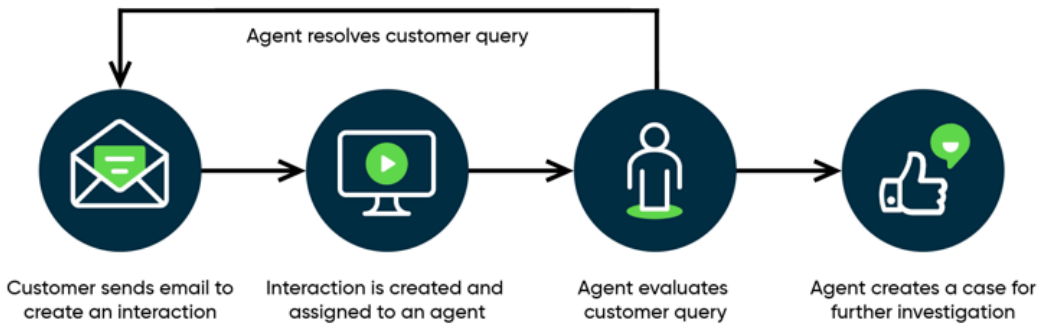
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

E-Mail-Kanal

E-Mail-Abfragen von Kunden können entweder als Interaktionen oder als Fälle verwaltet werden. Interaktionen verarbeiten einfache Abfragen, die sofort gelöst werden können, während Fälle für komplexere Probleme gelten, die eine Untersuchung erfordern. Verwenden Sie Interaktionen für einfache Fragen und als Bereitstellungsobjekt für die Fallkategorisierung. Anwendungsfälle für komplexe Probleme, die eine Untersuchung durch das Back Office erfordern, um eine ordnungsgemäße Lösung zu erleichtern.

E-Mail-Interaktion

Ermöglicht Ihnen das Erstellen von Interaktionen, um die E-Mail-Interaktion mit Kunden zu verwalten. Service Desk-Mitarbeiter können diese Interaktionen überprüfen und entsprechende Maßnahmen ergreifen. Die Kundenabfrage kann durch eine E-Mail-Antwort über die Interaktion gelöst werden, oder ein Fall kann für weitere Untersuchungen erstellt werden.



Optimieren Sie das Fallmanagement von der Aufnahme bis zur Lösung

Wenn ein Kunde eine E-Mail sendet, wird sie automatisch als Interaktion im System erstellt. Diese Interaktion erfasst die gesamte E-Mail-Kommunikation zwischen Service Desk-Mitarbeiter und Kunden und bietet Service Desk-Mitarbeitern Kontext für die Abfrage. Der Service Desk-Mitarbeiter überprüft die Interaktion, um festzustellen, ob das Problem weitere Untersuchungen erfordert. Wenn die Anforderung des Kunden eindeutig ist und gelöst werden muss, wird basierend auf der Interaktion ein Fall erstellt.

Sobald der Fall erstellt wurde, wird die Interaktion als geschlossen markiert. Dies hilft, unnötige Duplizierungen zu verhindern und das System organisiert zu halten. Wenn der Service Desk-Mitarbeiter über den Fall auf die E-Mail-Adresse des Kunden antwortet, wird automatisch eine ausgehende Interaktion erstellt. Dadurch wird bestätigt, dass die gesamte Kommunikation nachverfolgt wird und ein vollständiger Datensatz der Konversation gepflegt wird.

E-Mail an Fall

Mit E-Mail-an-Fall können Kunden E-Mails senden, um Fälle zu erstellen und aktuelle Fälle zu aktualisieren. Sie können im Verlauf der Fälle auch E-Mail-Aktualisierungen von Kundenservice-Mitarbeitern erhalten.

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

Fälle erstellen, anzeigen und aktualisieren

Kunden können einen neuen Fall erstellen, indem sie eine E-Mail an eine bestimmte Adresse senden. Sie können auch einen Fall für ein bestimmtes Produkt erstellen, indem sie eine E-Mail an eine angegebene Adresse senden und den Produktnamen in die Betreffzeile aufnehmen. Wenn eine Kanalkonfiguration erstellt wurde, können Kunden unabhängig von den in der Betreffzeile enthaltenen Informationen eine E-Mail an eine bestimmte Adresse senden.

Nach dem Einreichen eines Falls erhält der Kunde eine Bestätigungs-E-Mail mit der zugewiesenen Fallnummer und einem Link zum Fallformular. Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter einen Fall aktualisiert, erhält der Kunde eine E-Mail mit den Details.

Kunden können einen vorhandenen Fall folgendermaßen aktualisieren:

- Indem sie direkt auf eine E-Mail von einem Kundenservice-Mitarbeiter antworten.
- Erstellen Sie eine E-Mail und schließen Sie das Präfix Fall: gefolgt von der Fallnummer in der Betreffzeile ein. Beispiel: Fall:CS0000011.

Lösungen akzeptieren und ablehnen

Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter eine Lösung für einen Fall vorschlägt, erhält der Kunde eine E-Mail mit Anweisungen zum Akzeptieren oder Ablehnen der Lösung. Der Kunde kann antworten und einbeziehen **Akzeptieren** Oder **Ablehnen** In der ersten Zeile der E-Mail, oder der Kunde kann auswählen **Akzeptieren** Oder **Ablehnen** Link in der E-Mail.

Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter einen Fall schließt, werden zwei E-Mails an den Kunden gesendet. In der ersten E-Mail wird angegeben, dass der Fall geschlossen wurde. Die zweite E-Mail enthält einen Link zu einer Kundenzufriedenheitsumfrage.

Hinweis: Wenn ein Kunde eine Lösung akzeptiert oder einen Fall über das Kundenserviceportal schließt, wird er automatisch an die Umfrage weitergeleitet. Sie erhalten die Umfrage-E-Mail nicht.

Informationen zu den ersten Schritten mit dem E-Mail-Kanal finden Sie unter E-Mail-Kanal konfigurieren.

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

Telefonkanal

Externe Kunden können Kundenservice-Mitarbeiter telefonisch erreichen. Die Anwendung Kundenservice-Management verwendet sowohl CTI (Computer Telephony Integration) als auch OpenFrame, um Kunden einen Telefonsupport bereitzustellen.

Computer-Telefonie-Integration (CTI)

CTI bietet eine Möglichkeit, die ServiceNow AI Platform mit Telefonanbietern zu integrieren, um eingehende und ausgehende Anrufe zu unterstützen. Mit dieser Integration können Kundenservice-Mitarbeiter Anrufe von Kunden platzieren und annehmen, Kunden- und Account-Informationen schnell identifizieren und fallbezogene Informationen erfassen.

Hinweis: Die CTI-Integration mit Twilio Voice erfordert die Aktivierung des Notify-Plugins.

OpenFrame

OpenFrame ist ein Tool, das die CTI-Fähigkeit mit Telefonie-Serviceanbietern ermöglicht. OpenFrame bietet eine Kommunikationsumgebung, in der Agenten Kundenanrufe tätigen oder annehmen.

Komponente für Interaktionsteuerung (ICC)

Integrieren ICC Mit Contact Centern zum Einbetten einer nativen Anrufsteuerungsschnittstelle in Mitarbeiterbereich. Dies optimiert die Verwaltung aller eingehenden und ausgehenden Telefoninteraktionen, indem kontextbezogene Unterstützung über eine einzige Schnittstelle bereitgestellt wird.

Hinweis: Die Komponente für Interaktionsteuerung (ICC) Ist ein Framework, das Sprachanruf-Funktionen enthält. Diese Funktionen funktionieren jedoch nur, wenn sie von einer CCaaS-Lösung (Contact Center as a Service) implementiert werden.

Weitere Informationen finden Sie unter: Komponente für Interaktionsteuerung (ICC) Für Sprachanrufe

Informationen zu den ersten Schritten mit dem Telefonkanal finden Sie unter Telefonkanal konfigurieren.

Experience für Service Desk-Mitarbeiter

Ihre Service Desk-Mitarbeiter können Kunden über verschiedene Interaktionskanäle bei der Lösung ihrer Probleme und der Verwaltung ihrer Fälle unterstützen und mit einen hochwertigen und effizienten Kundenservice bieten Kundenservice-Management Anwendung.

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

Konfigurierbarer CSM-Arbeitsbereich

Ihre Service Desk-Mitarbeiter haben einen Desktop für jede Interaktion – Telefon, Chat, Messaging, Webformulare usw. Mit mehreren Registerkarten können Service Desk-Mitarbeiter mehrere Fälle gleichzeitig effizient verwalten. Service Desk-Mitarbeiter haben einen kontinuierlichen Einblick in den Status von Problemen, die Middle- und Back-Office-Teams zur Lösung zugewiesen sind. Im Arbeitsbereich werden zugehörige kontextbezogene Informationen basierend auf dem aktuellen Status dynamisch angezeigt. Service Desk-Mitarbeiter können auch den Kompaktmodus und den dunklen Modus festlegen, um ihre Experience und Produktivität zu optimieren.

Weitere Informationen zum konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich finden Sie unter Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM erkunden.

Erweiterte Arbeitszuweisung

Definieren Sie Kriterien und Weiterleitungsbedingungen, um Service Desk-Mitarbeitern Arbeitselemente (z. B. Chats oder Fälle) basierend auf Verfügbarkeit, Kapazität, Kompetenzen, Arbeitsverlauf und zugehörigen Aufgaben automatisch zuzuweisen. oder Account-Team.

Weitere Informationen zu Erweiterter Arbeitszuweisung finden Sie unter Advanced Work Assignment-Servicekanal für die Zuweisung von Fallaufgaben einrichten.

Kundenzentrale

Ihre Service Desk-Mitarbeiter erhalten eine einsatzbereite zentrale Ansicht kundenspezifischer Informationen. Die Kundenzentrale kombiniert historische Aktivitäten aus Selfservice (z. B. Knowledge Base-artikelansichten und Virtual Agent-Interaktionen) sowie Live-Interaktionen (z. B. Chat und SMS). Sie kann weiter angepasst werden, um Daten aus verschiedenen Quellen zu integrieren und anwenderdefinierte Komponenten zu verwenden, um Kundenintegritätspunktzahlen, Abwanderungsrisiko, aktuelle Transaktionen usw. einzubeziehen

Weitere Informationen zu Kundenzentrale finden Sie unter Kundenzentrale.

Agent Assist

Mit Agent Assist können Ihre Service Desk-Mitarbeiter Fälle im Arbeitsbereich bearbeiten, eine automatische Suche durchführen, die mögliche Lösungen in anderen Fällen, Knowledge Base-Artikel und zusätzliche Informationsquellen anzeigt.

Playbooks

Ihre Service Desk-Mitarbeiter können Playbooks verwenden, um Ihren Kunden die Schritt-für-Schritt-Anleitung zur Lösung bestimmter Arten von Kundenservicefälle bereitzustellen. Beispielsweise können Ihre Service Desk-Mitarbeiter diese Playbooks verwenden, um Ihren Kunden bei der Lösung von Onboarding-, Beschwerde- und Produktsupportproblemen zu helfen.

Mit einem Playbook können Service Desk-Mitarbeiter den Lebenszyklus eines Falls verwalten. Die Workflows, die einem bestimmten Falltyp zugeordnet sind, und die Schritte, die zum Lösen von Fällen dieses Typs durchgeführt werden müssen, werden im Playbook detailliert beschrieben. Playbooks helfen Ihren Service Desk-Mitarbeitern auch, den gesamten Lebenszyklus eines Workflows zu visualisieren.

Weitere Informationen zu Playbooks finden Sie unter Playbooks für Kundenservice-Management .

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

Mobil

Ihre Service Desk-Mitarbeiter können ihre Kundenservicefälle von einem Mobilgerät mit verwalten Kundenservice-Management Mobile Anwendung. Ihre Service Desk-Mitarbeiter können in Echtzeit auf Informationen zugreifen, um ihre Aufgaben schnell abzuschließen.

Sowohl Ihre Kundenservice-Mitarbeiter als auch Manager können verwenden Kundenservice-Management Mobile Anwendung zur schnellen Überprüfung der Falldetails, damit sie ihre Fallaufgaben abschließen können. Indem Sie ein Mobiltelefon mit verwenden Kundenservice-Management Anwendung können Ihre Service Desk-Mitarbeiter und Kundenservice-Manager Routineaktionen und Genehmigungen jederzeit und von überall aus ausführen.

Um mehr über zu erfahren Kundenservice-Management Mobile Anwendung, siehe Mobile Experience für Kundenservice-Management .

Fallmanagement für Kundenservice-Management

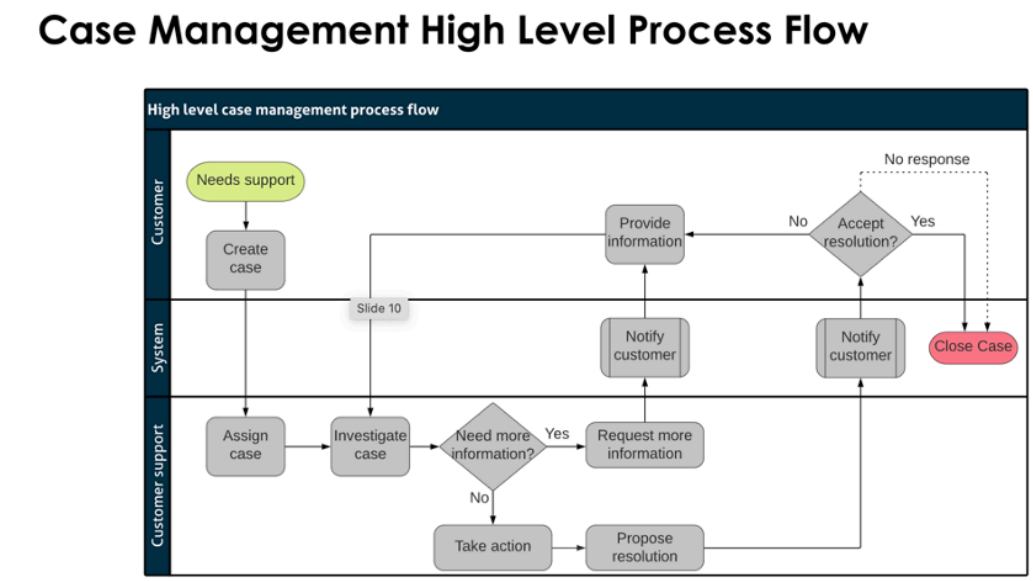
Verwalten Sie Kundenanforderungen und -Probleme, indem Sie Fälle erstellen, Fälle an Service Desk-Mitarbeiter und Gruppen weiterleiten und auf eine Lösung hinarbeiten. Mit Fallmanagement können Sie Ihren Service Desk-Mitarbeitern die Tools bereitstellen, die sie benötigen, um Fälle zu bewerten, mit Kunden zu kommunizieren, Fragen zu beantworten und Probleme zu lösen.

Lernen Sie den Fallmanagementprozess kennen

Fallmanagement bezieht sich auf die Geschäftsprozesse und Aktivitäten, die dazu dienen, Kundenprobleme und -Anforderungen zu bewerten und zu bearbeiten und gleichzeitig die allgemeine Kunden-Experience durch effektive Kommunikation zu verwalten. Mit dem Fallmanagement können Sie mit Kunden interagieren, Fälle kategorisieren und weiterleiten, Arbeit an Service Desk-Mitarbeiter zuweisen und Fälle durch Lösung und Berichterstellung verwalten. Das Fallmanagement beginnt mit der Fallerstellung, da Kunden sich über eine Reihe von Kommunikationskanälen wie E-Mail, Telefon und Chat wenden.

Das folgende Diagramm zeigt den Fallmanagementprozess.

Allgemeiner Prozess-Flow für den Fallmanagement-Prozess



Automatische Übersetzung

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

Verwenden Sie die folgenden Funktionen mit Kundenservice-Management Anwendung zum Verwalten der Fälle für Ihre Kunden:

- Fall-Workflows
- Falltypen
- Servicedefinitionen
- Playbooks
- Verwaltung schwerwiegender Probleme
- Kundenprojektmanagement

Fall-Workflows

Ein Fall-Workflow ist eine Reihe von Schritten und Aufgaben, die am Schließen eines Falls beteiligt sind. Mit einem Fall-Workflow können Sie Systeme automatisieren, um Ihre Prozesse zu vereinfachen, den Aufgabenabschluss nachzuverfolgen und die Falllösung zu beschleunigen.

Weitere Informationen zu Fall-Workflows finden Sie unter Konfigurieren Sie proaktive Fall-Flows .

Falltypen

Ein Falltyp ist eine Sammlung von Daten und Prozessen, die zur Lösung eines bestimmten Problems erforderlich sind. Beispielsweise werden Falltypen benötigt, wenn ein Unternehmen verschiedene Prozesse zur Unterstützung von Kunden in mehreren Abteilungen, Geschäftsbereichen oder Produkten hat. Mit einem Falltyp können Sie diese Prozesse durch Fallanwendungen trennen, die jeden Prozess unterstützen.

Weitere Informationen zu Falltypen finden Sie unter Kundenservicefalltypen .

Servicedefinitionen

Eine Servicedefinition bezieht sich auf einen bestimmten Typ von Serviceanfragen, die Ihre Service Desk-Mitarbeiter Kunden für einen Falltyp anbieten können . Servicedefinitionen stellen eine Verbindung zwischen den Produkten, Services und Falltypen her, damit Service Desk-Mitarbeiter und Kunden schnell auf die relevanten Falltypen für den Kunden oder das Produkt zugreifen können.

Weitere Informationen zu den Servicedefinitionen finden Sie unter Servicedefinitionen .

Playbooks

Playbooks bieten Service Desk-Mitarbeitern einen visuellen Leitfaden, einschließlich Schritt-für-Schritt-Anleitungen für die verschiedenen Aufgaben, mit denen Service Desk-Mitarbeiter die spezifische Art von Kundenservicefälle lösen können. Ein Playbook hilft, die Produktivität von Service Desk-Mitarbeitern und Ihre Kunden-Experience zu verbessern, indem komplexe Kundenservice-Prozesse digitalisiert und automatisiert werden.

Weitere Informationen zu Playbooks finden Sie unter Playbooks für Kundenservice-Management .

Verwaltung schwerwiegender Probleme

Mit dem Management schwerwiegender Probleme können Sie Ihren Kundenkommunikations- und Lösungsprozess für ein schwerwiegendes Problem, das mehrere Kunden betrifft, effizient verwalten. Indem Sie andere betroffene Kunden

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

identifizieren, die das Problem nicht gemeldet haben, können Sie proaktiv Fälle erstellen, die betroffenen Kunden benachrichtigen und alle Probleme bis zur Lösung verwalten.

Weitere Informationen zum Management schwerwiegender Probleme finden Sie unter Übersicht über das Management schwerwiegender Probleme .

Kundenprojektmanagement

Mit dem Kundenprojektmanagement kann Ihr Unternehmen langfristige komplexe Projekte nachverfolgen und verwalten, Probleme lösen und die Kosten für die Betreuung von Kunden bei komplexen Projekten nachverfolgen. Das Kundenprojektmanagement hilft Ihrem Unternehmen, die Kunden-Experience zu verbessern, eingehende Anrufe zu reduzieren und die Kosten zu senken.

Weitere Informationen zum Kundenprojektmanagement finden Sie unter Integration mit Kundenprojektmanagement .

Intelligenz

Verwenden Sie die Intelligence-Lösungen für Kundenservice-Management Anwendung für den Zugriff auf Frameworks für maschinelles Lernen, Such- und Automatisierungsfunktionen und die Verarbeitung natürlicher Sprache, um Ihre Service Desk-Mitarbeiter- und Kunden-Experience zu automatisieren und zu verbessern.

Intelligence-Lösungen

Intelligenzlösungen verwenden künstliche Intelligenz (KI), um Fähigkeiten für maschinelles Lernen und natürliches Sprachverständnis (Natural Language Understanding, NLU) zu unterstützen.

Künstliche Intelligenz

Mehrere Kundenservice-Management Anwendungen verwenden eine Ebene der künstlichen Intelligenz als Framework für Modelle des maschinellen Lernens, um Sprache zu interpretieren und die beste Lösung für Fälle vorherzusagen. Beispiele Predictive Intelligence, Task Intelligence, Und Document Intelligence. Künstliche Intelligenz ist die Grundlage von Frameworks für maschinelles Lernen und Verständnis natürlicher Sprache.

Maschinelles Lernen

Lösungen für maschinelles Lernen für Kundenservice-Management Hilfe bei Fallerstellung, Fallerstellung und Falllösung.

Natural Language Understanding

Natural Language Understanding Hilft bei Funktionen wie Stimmungsanalyse, die Kundeninteraktionen auf positive, negative oder neutrale Töne analysiert. NLU kann auch Kundenabsichten interpretieren, wenn mit einem Virtual Agent interagiert wird, um Anforderungen automatisch zu erfüllen. Beispiel: Ein Kunde fragt „Ich benötige Zugriff auf die XYZ-Umgebung“, und NLU interpretiert „Zugriff gewähren“ als Absicht und „XYZ-Umgebung“ als Entität.

Task Intelligence für Kundenservice

Die Task Intelligence für Kundenservice Die Anwendung bietet Ihnen mehrere KI-Fähigkeiten. Sie können Spracherkennung verwenden, Datensatzkategorisierung , Stimmungsanalyse und Document Intelligence, um Ihre Routineaufgaben über den gesamten Lebenszyklus eines Falls hinweg zu automatisieren. Diese Fähigkeiten ermöglichen es Ihren Service Desk-Mitarbeitern auch, sich auf die Lösung komplexer Fälle zu konzentrieren.

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

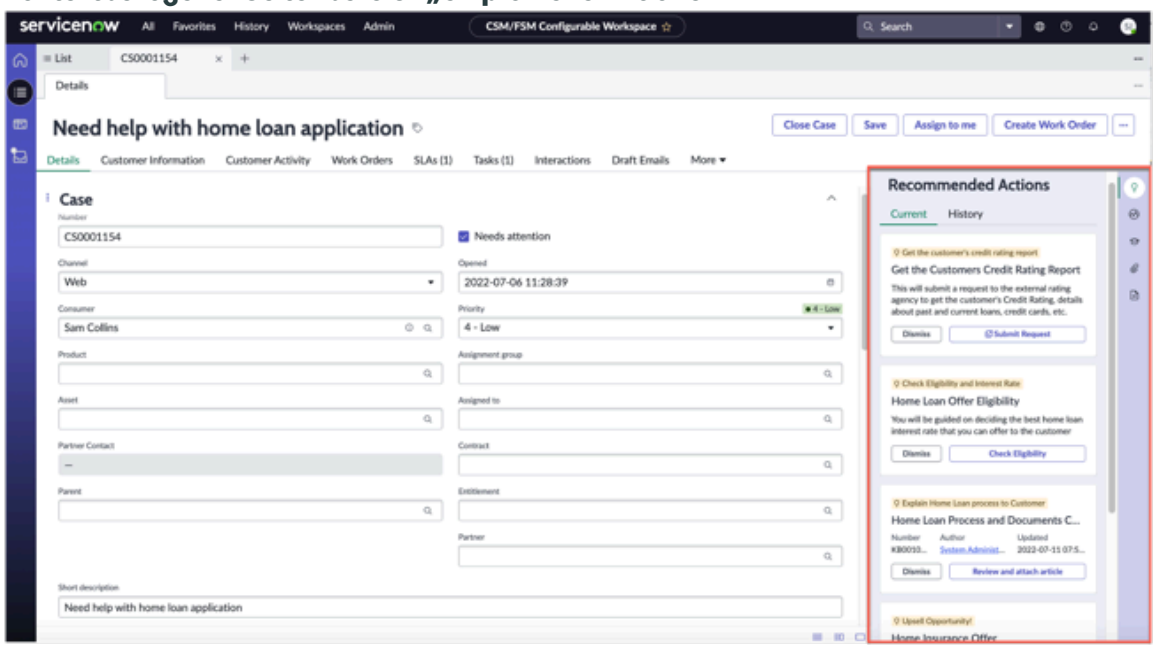
Weitere Informationen zu Task Intelligence finden Sie unter Task Intelligence für Kundenservice .

Anwendung „empfohlene Aktionen“ für Kundenservice-Management

Mithilfe von Empfohlene Aktionen Anwendung für Kundenservice-Management, Sie können die relevanten empfohlenen Aktionen für Ihre Service Desk-Mitarbeiter konfigurieren und anzeigen. Diese Aktionen basieren auf dem Kontext des Datensatzes. Ihre Service Desk-Mitarbeiter können diese empfohlenen Aktionen schnell ausführen, um Kunden zu unterstützen und Probleme zu lösen.

Das folgende Beispiel zeigt die empfohlenen Aktionen für den Falldatensatz. Der Bereich bietet Service Desk-Mitarbeitern Optionen, die sie bei einem Antrag auf Darlehen zu Hause unterstützen können, z. B. beim Abrufen einer Kreditauskunft, beim Bestimmen der Berechtigung und beim Sammeln von Dokumenten.

Kontextbezogener Seitenbereich „empfohlene Aktionen“



Um mehr über zu erfahren Empfohlene Aktionen, Siehe Anwendung „empfohlene Aktionen“ .

Predictive Intelligence für Fallmanagement

Sie können Ihren Service Desk-Mitarbeitern bei der Erstellung von Fällen helfen, indem Sie die Menge der Informationen beschränken, die sie eingeben müssen. Beispielsweise muss ein Service Desk-Mitarbeiter nur eine Kurzbeschreibung des Falls eingeben. Basierend auf der Eingabe des Service Desk-Mitarbeiters im Feld Kurzbeschreibung prognostiziert Predictive Intelligence die Kategorie, Priorität und Zuweisungsgruppe und leitet den Fall an die richtige Warteschlange weiter.

Weitere Informationen zu Predictive Intelligence finden Sie unter Predictive Intelligence für Fallmanagement .

Geführte Entscheidungen für Kundenservice-Management

Sie können komplexe Fälle schneller und effizienter lösen, indem Sie Ihre Service Desk-Mitarbeiter durch einen strukturierten Problembehebungsprozess führen.

Geführte Entscheidungen Ist eine#Fähigkeit zur Erstellung und Ausführung von Entscheidungsstrukturen in Kundenservice-Management Anwendung. Verwenden Geführte

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

Entscheidungen Dient dazu, Service Desk-Mitarbeiter durch Problembehandlungsprozesse zu führen, die auf dem Fallkontext basieren. Diese Prozesse stellen eine Reihe von Fragen, und Service Desk-Mitarbeiter geben Antworten. Basierend auf diesen Antworten erhalten Service Desk-Mitarbeiter Anleitungen zu den nächsten Schritten im Lösungsprozess.

Geführte Entscheidungen Kann Kundenservice-Mitarbeitern helfen, indem sie Schritt für Schritt dynamische Anleitungen bei der Lösung von Kundenproblemen anbieten. Diese Unterstützung bei der Falllösung kann die Produktivität von Service Desk-Mitarbeitern und die Kundenzufriedenheit verbessern und Unternehmen dabei helfen, Geschäftsergebnisse zu erreichen. Die wichtigsten Vorteile sind:

- Reduzieren Sie manuelle Fehler, indem Sie Standardprozesse als Entscheidungsstrukturen einrichten.
- Verbessern Sie die Produktivität von Service Desk-Mitarbeitern, indem Sie Entscheidungsstrukturen in empfohlene Aktionen und Playbooks einbetten und relevante Aktionen basierend auf der Situation eines Kunden anzeigen.
- Erhöhen Sie die Kundenzufriedenheit durch konsistente Prozesse und Antworten von Service Desk-Mitarbeitern.
- Verbessern Sie die Lösung beim ersten Kontakt, indem Sie Service Desk-Mitarbeiter auf dem optimalen Weg zur Lösung komplexer Fälle führen.

Weitere Informationen zu geführten Entscheidungen finden Sie unter Geführte Entscheidungen konfigurieren.

Analytics und Einblicke

Verwenden Sie Performance Analytics Anwendungen für Kundenservice-Management Um Leistung und Effektivität Ihres Kundenservice zu melden. Sie können die vordefinierten Leistungskennzahlen (Key Performance Indicators, KPIs) und vorkonfigurierte rollenbasierte Dashboards zur Überwachung Ihrer Kundenservice-Prozesse verwenden. Mit diesen Analytics können Sie Ihre Organisationsziele über alle Rollen hinweg ausrichten, von der Führungskraft über den Manager bis zum Service Desk-Mitarbeiter.

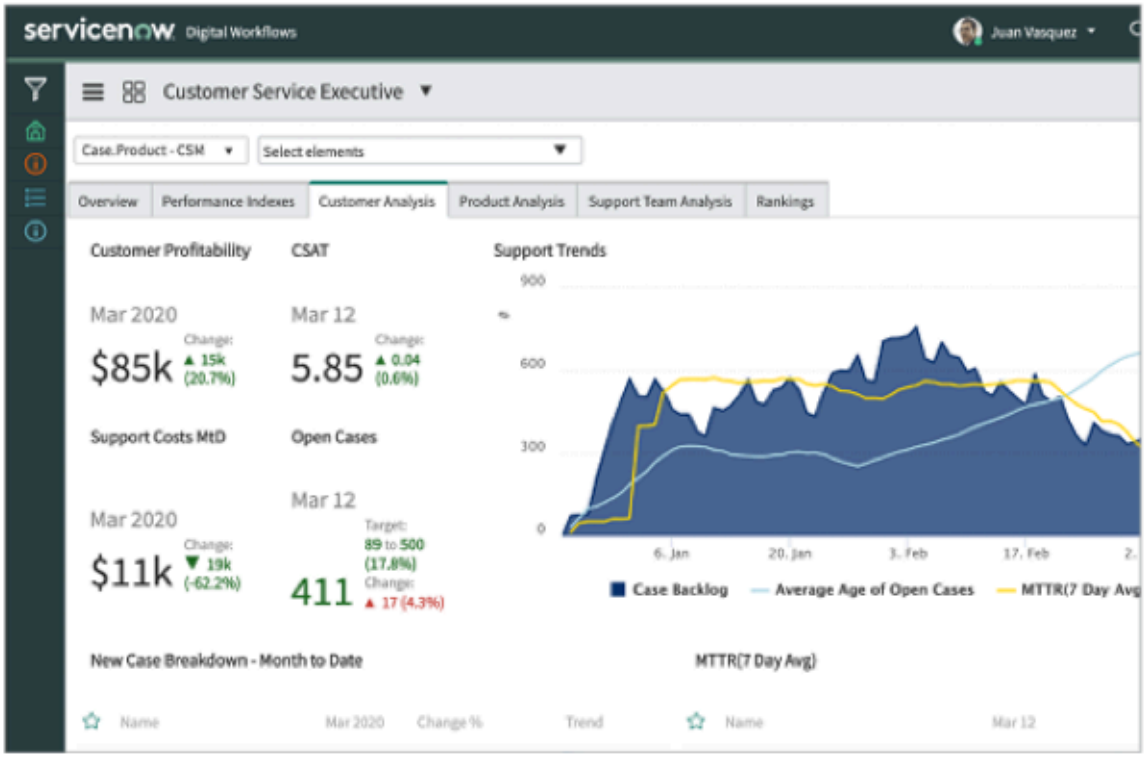
Performance Analytics-Dashboards

Mit vorkonfiguriertem Performance Analytics Dashboards können Sie Ihren Kundenservice-Managern tiefe Einblicke in die Visualisierung der Daten im Laufe der Zeit geben, die Geschäftsprozesse analysieren und Bereiche mit Verbesserungspotenzial identifizieren.

Das folgende Beispiel zeigt einen Performance Analytics Dashboard mit Rentabilitäts- und Supporttrends für den Monat.

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

Kundenservice Dashboard für Führungskräfte



Um mehr über zu erfahren Performance Analytics Lösungen finden Sie unter Customer Service Lösungen für Performance Analytics and Reporting.

Um mehr über die verschiedenen zu erfahren Performance Analytics Plugins und ihre Bereitstellung finden Sie unter Zusätzliche Plugins für Kundenservice-Management.

Optimierung

Optimieren Sie Ihre Prozesse mit Kundenservice-Management Anwendung. Sie können analysieren, welche Prozesse für Ihre Leistungskennzahlen (KPIs) relevant sind, die Engpässe für Ihre Kundenservicefälle identifizieren, erfahren, wie Sie Ihr Personal optimieren und Ihre Teams effizienter verwalten können.

Process Mining

Durch das Mining Ihrer Prozesse können Sie die Ursache der Ineffizienzen schnell analysieren und verbessern. Ein Process Mining-Inhaltspaket wurde ausschließlich für erstellt Kundenservice-Management Anwendung. Dieses Inhaltspaket hilft Ihnen, Ihre Fälle zu analysieren und Prozesszuordnungen zu erstellen. Mit einer Prozesszuordnung können Sie die Falldatensätze überprüfen und Leistungsprobleme finden. Nachdem Sie einige Verbesserungsmöglichkeiten gefunden haben, können Sie Initiativen erstellen, um den Fortschritt nachzuverfolgen, um sicherzustellen, dass ein Problem in der Zukunft nicht erneut auftritt. Sie können Ihre Prozesszuordnungen auch analysieren, indem Sie Variablen wie Standort, Produkt, Priorität, Kategorie, Lösungscode verwenden. und Zuweisungsgruppe.

Mit Process Mining können Sie diese Aufgaben ausführen:

- Visualisieren Sie Ihre Prozessausführung, und lösen Sie zugrunde liegende Probleme.
- Erkennen und erstellen Sie Prozesszuordnungen für Ihre KPIs automatisch, und führen Sie eine Ursachenanalyse durch.

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

- Verwenden Sie Prozesszuordnungen, die mithilfe von Audit-Protokolldaten erstellt wurden, um Ihre Engpässe, Redundanzen und Automatisierungsmöglichkeiten zu identifizieren.
- Ersetzen Sie zeitaufwändige manuelle Analysen und kostspielige Berater durch automatisierte datengesteuerte Prozesszuordnungen.

Das folgende Diagramm zeigt die Vorteile von Process Optimization, Einschließlich der Erstellung von Prozesszuordnungen, der Analyse von Engpässen und der Suche nach neuen Bereichen der Verbesserung und Automatisierung.

Process Mining-Schritte

Zu den wichtigsten Funktionen von Process Mining gehören:

Dashboard und Einblicke

Sie können Detailinformationen zu den Prozess-KPIs anzeigen, die für Ihr Unternehmen am wichtigsten sind. Sie können Einblicke in die Ineffizienzen des Prozesses erhalten, die vom Prozessmodell erkannt werden. Die am häufigsten identifizierten Ineffizienzen in allen Organisationen sind:

- Leerlaufzeit: Die Zeit, die zugewiesene Fälle benötigt, bis sie in „in Arbeit“ versetzt werden.
- Lösung abgelehnt: Fälle, in denen eine Lösung vom Service Desk-Mitarbeiter vorgeschlagen wurde, aber aus irgendeinem Grund vom Kunden abgelehnt wurde.
- Neuzuweisungen: Fälle, in denen die Änderung der Zuweisungsgruppe mindestens zweimal erfolgt.
- Lösungseffizienz: Fälle, in denen zwischen der in Arbeit befindlichen Arbeit und gelösten Fällen ein erheblicher Zeitabstand besteht.
- Zuweisungseffizienz: Fälle, in denen die Zeit für die Zuweisung eines Falls länger als üblich ist.
- Unerwünschter Übergang: Fälle, die von „in Arbeit“ zu „in Arbeit“ wechseln und auf Informationen warten.

Automatisierte Ursachenanalyse und Clustering

Sie können untersuchen, wo und warum Ineffizienzen im Prozess auftreten. Sie können Einblicke in die führenden Einflussfaktoren für die analysierten Prozessschritte erhalten und die ausgeblendeten Verbindungen und Einflussfaktoren in den Prozessdaten erkennen.

Mehrdimensionales Mining

Sie können die verschiedenen zugehörigen Prozesse verknüpfen, um sie in einem Diagramm zu visualisieren.

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

Erstellung des Geschäftsprozess-Flows

Sie können die Falldaten in Audit-Trails verwenden, um eine eingehende Analyse durchzuführen und die Prozesseinblicke zu erkennen, die Ihre Geschäftsergebnisse verbessern können.

Weitere Informationen zum Aktivieren von Process Optimization Inhaltspaket finden Sie in den folgenden Themen:

- Aktivieren Sie Process Mining-Inhaltspakete .
- Integration mit Process Optimization.

Personaloptimierung

Die Personaloptimierung für den Kundenservice Die Anwendung verwaltet und verwaltet die Produktivität Ihres Personals. Mit Personaloptimierung für den Kundenservice Anwendung können Sie Arbeit effizient an Ihr Team weiterleiten, die Kompetenzen und Zeitpläne Ihres Teams verwalten und die Leistung Ihres Teams überwachen.

Die Personaloptimierung für den Kundenservice Die Anwendung ist konfigurierbar und kann an Ihre Serviceziele angepasst werden.

Die Vorteile von Personaloptimierung für den Kundenservice Einschließen:

- Verbessern Sie die Qualität, Effizienz und Zufriedenheit Ihrer Teams.
- Unterstützen Sie Kompetenzwachstum und intelligente Planung für Ihr Team.
- Erhalten Sie Echtzeit- und historische Snapshots der Leistung Ihres Teams.
- Onboarding, Coach und Training von Workflows, um Ihre Teammitglieder zu entwickeln und zu erweitern.
- Konzentrieren Sie sich auf alle Interaktionskanäle, und bieten Sie Ihren Teammitgliedern Echtzeithilfe, damit sie eine bessere Kunden-Experience bieten können.
- Erfassen Sie alle relevanten Daten, und wenden Sie diese Einblicke und Anleitungen auf Ihr Team an.

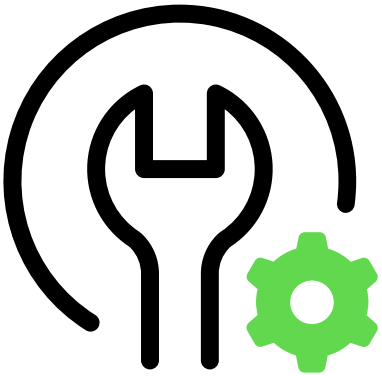
Um mehr über zu erfahren Personaloptimierung für den Kundenservice Anwendung, siehe Personaloptimierung für den Kundenservice.

Kundenservice-Management konfigurieren

Richten Sie die Funktionen, Komponenten und Integrationen ein, die Sie benötigen, um Ihren Kunden Service und Support bereitzustellen.

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

Richten Sie Ihre Umgebung ein



Planen und konfigurieren Sie Ihre CSM-Umgebung, importieren Sie grundlegende Daten, und richten Sie die Zugriffsverwaltung ein.

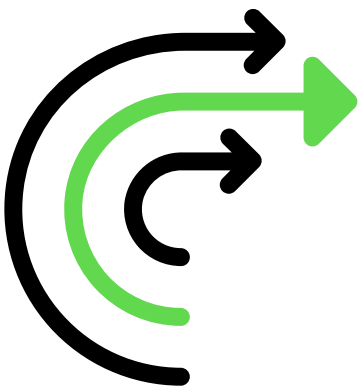
Organisieren Sie Mitarbeiterarbeitsbereiche

Konfigurieren Sie intuitive Arbeitsbereiche mit erweiterten Weiterleitungs- und Verwaltungsfunktionen und Fallmanagementfunktionen.

Aktivieren Sie Kommunikationskanäle

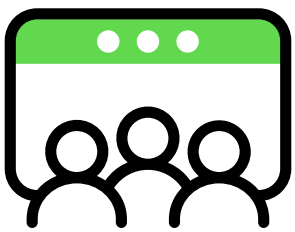
Richten Sie Kommunikationskanäle für Kunden ein, einschließlich Sprachkommunikation, E-Mail, Web und Messaging.

Implementieren Sie Intelligenz



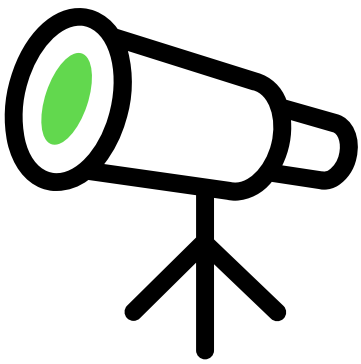
Richten Sie Intelligence-Funktionen ein, um Routineaufgaben zu automatisieren und Service Desk-Mitarbeitern empfohlene Inhalte bereitzustellen.

Richten Sie Selfservice ein



Erstellen Sie Selfservice-Portale für Kunden, die in Wissen, Communities, Servicekataloge und Chatbots integriert sind.

Erweitern Sie Fähigkeiten



Fügen Sie zusätzliche Funktionen hinzu, um die Fähigkeiten Ihrer Kundenservice-Management-Umgebung weiter zu erweitern.

Automatische Übersetzung

Wird Konfiguriert Kundenservice-ManagementÜbersicht

Implementierungsphase	Beschreibung	Beispiel
Richten Sie Ihre Umgebung ein	Beginnen Sie Ihre Customer Journey, indem Sie Ihre Customer Service	Sarah, ein Administrator bei Unternehmen A, wurde erfolgreich aktiviert Kundenservice-Management Zusammen mit allen

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

Wird Konfiguriert Kundenservice-ManagementÜbersicht (Fortsetzung)

Implementierungsphase	Beschreibung	Beispiel
	Management-Umgebung einrichten. Dieses Setup umfasst die Planung und Konfiguration Ihres Systems mit wichtigen Komponenten wie Datenmodellen, Kundendaten, Produktdaten und Anwenderverwaltungstools. Importieren Sie darüber hinaus Ihre Grundlagendaten, richten Sie Zugriffssteuerungen ein, und konfigurieren Sie Fallmanagement-Tools, um live zu gehen.	erforderlichen Plugins. Ihr nächster Schritt besteht darin, mit dem Import der grundlegenden Daten wie Accounts, Kontakte, Anwender und Gruppen zu beginnen.
Organisieren Sie Mitarbeiterarbeitsbereiche	Die Konfiguration Ihrer Mitarbeiterarbeitsbereiche ist entscheidend für die Verbesserung der Effizienz und Effektivität Ihres Kundenservice-Teams. Um zu beginnen, richten Sie Ihre Mitarbeiterarbeitsbereiche ein und optimieren Sie sie, indem Sie Schnittstellen, Zielseiten und Datensatzseiten konfigurieren. Dieser Prozess umfasst die Einrichtung der Fallweiterleitung und die Implementierung erweiterter Fallmanagement-Funktionen. Es umfasst auch die Integration von Service Desk-Mitarbeitern-Tools für eine reibungslose Fallbearbeitung und ein optimiertes Workflow-Management.	Sarah ist bereit, die Mitarbeiterarbeitsbereiche zu organisieren. Sarah verwendet das geführte Setup, um den konfigurierbaren Arbeitsbereich für die Kundenservice-Mitarbeiter von Unternehmen A zu implementieren. Auf diese Weise kann Sarah Branding, Chat-Einstellungen und andere erforderliche Elemente konfigurieren, um die Produktivität von Service Desk-Mitarbeitern zu verbessern.
Aktivieren Sie Kommunikationskanäle	Um nahtlose Kundeninteraktionen über verschiedene Plattformen hinweg zu erleichtern, ist es wichtig, mehrere Kommunikationskanäle einzurichten und zu konfigurieren. Dieser Ansatz	Da die Mitarbeiterarbeitsbereiche jetzt organisiert sind, ist Sarah bereit, Kommunikationskanäle einzurichten, einschließlich Chat, E-Mail, Telefon und Social Media. Sarah hat sich für die Verwendung von Engagement Messenger entschieden, um Kundensupportfunktionen über

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

Wird Konfiguriert Kundenservice-ManagementÜbersicht (Fortsetzung)

Implementierungsphase	Beschreibung	Beispiel
	stellt sicher, dass Kunden Ihren Service über ihre bevorzugten Methoden erreichen können, wodurch ihre allgemeine Experience verbessert wird. Richten Sie eine Vielzahl von Kommunikationskanälen ein, um Kundeninteraktionen zu erleichtern. Zu diesen Methoden gehören Sprach-, E-Mail-, Chat-, Web-, Messaging- Telefon, Interaktions-Messenger und Omnichannel.	den Chat auf der Website Von Unternehmen A zu integrieren.
Implementieren Sie Intelligence	Intelligence-Funktionen in werden implementiert Kundenservice-Management Hilft Ihnen, eine schnellere und personalisiertere Kunden-Experience zu erreichen. Richten Sie diese Funktionen ein, um Routineaufgaben zu automatisieren und relevante Inhalte für Sie bereitzustellen, damit Sie sich auf komplexere Falllösungen konzentrieren können.	Sarah implementiert empfohlene Aktionen, um Service Desk-Mitarbeiter bei der schnellen und konsistenten Unterstützung von Kunden zu unterstützen. Service Desk-Mitarbeiter können die KI-Suche verwenden, um schnell auf relevante Informationen zuzugreifen, um Kundenprobleme zu lösen.
Richten Sie Self-Service Ein	Durch das Erstellen und Aktivieren eines Selfserviceportals können Sie Probleme unabhängig lösen und auf Informationen zugreifen. Richten Sie Selfservice-Portale ein, indem Sie Funktionen wie Knowledge Bases, Communities, Servicekataloge, Chatbots, Walk-up-Experiences integrieren, und Terminbuchung.	Jetzt ist es an der Zeit, Support für B2C-Verbraucher mit Kundenservice-Portalen hinzuzufügen. Kunden können Termine buchen, auf Knowledge Base-Artikel zugreifen oder Anwender-Communities beitreten.
Erweitern Sie Fähigkeiten	Um Ihre Kundenservice-Management-Umgebung zu erweitern, integrieren Sie zusätzliche Anwendungen	Sherry, ein Direktor bei Unternehmen A, bittet Sarah um Tools zur Analyse der Leistung von Service Desk-Mitarbeitern und Kundeninteraktionen. Sarah

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

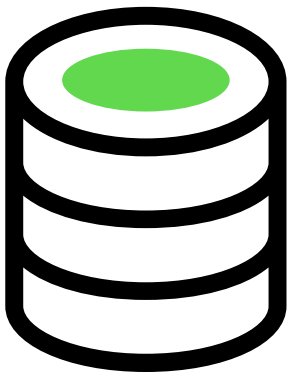
Wird Konfiguriert Kundenservice-ManagementÜbersicht (Fortsetzung)

Implementierungsphase	Beschreibung	Beispiel
	und Funktionen. Diese Erweiterung erweitert die Funktionalität Ihres Systems, verbessert das Prozessmanagement und verbessert Supportaufgaben. Dadurch profitieren Sie von effizienteren Interaktionen und besserem Gesamtsupport.	beginnt mit der Konfiguration von Performance Analytics für die ServiceNow-Instanz von Unternehmen A.

Richten Sie Ihre Umgebung ein

Beginnen Sie Ihre Kunden-Journey, indem Sie sich auf vorbereiten Kundenservice-Management Umgebung mit Datenmodellen, Kundendaten, Produktdaten, Anwendermanagement- und Fallmanagement-Tools zum Go-Live.

Erste Schritte

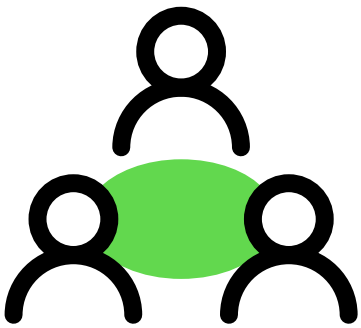


Aktivieren Kundenservice-Management, Und importieren Sie Ihre Grundlagendaten.

Kundendaten

Konfigurieren Sie Kundendaten, z. B. Accounts, Kontakte und Verbraucher.

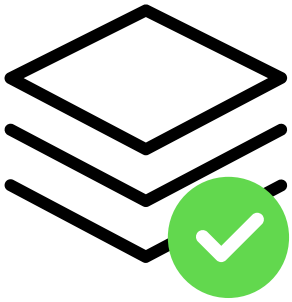
Anwenderverwaltung



Erstellen und verwalten Sie Daten für interne Anwender, z. B. Manager, Service Desk-Mitarbeiter und Supportgruppen.

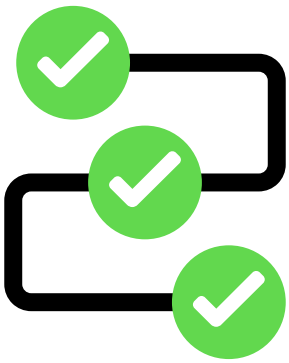
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Produktdaten



Konfigurieren Sie Produktdaten, einschließlich Produktmodelle, verkaufte Produkte, Installationsbasiselemente und installierte Produkte.

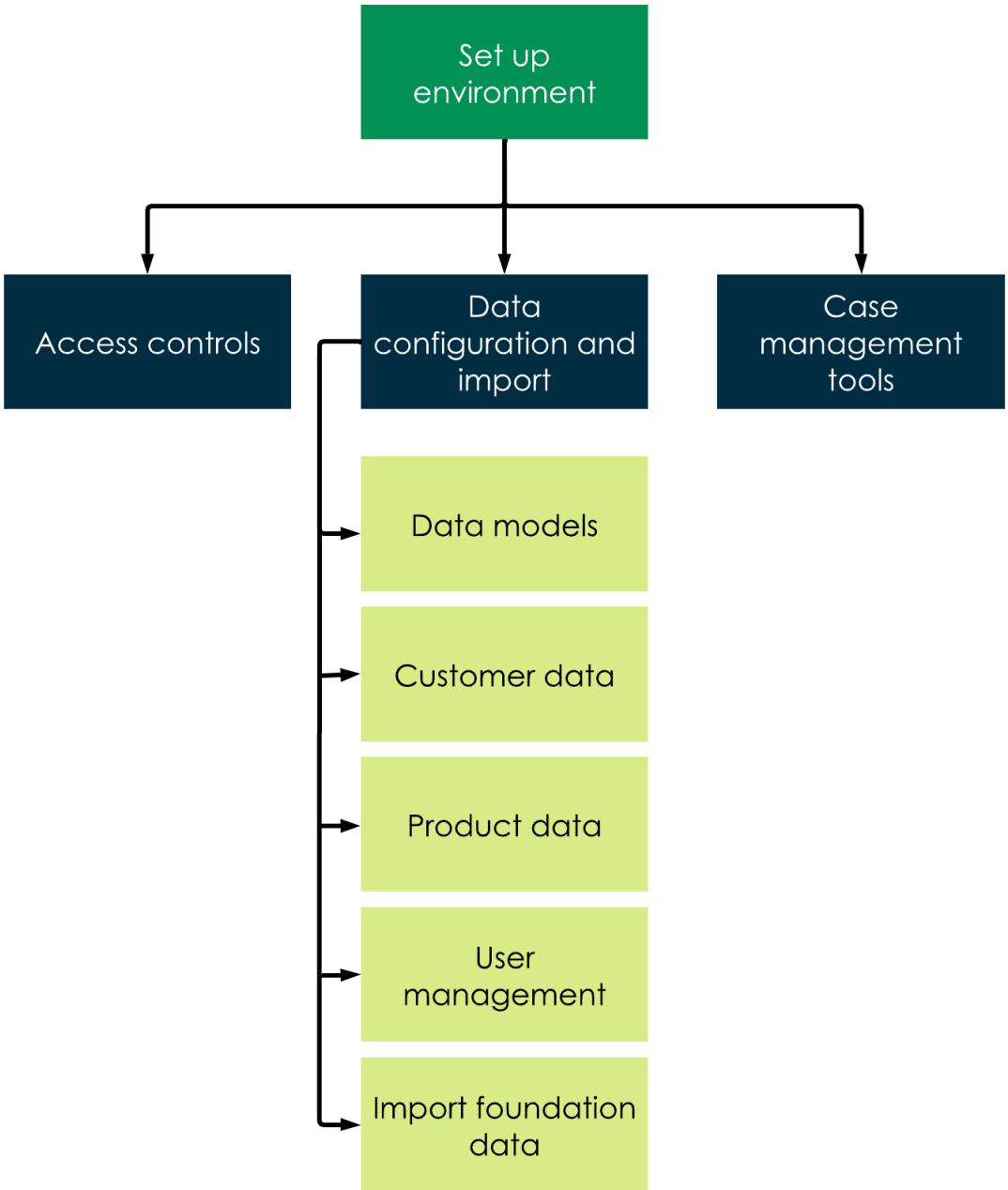
Datenmodelle



Erstellen und verwalten Sie Datenmodelle für das Kundenservice-Management.

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

Umgebungsübersicht einrichten



Erste Schritte

Aktivieren Sie zunächst das Plugin „Kundenservice-Management“, und importieren Sie Ihre Grundlagendaten, um ein solides Framework aufzubauen. Dieser Ansatz hilft Ihnen, zusätzliche Plugins zu planen und zu installieren, die Sie benötigen, und stellt ein gut integriertes und effektives System für optimale Leistung sicher. Aktivieren Sie das CSM-Plugin und die Grundlagendaten, um ein robustes Framework einzurichten. Dies erleichtert die effiziente Planung und Installation von Plugins und stellt ein gut integriertes System sicher.

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

Kundendaten

Konfigurieren Sie Kundendaten in Kundenservice-Management, Einschließlich Details zu Accounts, Kontakten und Verbrauchern, um eine umfassende Informationserfassung sicherzustellen. Dieses Setup bestätigt, dass alle relevanten Kunden- und Account-Informationen erfasst werden.

Anwenderverwaltung

Erstellen und verwalten Sie Anwenderdaten für interne Anwender wie Manager, Service Desk-Mitarbeiter und Supportgruppen sowie externe Anwender. Konfigurieren Sie ihren Zugriff auf Funktionen, Fähigkeiten und Falldaten in Kundenservice-Management Funktionen und Falldaten. Dieses Setup hilft beim Aufbau von Beziehungen, die das Fallmanagement optimieren und die Supportrollen für Accounts verbessern, was zu einer besseren Effizienz und Effektivität bei der Handhabung von Kundeninteraktionen führt.

Produktdaten

Konfigurieren Sie Produktdaten zur Optimierung Kundenservice-Management Umfasst Produktmodelle, verkaufte Produkte, Installationsbasiselemente und installierte Produkte. Dieses Setup hilft Ihnen, schnell auf relevante Details zuzugreifen, Probleme effektiver zu lösen und den allgemeinen Service zu verbessern, indem es einen klaren Überblick über Produktstatus und -Verlauf bietet.

Datenmodelle

Erstellen und verwalten Sie strukturierte und flexible Datenmodelle in Kundenservice-Management Um Branchenanforderungen zu erfüllen, mit organisierten Daten, genauen Interaktionen und nahtloser Anpassbarkeit.

Erste Schritte mit Kundenservice-Management

Aktivieren Sie das Kundenservice-Plugin, und planen Sie Ihren Kundenservice-Management Implementierung durch Installation zusätzlicher Plugins.

Plugins und Grundlagendaten werden aktiviert

Aufgabe	Beschreibung
Customer Service Management aktivieren	Aktivieren Sie als Administrator das Plugin „Kundenservice“ (com.sn_customerservice). Dieses Plugin enthält Demodaten und aktiviert zugehörige Plugins.
Mit aktivierte Plugins Kundenservice-Management	Sehen Sie sich die Liste der zugehörigen CSM-Plugins an, die nach der Aktivierung des Kundenservice-Plugins aktiviert werden.
Zusätzliche Plugins für Kundenservice-Management	Sehen Sie sich die Liste der zusätzlichen CSM-Plugins an, die Sie nach der Aktivierung des Kundenservice-Plugins aktivieren können.
Customer Service-Eigenschaften	Passen Sie Einstellungen für verschiedene Funktionen an, einschließlich E-Mail-Kommunikation, Asset-Kontaktbeziehungen und Verbraucherserviceportal.
Grundlagendaten konfigurieren	Importieren Sie Kundeninformationen, einschließlich Namen, Adressen und Telefonnummern; Accounts,

Automatische Übersetzung

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

Plugins und Grundlagendaten werden aktiviert (Fortsetzung)

Aufgabe	Beschreibung
	Kontakte, Verbraucher, Anwender, Gruppen, Gruppenmitglieder, Produktmodelle und Assets. Weisen Sie Gruppen oder einzelnen Benutzern Rollen zu. Erstellen Sie Serviceverträge und Berechtigungen. Erstellen Sie Kundenbeziehungen, Asset-Beziehungen und Account-Teams.

Customer Service Management aktivieren

Sie können das Customer Service-Plugin (com.sn_customerservice) aktivieren, wenn Sie die Administratorrolle haben. Dieses Plugin enthält Demodaten und aktiviert zugehörige Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Kundenservice-Management Das Plugin aktiviert mehrere zugehörige Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind. Weitere Informationen finden Sie unter Mit Kundenservice-Management aktivierte Plugins .

Prozedur

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

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

3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

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

   Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt. Informationen zu den mit einem Plugin installierten Komponenten finden Sie unter Suchen Sie Komponenten, die mit einer Anwendung installiert sind .

Nächste Maßnahme
Sie können mehrere zugehörige Plugins aktivieren, nachdem Sie das Plugin Kundenservice-Management aktiviert haben (com.sn_customerservice). Weitere Informationen finden Sie unter Zusätzliche Plugins für Customer Service Management.

Mit aktivierte Plugins Kundenservice-Management

Das Kundenservice-Plugin aktiviert mehrere zugehörige Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

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

Plugins werden automatisch mit dem Kundenservice aktiviert

Plugin	Beschreibung
Bewertung [Com.snc_assessment_Core]	Ermöglicht Ihnen das Erstellen von Umfragen, das Senden von Umfragen, das Sammeln von Antworten sowie das Analysieren und Freigeben von Umfrageergebnissen.
Asset-Management [com.snc.asset_management]	Verwalten Sie Ihre Assets, Verbrauchsgüter und Softwarelizenzen.
Zuweisungs-Workbench [com.snc.assignment_workbench]	Kundenservice-Manager können die Workbench verwenden, um Kundenservice-Mitarbeiter basierend auf konfigurierbaren Kriterien wie Kompetenzen und Verfügbarkeit auszuwerten und dann den gewünschten Kundenservice-Mitarbeitern Aufgaben zuzuweisen.
CSM-Arbeitsbereich [com.snc.agent_workspace.csm]	Unterstützt verschiedene Funktionen, die Kundenservice-Mitarbeiter in der Anwenderoberfläche des Arbeitsbereichs benötigen.
Kundenservicebasis-Entitäten [Com.snc.cs_Base]	Bietet eine granulare Zugriffssteuerung über Beziehungen, Anwenderprofilattribute und Rollen.
Kundenserviceportal – Klassisch [com.glide.service-portal.customer-portal]	Dieses Plugin aktiviert das Customer Service Portal, eine Version des Webportals basierend auf der Service Portal-Anwendung.
Customer Service – Integration mit sozialen Medien [com.sn_cs_social]	Fügt die entsprechenden Datenschemaänderungen für Social Media-Integrationsszenarien hinzu.
Customer Service-Speicher [com.snc.customer_service.spoke]	Enthält Aktionen, die Flow-Designer beim Erstellen von Customer Service Management-Geschäftsprozessen verwenden können.
Glide Conversation Server [com.glide.cs]	Aktiviert die Virtual Agent-Webclients, Connect-Support, Konversationsbranding-Einstellungen und Servicemitarbeiter-Konversationseinstellungen.
Viele-zu-viele-Aufgabenbeziehungen [Com.snc.Task_Relations]	Aktiviert die Definition von Beziehungen zwischen verschiedenen Aufgaben.
OpenFrame [com.sn_openframe]	Eine Schnittstelle, die externe Kommunikationssysteme mit ServiceNow AI Platform integriert. Dieses Plugin bietet einen UI-Frame, der überall in ServiceNow-Anwendungsbildschirmen zugänglich und verfügbar ist. Die Customer Service Management-Anwendung verwendet eine Kombination aus Computer Telephony Integration (CTI) und OpenFrame, um Telefon-Support für Kunden bereitzustellen.
Formatierer für Prozess-Flows	Zeigt ein Diagramm des Prozess-Flows für ein Formular an.

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

Plugins werden automatisch mit dem Kundenservice aktiviert (Fortsetzung)

Plugin	Beschreibung
[com.snc.process_flow_formatter]	
Lösungs-Shaper [Com.sn_resolutionShaper]	Bietet eine visuelle Anzeige von Aktivitäten und Statusänderungen jeder aufgabenbasierten Entität, z. B. eines Kundenservicefalls, oben in der Formularansicht.
Ressourcenabgleich-Engine [com.snc.matching_rule]	Eine allgemeine regelbasierte Übereinstimmungs-Engine zum Abgleichen eines Eingabedatensatzes mit einem Ausgabedatensatz mithilfe eines Bedingungsgenerators und/oder eines Skripts für fortgeschrittene Anwender.
Kompetenzmanagement [com.snc.skills_management]	Ermöglicht Ihnen das Organisieren von Kompetenzdaten von Service Desk-Mitarbeitern und Mitarbeitern an einem zentralen Ort. Sie können diese Daten verwenden, um Aufgaben basierend auf Kompetenzen zuzuweisen, Kompetenzlücken zu analysieren, um Coaching- und Schulungsbedarf zu identifizieren, Ihr Personal zu optimieren, Karriereentwicklungspläne zu erstellen und kompetenzbasierte Einstellungen durchzuführen.
Spezielle Bearbeitungsnotizen [com.sn_shn]	Aktiviert die Anwendung „Liste der Bearbeitungsnotizen“, mit der Benutzer Kurznachrichten zu Datensätzen schnell anzeigen können. Diese Notizen können in einer eingebetteten Liste oder einer zugehörigen Liste in einem Datensatzformular oder in einem Popup-Fenster angezeigt werden.
Status-Flows [com.snc.state_flows]	Passen Sie Übergänge von einem Zustand in einen anderen in Tabellen an, die aus der Aufgabentabelle [task] abgeleitet sind, anzupassen und das System so zu konfigurieren, dass es Arbeiten während des Übergangs in einen bestimmten Status ausführt.
Abonnements und Aktivitäts-Feed-Framework [com.snc.activity_subscriptions]	Stellt einen generischen Satz von Artefakten zur Behandlung von Abonnements für ein definiertes abonnierbares Objekt bereit. Jede Entität kann als abonnierbares Objekt definiert werden, und eine Gruppe von Abonnenten kann die Objekte abonnieren. Wenn ein Event im Zusammenhang mit dem abonnierbaren Objekt auftritt, können Aktivitäten nachverfolgt und Abonnenten benachrichtigt werden.
Aufgabenaktivitäten [com.snc.task_activity]	Aktiviert die Unterstützung für Aktivitäten in Aufgabentabellen.
Virtual Agent-Widgets des Service Portals [com.glide.va.sp_widgets]	Aktiviert das Serviceportal zur Verwendung als Virtual Agent-Webclient.

Zusätzliche Plugins für Kundenservice-Management

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

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

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

Kundenservice-Management Plugins und Beschreibungen

Plugin	Beschreibung
Einsatzplanung [com.snc.agent_schedule]	Ermöglicht Kundenservice-Mitarbeitern und Außendiensttechnikern, Arbeitszeitpläne und Zuweisungen anzuzeigen und auch persönliche Ereignisse wie Meetings oder Termine hinzuzufügen.
Fallzuweisungs-Workbench-Demo [com.snc.case_assignment_workbench_demo]	Stellt Demodaten bereit, z. B. Beispielfälle und Benutzer, damit die Produktfunktionen der Zuweisungs-Workbench in einer Nicht-Produktionsinstanz demonstriert werden können.
Fall-Digests [com.sn_csm_case_digest]	Ermöglicht Benutzern das Senden von Fallstatusaktualisierungen und Ursachenanalysen an Kunden und wichtige interne Stakeholder.
Verbraucherserviceportal [com.glide.service-portal.consumer-portal]	Dieses Plugin aktiviert das Consumer Service Portal, ein webbasiertes Portal basierend auf der Service Portal-Anwendung, mit der Sie Verbraucher informieren und unterstützen können.
Konfigurierbarer CSM-Arbeitsbereich [sn_csm_wrkspc]	Aktiviert den konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich, die UI Builder-Version der konfigurierbaren Service Desk-Anwendung, die Service Desk-Mitarbeitern eine integrierte und intuitive Anwender-Experience bietet.
Customer Data Models for B2B2C [Com.sn_csm_b2b_consumers]	Ermöglicht Business-to-Business (B2B)-Verbrauchern, einen Fall zu melden und die Services nachzuverfolgen, die sie abonniert haben. In einem B2B-Modell stellen Verbraucher Einzelpersonen dar, die Kunden oder Mitarbeiter Ihres Kunden sein können. **Hinweis:** Sie müssen das Plugin Kundenservice-Installationsbasismanagement [com.snc.install_base] aktivieren, bevor Sie Kundendatenmodelle für das Plugin „Business-to-Business-to-Consumer“ (B2B2B2C) [com.sn_csm_b2b_consumers] installieren.
CSM-Beitragender-Anwender [Com.snc.csm_Contributor_user]	Ermöglichen Sie Beitragenden, Fälle zu melden und zusammenzuarbeiten, die für Kunden, Serviceorganisationen oder sich selbst erstellt wurden.
CSM-Datenklassifizierung [sn_csm_dataprivacy]	Packen Sie die CSM-Datenschutzvorlagen in einer neuen Store-Anwendung namens CSM-Datenklassifizierung. Das Plugin „CSM-Datenklassifizierung“ hängt vom Basis-Plugin „Kundenservice“ [com.sn_customerservice] und dem Plugin „Datenschutz“ (com.Glide.Data_privacy) ab.
CSM-Erweiterung für Proxy-Kontakte [com.snc.csm_proxy_contacts]	Ermöglichen Sie Anwendern, die intern in einer Organisation sind, als Proxy-Fallkontakt im Namen von Kunden zu fungieren.
CTI Softphone [com.snc.cti]	Dieses Plugin ist eine Demo-Anwendung, die die Integration von Twilio mit der Notify-Anwendung und OpenFrame ermöglicht, um Soft-Phone-Funktionen und Call-Center-Funktionen bereitzustellen. Die Anwendung enthält die Funktionen zum Erstellen, Empfangen, Übertragen, Halten und Stummschalten von Anrufen. Die Anwendungen Customer

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

Kundenservice-Management Plugins und Beschreibungen (Fortsetzung)

Plugin	Beschreibung
	Service Management und Incident Management bieten CTI-Demo-Workflows (Computer Telephony Integration). Aktivieren Sie die entsprechenden Anwendungen, um die Workflows auszuführen. Das Plugin CTI Softphone aktiviert dieses zugehörigen Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind. • **Ressourcenabgleich-Engine (com.snc.matching_rule)**: Stellt ein Tool für die regelbasierte Zuordnung von Aufgaben zu Ressourcen bereit. • **Notify (com.snc.notify)**: Bietet Plattformfunktionen für workflowgesteuerte Sprachanrufe, Telefonkonferenzen und SMS-Nachrichten. • **Notify - Twilio-Treiber (com.snc.notify.twilio)**: bietet Notify-Support für das Twilio-Produkt. Erfordert einen separaten Vertrag mit Twilio für SMS-/Sprach-Funktionen. • **OpenFrame (com.sn_openframe)**: stellt eine Schnittstelle bereit, die verwendet werden kann, um externe Kommunikationssysteme mit ServiceNow AI Platform zu integrieren.
Kundenzentrale [com.sn_csm_customer_central]	Ermöglicht Kundenservice-Mitarbeitern den Zugriff auf alle Kundeninformationen und -aktivitäten in einer zentralen Ansicht im Agent Workspace.
Kunden-Communities [com.sn_customer_communities]	Ermöglicht den Benutzern, mit Mitarbeitern, Kunden, Partnern und potenziellen Kunden in Kontakt zu treten und zusammenzuarbeiten. Verfügbar für Kunden mit Lizenz für Kundenservice-Management.
Kundenprojektmanagement [Com.snc.csm_ppm]	Bietet die Möglichkeit, Projekte für einen Kundenaccount zu erstellen und zu verwalten, und gibt Endanwendern über das Portal Einblick in ihre Projekte. Dieses Plugin erfordert das Plugin „Kundenservice“ und das Plugin „PPM Standard“.
Aktionsstatus des Kundenservicefalls [com.snc.csm_action_status]	Bietet eine kundenservice-spezifische Anwendung der Funktion „Aktionsstatus-Automatisierung“. Verwenden Sie dieses Plugin, um blockierende Aufgaben für Kundenservicefälle anzuzeigen und zu überwachen.
Kundenservicefall-Typen [Com.snc.csm_Case_types]	Ermöglicht Kunden die Verwaltung komplexer Fallprozesse durch die Definition neuer Falltypen. Ein Falltyp stellt einen einzelnen Geschäftsprozess dar und ist eine Sammlung verschiedener Eingaben und Aufgaben, die ein Service Desk-Mitarbeiter zur Lösung von Kundenanforderungen ausführt.
Customer Service-CTI-Demodaten [com.snc.customerservice_cti_demo]	Stellt Demodaten für die CTI Softphone-Anwendung bereit.

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

Kundenservice-Management Plugins und Beschreibungen (Fortsetzung)

Plugin	Beschreibung
	Hinweis: Ab dem Yokohama-Release werden CTI-Demodaten des Kundenservice auf die zukünftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. ServiceNow Voice mit Amazon Connect bietet die neueste Experience für diese Funktionalität. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Ausgliederungsprozess) in der Knowledge Base des Now Support.
Customer Service-Dokumentvorlage [com.sn_csm_doc_template]	Ermöglicht Ihnen, die in einem Ausgabedokument enthaltenen Felder aus einem Tabellendatensatz zu konfigurieren.
Customer Service Household [Com.snc.Haushalt]	Ermöglicht die Verwaltung des Kundenservice für Verbraucher, die demselben Haushalt angehören. Bietet die Möglichkeit, die Mitglieder eines Haushalts und die Beziehungen zwischen ihnen zu definieren.
Customer Service-Basisverwaltung installieren [com.snc.install_base]	Ermöglicht Kunden, den aktuellen Status der Installationsbasis eines Kunden zu erfassen und die Beziehung zu allen nachfolgenden Entitäten herzustellen, die sich auf ihre Funktion auswirken könnten.
Kundenservice-Management Demo Data [com.snc.customerservice.demo]	Stellt Demodaten für die Anwendung Kundenservice-Management bereit.
Kundenservice Mobile [com.sn_csm_mobile]	Aktiviert die mobile Benutzeroberfläche für Kundenservice-Management.
Kundenservice-NLU-Modell für Virtual Agent-Konversationen [com.sn_csm.nlu]	Dieses Plugin enthält NLU-Modelle, die in den VA-Themen für kundenservicebezogene Anwendungsfälle verwendet werden.
Customer Service Virtual Agent-Konversationen [com.sn_csm.virtualagent]	Dieses Plugin enthält vorgefertigte Vorlagenkonversationsthemen für CSM-bezogene Anwendungsfälle. Sie sollen kopiert und konfiguriert werden.
Customer Service mit Field Service Management [com.snc.csm_fsm_integration]	Dieses Plugin bietet eine Integration zwischen den Anwendungen Kundenservice-Management und Field Service Management. Kunden und Verbraucher können fallbezogene Arbeitsaufträge über das Kundenservice- und Verbraucherservice-Portal anzeigen. In der Anwendung Field Service Management können Benutzer Account- und Kontaktinformationen zu Arbeitsaufträgen und Arbeitsauftragsaufgaben anzeigen.

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

Kundenservice-Management Plugins und Beschreibungen (Fortsetzung)

Plugin	Beschreibung
Customer Service mit Request Management [com.sn_cs_sm_request]	Dieses Plugin stellt eine Integration zwischen den Anwendungen Kundenservice-Management und Request Management bereit. Ermöglicht Benutzern das Erstellen von Anforderungsdatensätzen aus einem Customer Service-Fall.
Customer Service mit Service Management [com.sn_cs_sm]	Stellt eine Integration zwischen Kundenservice-Management und den Anwendungen Incident, Problem und Change Management bereit. Ermöglicht Benutzern das Erstellen von Incident-, Problem- und Änderungsdatensätzen aus einem Customer Service-Fall.
Customer Service with Service Portfolio Management [sn_csm_spm]	Stellt eine Integration zwischen den Anwendungen Kundenservice-Management und Service-Portfoliomanagement (SPM) bereit. Diese Integration bietet Kundenservice-Managern, Kundenservice-Mitarbeitern und Serviceverantwortlichen Einblick in verkaufte Produkte und ihre Serviceangebote.
Demo Incident-Zuweisungs-Workbench (com.snc.incident_assignment_workbench_demo)	Intelligente Service Desk-Mitarbeiter-Empfehlung durch dynamische Übereinstimmungsregeln/-kriterien.
Geleitete Entscheidungen [com.snc.guided_decisions]	Aktiviert das Framework und die Ausführungs-Engine zum Erstellen von geleiteten Entscheidungen.
Geleitete Entscheidungen - Anleitung [com.snc.guided_decisions_guidance]	Aktiviert das Framework zum Erstellen einer Orientierungshilfe für geleitete Entscheidungen.
Geleitete Entscheidungen für Playbook in Workspace [com.snc.guided_decisions_playbook_experience]	Aktiviert Aktivitätstypen, Definitionen und UI-Komponenten für die Anzeige von geleiteten Entscheidungen in einem Playbook auf Workspace.
Produktbezogene Wissensdatenbank-Berechtigungen [com.snc.kb_product_entitlements]	Mit diesem Plugin können Kundenservice-Administratoren den Kundenzugriff auf ausgewiesene Knowledge Bases und Wissensartikel im Self-Service-Portal des Kunden einschränken. Dieses Plugin fügt dem Anwendungsnavigator das Menü „Produktbezogene Wissensdatenbank-Berechtigungen“ hinzu.
Verwaltung schwerwiegender Probleme [com.sn_majorissue_mgt]	Eine Reihe von Funktionen, die zur Verwaltung von kundenorientierten Kommunikations- und Lösungsprozessen für häufige Probleme verwendet werden.
Outgesourcter Kundenservice (com.snc.csm_ocs)	Ermöglicht Organisationen das Outsourcen von Kundenservice an externe Service Provider.
Performance Analytics - Inhaltspaket - Customer Service [com.snc.pa.customer_service]	Das Inhaltspaket Performance Analytics enthält Customer Service Basissystem-KPIs.

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

Kundenservice-Management Plugins und Beschreibungen (Fortsetzung)

Plugin	Beschreibung
Performance Analytics - Inhaltspaket - Customer Service Management - Erweitert [com.snc.pa.customer_service_advanced]	Aktualisiert das Customer Service-Dashboard und enthält Indikatoren für die folgenden Plugins: • Management schwerwiegender Probleme • Aktionsstatus des Kundenservicefalls • Kundenservice mit Anforderungsmanagement • Kundenservice mit Servicemanagement • Mitarbeiterchat • Erweiterte Arbeitszuweisung für CSM • Performance Analytics - Inhaltspaket - Erweiterte Arbeitszuweisung Aktivieren Sie diese Plugins, um die zugehörigen Indikatoren anzuzeigen. Ohne diese Plugins werden Indikatoren möglicherweise nicht korrekt angezeigt.
Performance Analytics – Kontextsensitive Analysen für Customer Service [com.snc.pa.cs.context_sensitive_ana	Mit diesem Plugin können Sie kontextbezogene Dashboards in Kundenserviceformularen basierend auf UI-Aktionen öffnen. **Hinweis:** Sie können Performance Analytics-Lösungen auf Instanzen aktivieren, die keine Performance Analytics haben, um die Funktionalität zu bewerten. Um jedoch Punkte für Indikatoren zu sammeln, müssen Sie Performance Analytics lizenzieren.
Performance Analytics Premium für Customer Service [com.snc.pa.premium.cs]	Durch die Installation dieses Plugins werden die Einschränkungen der Standardversion von Performance Analytics entfernt.
Playbooks für Customer Service Management [sn_csm_Playbook]	Bietet Schritt-für-Schritt-Anleitungen für Kundenservicefälle.
Predictive Intelligence für Kundenservice-Management [com.snc.csm_ml]	Ermöglicht Kunden die Nutzung von Algorithmen für maschinelles Lernen für die Suche nach zugehörigen Fällen in Kundenservice-Management. Zur Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen ist möglicherweise eine separate Lizenz erforderlich. Wenden Sie sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren. Das Plugin „Predictive Intelligence for Kundenservice-Management“ aktiviert die folgenden zugehörigen Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

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

Kundenservice-Management Plugins und Beschreibungen (Fortsetzung)

Plugin	Beschreibung
	• Plugin „Customer Service“ (com.sn_customerservice) • Plugin „Predictive Intelligence for Contextual Search“ (com.snc.contextual_search_ml) • Plugin „Email Notification Script for Contextual Search Results“ (com.snc.adv_cxs_results_email_script)
Self-Service Analytics for Customer Service [com.snc.pa.self_service_analytics_csm]	Verfolgt Metriken zur Fallreduzierung (Abweisung) und Selfservice-KPIs mithilfe von Performance Analytics-Dashboards. Die Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen erfordert möglicherweise eine separate Performance Analytics-Lizenz. Wenden Sie sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren. Das Plugin „Self-Service Analytics for Customer Service“ aktiviert die folgenden zugehörigen Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind: • Plugin „Customer Service“ (com.sn_customerservice) • Plugin „Self-Service Analytics Core“ (com.snc.self_service_analytics_core) • Plugin „Self-Service Analytics PA“ (com.snc.pa.self_service_analytics)
Self Service-Password Reset [com.snc.password_reset]	Mit diesem Plugin können lokal authentifizierte Benutzer ein temporäres Passwort anfordern, wenn sie das aktuelle vergessen haben. Kundenkontakte können über das Selfserviceportal des Kunden ein neues Passwort anfordern. Das Plugin „Self Service-Password Reset“ aktiviert das Plugin „Passwort Reset“ (com.glideapp.password_reset), wenn es nicht bereits aktiv ist.
Spezielle Bearbeitungsnotizen - Demodaten [com.snc.shn_demo]	Stellt Demodaten für die Anwendung „Spezielle Bearbeitungsnotizen“ bereit.
Targeted Communications [com.sn_publications]	Bietet ein Tool zum Veröffentlichen und Verteilen von Inhalten und Artikeln an interne und externe Kunden.
Targeted Communications - Demodaten [com.snc.publications_demo]	Stellt Demodaten für die Anwendung Targeted Communications bereit.

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

Kundenservice-Management Plugins und Beschreibungen (Fortsetzung)

Plugin	Beschreibung
Zeiterfassung für Customer Service [com.snc.csm_time_recording]	Erweitert die Funktionalität der Anwendungen Time Card Management und Cost Management auf Kundenservice-Management.
Walk-Up für CSM [com.snc.walkup_for_csm]	Walk-up Experience für Kundenservice ermöglicht den Store-Support, um vor-Ort-Check-ins, die Verwaltung von Warteschlangen und Kundeninteraktionen zu unterstützen.
UI-Komponenten für Kundenportale [sn_ciwf_ui_cmpnt]	Mit diesem Plugin können Sie das Verhalten, den Inhalt und das Layout eines Portals mithilfe konfigurierbarer Portal-Widgets konfigurieren.

Customer Service-Eigenschaften

Verwenden Sie Systemeigenschaften, um die Anwendung Kundenservice-Management anzupassen.

Diese Eigenschaften steuern die Einstellungen verschiedener Funktions, einschließlich E-Mail-Kommunikation, Asset-Kontaktbeziehungen und das Consumer Service Portal.

Um auf diese Eigenschaften zuzugreifen, navigieren Sie zu **Kundenservice** > **Administration** > **Eigenschaften**an.

Sie können auch auf zugreifen Kundenservice-Management Eigenschaften in der Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] durch Eingabe **sys_properties.list** Im Anwendungsnavigator und drücken Sie die Eingabetaste. Dann können Sie die Liste der Eigenschaften nach Anwendung filtern.

Zugehörige Informationen

Mit Kundenservice-Management installierte Eigenschaften

Mit zusätzlichen Plugins für Kundenservice-Management installierte Komponenten

Grundlagendaten konfigurieren

Mit Kundenservice-Management können Sie Kundeninformationen wie Name, Adresse und Telefonnummer; Account-Details; Produkte und Assets sowie Serviceverträge importieren oder erstellen. Sie können Benutzern auch Rollen zuweisen und Kundenbeziehungen erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Grundlagendaten umfassen sämtliche Daten, die Sie zur Unterstützung Ihrer Kunden konfigurieren müssen. Dies schließt ein:

- Kunden (externe Benutzer)
- Kundenbeziehungen
- Benutzer (interne Benutzer wie Kundenservice-Mitarbeiter und Mitarbeiter)
- Kunden- und Benutzerrollen
- Produkte und Assets
- Serviceverträge und Berechtigungen

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

Die meisten dieser Grundlagendaten können Sie mit dem Guided Setup von Kundenservice-Management importieren und konfigurieren. Diese Funktion führt Sie durch den gesamten Setup- und Konfigurationsprozess.

Zum Erstellen neuer Daten, z. B. zum Hinzufügen neuer Accounts und Kontakte, können Sie die Anwendung Kundenservice-Management verwenden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Administration** > **Geführtes Setup**an.
2. Klicken Sie auf der Seite „Erste Schritte“ von Guided Setup auf **Erste Schritte**.

   Das Guided Setup wird mit einer Seite mit verschiedenen Kategorien der Funktion Kundenservice-Management geöffnet, die Sie konfigurieren können.
3. Klicken Sie in der Kategorie „Grundlagendaten“ auf **Erste Schritte**.

   Die Seite „Grundlagendaten“ wird mit einer Liste von Aufgaben zum Konfigurieren der verschiedenen Arten von Kundeninformationen geöffnet.
4. Zum Ausführen einer Aufgabe klicken Sie auf **Konfigurieren**.

Aufgaben zur Konfiguration von Grundlagendaten

Aufgabe	Beschreibung
Accounts importieren	Im B2B-Modell (Business-to-Business) ist ein Account ein unterstützter externer Kunde. Importieren und überprüfen Sie vorhandene Account-Daten. Weitere Informationen finden Sie unter Accounts und Kontakte mit Guided Setup importieren. **Hinweis:** Nach dem Import der Kunden-Account-Daten müssen Sie auch die Systemeigenschaft für Account-Codes festlegen.
Kontakte importieren (B2B)	Ein Kontakt ist ein Benutzer, der ein Mitarbeiter eines Accounts ist. Importieren und überprüfen Sie vorhandene Kontaktdaten. Weitere Informationen finden Sie unter Accounts und Kontakte mit Guided Setup importieren.
Verbraucher importieren (B2C)	Ein Verbraucher ist ein Kunde im Business-to-Consumer-Geschäftsmodell (B2C). Importieren und überprüfen Sie vorhandene Verbraucherdaten. Weitere Informationen finden Sie unter Verbraucher mit Guided Setup importieren.
Anwender importieren	Ein Benutzer ist eine Person, die auf Ihre Instanz zugreifen kann. Importieren und überprüfen Sie vorhandene Benutzerdaten. Weitere Informationen finden Sie unter Benutzer und Gruppen konfigurieren.
Importgruppen	Eine Gruppe besteht aus Benutzern, die ein gemeinsames Ziel verfolgen. Importieren und

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

Aufgabe	Beschreibung
	überprüfen Sie vorhandene Gruppendaten. Weitere Informationen finden Sie unter Benutzer und Gruppen konfigurieren.
Gruppenmitglieder importieren	Einer Gruppe zugeordnete Benutzer werden als Gruppenmitglieder aufgeführt. Importieren und überprüfen Sie vorhandene Gruppenmitgliedsdaten.
Rollen zuweisen	Rollen steuern den Zugriff auf Funktionen und Fähigkeiten. Die Anwendung Kundenservice-Management stellt zwei Arten von Rollen bereit: ○ Interne Rollen für Kundenservice-Mitarbeiter und -Manager ○ Externe Rollen für Kunden, Kundenpartner und Verbraucher Weisen Sie internen und externen Benutzern die erforderlichen Rollen zu. Weitere Informationen finden Sie unter Rollen CSM-Benutzern zuweisen.
Kundenbeziehungen erstellen	Erstellen Sie Beziehungen zwischen Partnern, Kontakten und Kunden, um das Account- und Asset-Verwaltung einfach und flexibel zu gestalten. Weitere Informationen finden Sie unter Kundenbeziehungen erstellen. Sie können die folgenden Beziehungstypen erstellen: ○ Bidirektionale Account-Beziehungen ○ Account-Hierarchie ○ Kontaktbeziehungen
Produktmodelle importieren	Ein Produkt ist ein Typ von Waren oder Dienstleistungen, die Ihr Unternehmen verkauft und unterstützt. Produktmodelle identifizieren verschiedene Produkttypen, z. B. Service, Hardware, Software und Verbrauchsgüter. Weitere Informationen finden Sie unter Produktmodelle mit Guided Setup importieren.
Verkaufte Produkte importieren	Verkaufte Produkte sind Produkte und Komponenten, die an einen Account oder einen Verbraucher verkauft wurden. Der Import verkaufter Produkte bietet einen Überblick über alle an einen Account oder Verbraucher verkauften Produkte. Weitere Informationen finden Sie unter Verkaufte Produkte mit Guided Setup importieren.
Beziehungen zwischen Produktmodell und Katalogelementen erstellen	Aktivieren Sie Selfservice für Kunden, um Services für Produkte anzufordern, indem Sie Beziehungen zwischen Produktmodellen und Katalogelementen erstellen. Weitere Informationen finden Sie

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

Aufgabe	Beschreibung
	unter Beziehungen zwischen Produktmodell und Katalogelementen konfigurieren.
Installationsbasiselemente importieren	Installationsbasiselemente repräsentieren die Instanzen, die für einen Kunden konfiguriert wurden. Jedes Installationsbasiselement verweist auf den Konfigurationselement-Datensatz für den Kunden. Weitere Informationen finden Sie unter Installationsbasiselemente mit Guided Setup importieren.
Installierte Produkte importieren	Installierte Produkte schaffen eine Zuordnung zwischen verkauften Produkten und Installationsbasiselementen. Installierte Produkte liefern auch Informationen über die verkauften Produkte und darüber, wie sie bereitgestellt oder installiert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Installierte Produkte mit Guided Setup importieren.
Assets importieren	Ein Asset ist ein spezifisches Produkt oder eine Instanz, die für einen Kunden unterstützt wird. Es gibt verschiedene Arten von Assets, und Informationen für alle Arten von Assets werden jeweils in verschiedenen Tabellen gespeichert. Weitere Informationen finden Sie unter Assets mit Guided Setup importieren.
Asset-Kontakt-Beziehungen erstellen	Weisen Sie Assets den Kundenkontakten zu, die für die Verwaltung dieser Assets verantwortlich sind. Falls erwünscht, aktivieren Sie eine Eigenschaft, die den Zugriff auf Asset-Informationen auf die zugewiesenen Kontakte beschränkt. Weitere Informationen finden Sie unter Asset-Kontaktbeziehungen erstellen.
Serviceverträge erstellen	Serviceverträge enthalten Informationen zur Art des Supports, der einem Kunden bereitgestellt wird, und können die Abdeckung bestimmter Assets enthalten. Sie können außerdem mehrere Serviceberechtigungen und SLAs enthalten. Weitere Informationen finden Sie unter Serviceverträge erstellen.
Berechtigungen erstellen	Eine Berechtigung definiert die Art von Support, den ein Kunde erhält, sowie die unterstützten Kommunikationskanäle. Berechtigungen werden mithilfe von zwei Einheitstypen gezählt und nachverfolgt: Fälle und Stunden. Weitere Informationen finden Sie unter Berechtigungen konfigurieren.
Account-Teams erstellen	Account-Teams bestehen aus Mitarbeitern, die bestimmte Aufgaben oder Rollen für einen bestimmten Account erfüllen. Erstellen Sie diese Rollen bzw. Zuständigkeitsdefinitionen, und weisen

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

Aufgabe	Beschreibung
	Sie sie dann Mitarbeitern und Kontakten zu. Weitere Informationen finden Sie unter Account-Team wird erstellt.

Kundendaten

Kundendaten für Kundenservice-Management (CSM) Besteht aus Informationen über Personen, die nicht Teil Ihrer Organisation sind, einschließlich Accounts, Kontakte, Verbraucher und Haushalte.

Accounts

Ein Account ist ein Kunde oder Partner, der an andere Kunden verkauft und sie unterstützt. Accounts können Kunden-, Partneraccounts oder beides sein, und ihre Informationen werden in der Tabelle „Account“ [Customer_Account] gespeichert.

Es gibt zwei Arten von Accounts: Kunden-Accounts und Partner-Accounts.

- Ein Partner ist ein unterstützter externer Kunde, der an andere Kunden verkauft und diese unterstützt. Partner können Fälle für Kunden berichten und verwalten. Partner können auch Kunden sein.
- Ein Account kann ein Kunden-Account und/oder ein Partner-Account sein. Die Felder **Kunde** und **Partner** im Formular „Account“ geben den Accounttyp an.

Kontakte

Ein Kontakt ist ein Mitarbeiter eines Accounts und kann nur einem Account zugeordnet werden. Kontakte können mehrere Assets und Serviceverträge haben und sich beim Kundenserviceportal anmelden.

Kontaktinformationen werden in der Tabelle „Kontakt“ [Customer_contact] gespeichert.

Verbraucher

Ein Verbraucher ist ein Kunde im Geschäftsmodell „Business-to-Consumer“ (B2C), und seine Informationen werden in der Tabelle „Verbraucher“ [csm_Consumer] gespeichert.

Haushalte

Ein Haushalt ist eine Gruppe von Verbrauchern, die an derselben Adresse wohnen und Produkte und Services teilen. Ein Haushalt kann einen festgelegten Haushaltsvorstand und mehrere aktuelle Mitglieder haben. Der Haushaltsvorstand hat Zugriff auf alle Fälle und Informationen der anderen Haushaltsmitglieder.

Haushaltsinformationen werden in der Tabelle „Haushalt“ [csm_Household] gespeichert.

Accounts und Kontakte konfigurieren

Ein Account ist ein unterstützter externer Kunde, und ein Kontakt ist ein Benutzer, der Mitarbeiter eines Accounts ist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Es gibt zwei Arten von Accounts: Kunden-Accounts und Partner-Accounts. Die Felder **Kunde** und **Partner** im Formular „Account“ geben den Accounttyp an. Ein Account kann ein Kunden-Account und/oder ein Partner-Account sein.

Ein Partner ist ein unterstützter externer Kunde, der an andere Kunden verkauft und diese unterstützt. Partner können Fälle für Kunden berichten und verwalten. Partner können auch Kunden sein.

Hinweis: Nach dem Import der Kunden-Account-Daten müssen Sie auch die Systemeigenschaft für Account-Codes festlegen.

Ein Account kann mehrere Kontakte haben, aber ein Kontakt kann nur einem Account zugeordnet werden. Ein Kontakt kann einen oder mehrere zugehörige Assets und Serviceverträge haben. Ein Kontakt kann auch eine Benutzer-ID haben und sich beim Kundenportal anmelden.

Hinweis: Ein Kontakt ist ein Benutzer im System. Wenn Sie einen Kontakt erstellen, wird diese Person auch der Benutzertabelle (sys_user) hinzugefügt.

Prozedur

- Sie können vorhandene Accounts und Kontakte mit dem Guided Setup importieren.
- Mit der Anwendung Kundenservice-Management können Sie neue Accounts und Kontakte erstellen.

Accounts und Kontakte mit Guided Setup importieren

Sie können vorhandene Accounts und Kontakte mit dem Guided Setup für Kundenservice-Management importieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Nach dem Import der Kunden-Account-Daten müssen Sie auch die Systemeigenschaft für Account-Codes festlegen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Administration** > **Geführtes Setup** Und klicken Sie auf **Erste Schritte** .
2. Klicken Sie in der Kategorie „Grundlagendaten“ auf **Erste Schritte**.
3. Klicken Sie auf eine der folgenden Optionen:
   - **Accounts importieren**
   - **Kontakte importieren**
4. Laden Sie Daten aus einer externen Datenquelle in ein Import Set hoch.
5. Erstellen Sie eine Transformationszuordnung.
6. Führen Sie die Transformationszuordnung aus, um die Daten zu übertragen.
7. Vergewissern Sie sich, dass die Datensätze in die Zieltabelle importiert werden.

Account-Codes und Account-Pfade

Ein Accountcode ist ein eindeutiger Bezeichner für einen Account, während ein Accountpfad die Accounthierarchie herstellt.

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

Account-Codes

Ein Account-Code ist ein eindeutiger Schlüssel, der einen Account in einer ServiceNow-Instanz identifiziert. Dieser Code wird in gespeichert **Account-Code** Feld im Account-Formular.

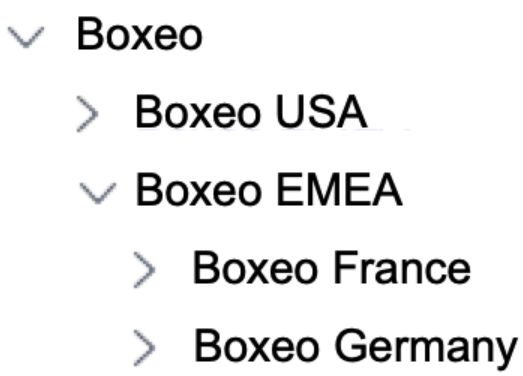
Ein Account-Code muss eindeutig sein. Beim Versuch, einen neuen Datensatz mit zuvor vorhandenem Account-Code in die Tabelle „Account“ [Customer_Account] einzufügen, führt der Wert für den Code zu folgendem Fehler:

```
java.sql.BatchUpdateException: Doppelter Eintrag für key account_path
```

Account-Pfade

Ein Account-Pfad legt die Hierarchie zwischen verschiedenen Accounts fest. Dieser Pfad wird in gespeichert **Account-Pfad** Im Account-Formular.

Ein Account-Pfad ist eine Kombination der Account-Codes für jeden Account in der Hierarchie. Verwenden wir beispielsweise die folgenden Accounts, um Account-Pfade zu



demonstrieren.

Beispiel für Accounts zur Demonstration von Account-Pfaden

Account	Account-Code	Kontenpfad
Boxeo	~~~~1	~~~~1 Boxeo ist das Mutterunternehmen. Der Account-Pfad für Boxeo ist mit dem Account-Code identisch, was angibt, dass es sich um das erste Element in der Hierarchie handelt.
Boxeo USA	~~~~2	~~~~1/~~~2 Boxeo USA ist ein untergeordnetes Unternehmen von Boxeo. Die Struktur des Accountpfads wird als Boxeo/Boxeo USA interpretiert.
Boxeo EMEA	~~~~3	~~~~1/~~~3

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

Beispiel für Accounts zur Demonstration von Account-Pfaden (Fortsetzung)

Account	Account-Code	Kontenpfad
		Boxeo EMEA ist auch ein untergeordnetes Unternehmen von Boxeo, und die Struktur des Account-Pfads wird als Boxeo/Boxeo EMEA interpretiert.
Boxeo Frankreich	~~~~5	~~~~1/~~~~~3/~~~~5 Boxeo France ist ein untergeordnetes Unternehmen von Boxeo EMEA. Die Struktur dieses Account-Pfads wird als Boxeo/Boxeo EMEA/Boxeo France interpretiert.

Account-Datensätze werden importiert

Wenn Sie Ihre Account-Datensätze erstellen, indem Sie die Daten aus einem Quellsystem über eine Transformationszuordnung importieren, stellen Sie sicher, dass Sie die Geschäftsregeln ausführen. Der Account-Pfad wird basierend auf dem Einfügen, Aktualisieren und Löschen von Datensätzen in der Account-Tabelle [Customer_Account] durch die Geschäftsregeln hinzugefügt, aktualisiert und gelöscht. Wenn die Geschäftsregeln nicht ausgeführt werden, kann dies zu leeren Account-Pfaden führen, was dann zu Datenzugriffsproblemen führen kann.

Hinweis: Wenn Sie die Geschäftsregeln während des Imports nicht ausführen, führen Sie das Skript in aus **Aktualisieren Sie den Account-Pfad** Business-Regel für die neu importierten Datensätze, um die Account-Pfade richtig festzulegen.

Account-Code-Eigenschaft festlegen

Aktualisieren Sie nach dem Importieren von Kunden-Account-Informationen die Eigenschaft *`com.snc.cs_base.last.generated.code.tree.path`* mit dem korrekten Account-Codewert.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Systemeigenschaft *`com.snc.cs_base.last.generated.code.tree.path`* speichert den **Account-Code**-Wert für den zuletzt erstellten Kunden-Account in der Tabelle „Account“ (customer_account).

Wenn Sie einen neuen Kunden-Account-Datensatz erstellen, verwendet das System diese Eigenschaft, um einen eindeutigen Account-Codewert für den Account zu bestimmen. Die Eigenschaft wird dann mit diesem neuesten zugewiesenen Wert aktualisiert, sodass der nächste Account-Codewert als eindeutiger Wert für das nächste Einfügen des Account-Datensatzes festgelegt werden kann.

Der Wert der Eigenschaft *`com.snc.cs_base.last.generated.code.tree.path`* muss dem Wert des Felds „Account-Code“ für den letzten eingefügten Kunden-Account-Datensatz entsprechen. Wenn Sie Kunden-Account-Datensätze erstellen, indem Sie Daten aus anderen Quellen oder Instanzen importieren, können diese Werte nicht mehr synchronisiert werden. Wenn diese Werte nicht übereinstimmen, generiert das System bei der Erstellung des nächsten neuen Datensatzes in der Tabelle „Account“ einen Fehler:

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

java.sql.BatchUpdateException: Doppelter Eintrag für key account_path

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um diesen Fehler zu beheben.

Prozedur

1. Bestimmen Sie den Account-Code für den zuletzt erstellten Account.
2. Navigieren Sie zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties].
3. Legen Sie die Eigenschaft `com.snc.cs_base.last.generated.code.tree.path` auf den in Schritt 1 ermittelten Wert fest.

Kunden-Accounts erstellen

An Account ist ein unterstützt externer Kunde. Verwenden Sie die Anwendung Kundenservice-Management zum Erstellen von Account-Datensätzen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_manager oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Es gibt zwei Arten von Accounts: Kunden-Accounts und Partner-Accounts. Die Felder **Kunde** und **Partner** im Formular „Account“ geben den Accounttyp an. Ein Account kann ein Kunden-Account und/oder ein Partner-Account sein.

Ein Partner ist ein unterstützter externer Kunde, der an andere Kunden verkauft und diese unterstützt. Partner können Fälle für Kunden berichten und verwalten. Partner können auch Kunden sein.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Kunde** Und klicken Sie auf eine der folgenden Aktionen:
   - Zum Erstellen eines Kunden-Accounts klicken Sie auf **Accounts**.
   - Zum Erstellen eines Partner-Accounts klicken Sie auf **Partner**.
2. Klicken Sie auf **Neu**, und füllen Sie die Felder im Formular Account aus.
   Wenn ein neuer Kundenaccount-Datensatz erstellt wird, verwendet das System `com.snc.cs_base.last.generated.code.tree.path`Systemeigenschaft zum Bestimmen eines eindeutigen Accountcodewerts für den Account. Die Eigenschaft wird dann mit diesem neuesten zugewiesenen Wert aktualisiert, sodass der nächste Account-Codewert als eindeutiger Wert für das nächste Einfügen des Account-Datensatzes festgelegt werden kann.

   Hinweis: Wenn diese Eigenschaft auf den ursprünglichen Wert zurückgesetzt wird, versucht das System, neue Accounts mit bereits verwendeten Accountcodes zu erstellen, was zu einer ungültigen Einfügung führen kann.

3. Klicken Sie auf **Absenden**.

Zusätzliche Account-Adressen erstellen

Ein Account kann mehrere Adressen haben, z. B. eine Hauptadresse sowie Versand- und Rechnungsadressen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_manager oder admin

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Hauptadresse für einen Account wird in Feldern im Account-Formular gespeichert. Versand- und Abrechnungsadressen für einen Account werden in der zugehörigen Liste **Adressen** erstellt und gespeichert. Ein Account kann mehrere Versand- und Rechnungsadressen haben.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Kunde** > **Accounts**an.
2. Klicken Sie auf die Nummer des gewünschten Accounts.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Adresse** auf **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder im Standortformular aus.
5. Wählen Sie einen Adresstyp aus, entweder **Abrechnung** oder **Versand**.
6. **Wahlweise:** Aktivieren Sie das Feld **Primär**.
   Wenn Sie mehrere Abrechnungs- oder Versandadressen haben, verwenden Sie dieses Feld, um eines als primäre Adresse festzulegen.
7. Klicken Sie auf **Absenden**.

Kundenkontakte erstellen

Ein Kontakt ist ein Benutzer, der ein Mitarbeiter eines Accounts ist. Verwenden Sie die Anwendung Kundenservice-Management zum Erstellen von Kontaktdatensätzen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_manager oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ein Account kann mehrere Kontakte haben, aber ein Kontakt kann nur einem Account zugeordnet werden. Ein Kontakt kann einen oder mehrere zugehörige Assets und Serviceverträge haben. Ein Kontakt kann auch eine Benutzer-ID haben und sich beim Kundenportal anmelden.

Hinweis: Ein Kontakt ist ein Benutzer im System. Wenn Sie einen Kontakt erstellen, wird diese Person auch der Benutzertabelle (sys_user) hinzugefügt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Kunde** > **Kontakte**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**, und füllen Sie die Felder im Formular „Kontakt“ aus.
3. Geben Sie die Kontaktinformationen ein, z. B. Name, E-Mail-Adresse und Telefonnummer.
4. Geben Sie den Namen des Unternehmens des Kontakts in das Feld **Account** ein.
5. Wählen Sie die **Zeitzone** aus.
6. Wählen Sie eine **Sprache** aus.
7. Wählen Sie eine **Benachrichtigungs**-Einstellung.
8. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Nachdem eine Registrierungsanforderung genehmigt wurde, erhält der Kundenkontakt eine E-Mail mit einer Benutzer-ID und einem temporären Passwort. Bei der ersten Anmeldung wird der Kontakt aufgefordert, das Passwort zu ändern.

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

Kundenbeziehungen erstellen

Die Anwendung Kundenservice-Management bietet die Möglichkeit, verschiedene Arten von Beziehungen zwischen Partnern, Kunden und Kontakten herzustellen.

Diese Beziehungen machen die Account- und Asset-Verwaltung einfach und flexibel. Die folgende Tabelle beschreibt die verfügbaren Kundenbeziehungen.

Kundenbeziehungen

Beziehung	Beschreibung	Nutzen
Bidirektionale Account-Beziehung	Erstellt eine Beziehung zwischen: • Einem Partner-Account und einem Kunden-Account. • Zwei Kunden-Accounts. Eine bidirektionale Account-Beziehung wird mit einem definierten Account-Beziehungstyp erstellt.	Eine Account-Beziehung ermöglicht Partner-Accountkontakten mit der Rolle „Partner“ oder „Partneradministrator“ das Erstellen und Verwalten von Fällen für ihren Partner-Account.
Account-Hierarchie	Erstellen Sie eine Hierarchie mit über- und untergeordneten Elementen zwischen Accounts.	Eine Account-Hierarchie ermöglicht einem Account-Kontakt mit der Rolle „Kundenadministrator“ das Verwalten von untergeordneten Accounts.
Kontaktbeziehung	Fügen Sie einem der Accounts in einer Accountbeziehung einen Kontakt aus einem Dritt-Account hinzu.	Eine Kontaktbeziehung ermöglicht einem Kontakt mit der Rolle „Kunde“ oder „Kundenadministrator“ die Verwaltung des Accounts, für den die Kontaktbeziehung eingerichtet wurde.

Account-Hierarchie

Verwenden Sie die Account-Hierarchiefunktion, um eine Eltern-Kind-Beziehung zwischen Accounts zu erstellen.

Eine Account-Hierarchie repräsentiert die juristische Entitätsstruktur der Accounts und deren Beziehungen. Sie stellt auch Kunden, Assets und Serviceberechtigungen eines Accounts dar.

Kundenadministratoren können für alle Accounts in der Hierarchie Folgendes tun:

- Fälle anzeigen und erstellen.
- Assets und Benutzer anzeigen.
- Kontakte anzeigen und verwalten.

Der Systemadministrator definiert die Hierarchie zwischen Accounts im Account-Formular. Wählen Sie im Account-Formular für den untergeordneten Account den übergeordneten Account im Feld **Übergeordneter Account** aus. Wenn dieses Feld nicht ausgefüllt ist, ist der Account ein Account der obersten Ebene.

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

Nachdem die Account-Hierarchie definiert wurde, wird sie im Account-Formular für den übergeordneten Account angezeigt. Wenn ein übergeordneter Account aktualisiert oder gelöscht wird, wird auch die Hierarchie für alle untergeordneten Accounts aktualisiert.

Account-Hierarchie anzeigen

In der Account-Hierarchie wird eine Baumstruktur verwendet, um die übergeordneten, untergeordneten und gleichgeordneten Accounts anzuzeigen. Zwei verschiedene Ansichten der Account-Hierarchie sind verfügbar. In beiden Ansichten wird der aktuelle Account in der Account-Struktur hervorgehoben.

- In der übergeordneten Ansicht werden der aktuelle Account, der übergeordnete Account (falls zutreffend) und untergeordnete oder gleichgeordnete Accounts angezeigt.
- Die vollständige Ansicht zeigt die gesamte Struktur der Organisation, ausgehend vom Stamm-Account.

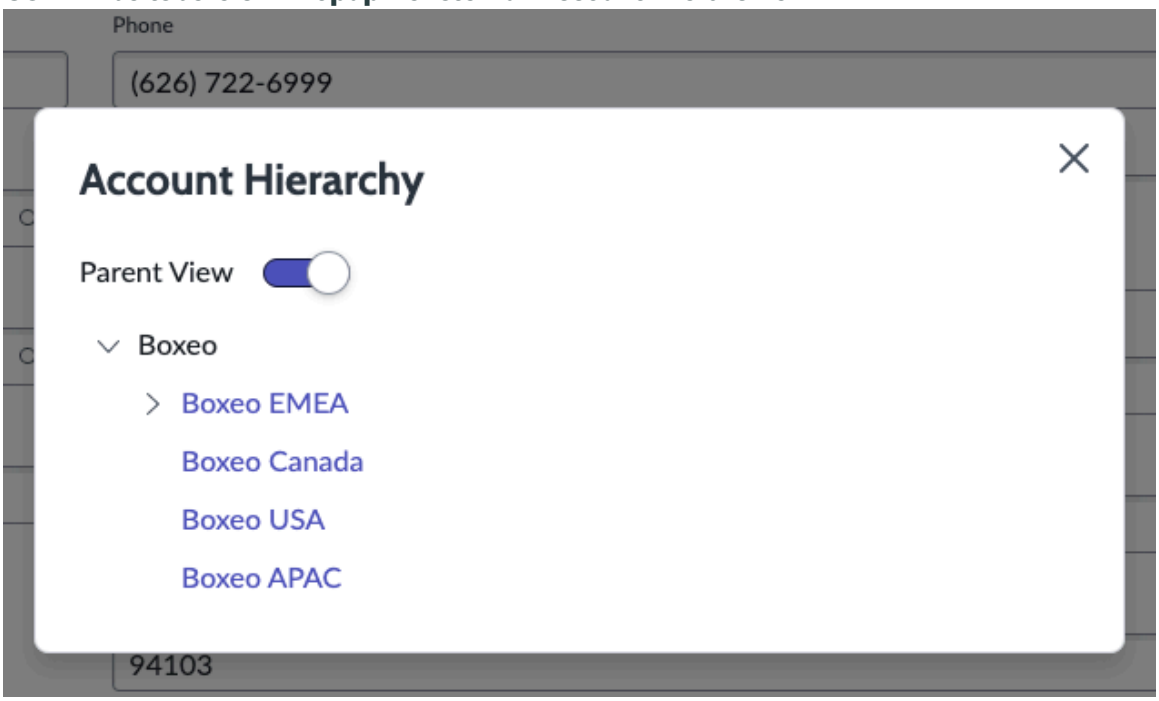
Kundenservice-Mitarbeiter können:

- Die Baumstruktur erweitern und reduzieren.
- Zwischen der übergeordneten Ansicht und der Vollansicht wechseln.
- Klicken Sie auf einen Account, um das zugehörige Account-Formular zu öffnen.

Account-Hierarchie in CSM Agent Workspace

Vom Account-Formular aus können Kundenservice-Mitarbeiter auf das Symbol „Hierarchie öffnen“ ( ) im Feld **Name** klicken, um die Beziehungen zwischen über- und untergeordneten Accounts im Popup-Fenster „Account-Hierarchie“ anzuzeigen. Die Account-Hierarchie steht für Accounts zur Verfügung, die einen über- oder untergeordneten Account aufweisen.

CSM-Arbeitsbereich – Popup-Fenster für Account-Hierarchien

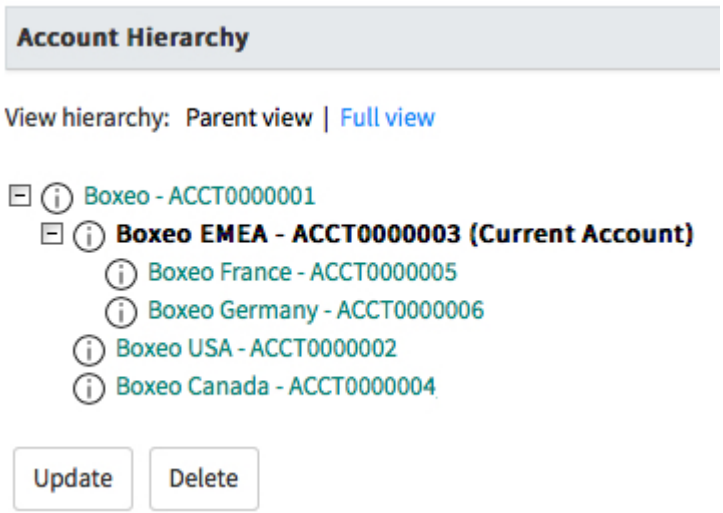


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Account-Hierarchie in der Plattform-Schnittstelle

Kundenservice-Mitarbeiter können Account-Informationen im Abschnitt Account-Hierarchie im Account-Formular anzeigen.

Account-Hierarchie (Plattform-Schnittstelle)



Eine Account-Hierarchie erstellen

Erstellen Sie eine Hierarchie mit über- und untergeordneten Elementen zwischen zwei Accounts.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Kunde** > **Accounts**an.
2. Wählen Sie den gewünschten untergeordneten Account aus.
3. Wählen Sie das übergeordnete Element für diesen Account im Feld **Übergeordneter Account** aus.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
   Die Account-Hierarchie wird in einer Baumstruktur auf dem Account-Formular für den übergeordneten Account angezeigt.

Bidirektionale Account-Beziehungen

Eine bidirektionale Account-Beziehung ist eine Beziehung, die zwischen zwei Accounts besteht. Sie können eine Account-Beziehung zwischen zwei Kunden-Accounts oder zwischen einem Partner-Account und einem Kunden-Account erstellen.

Eine bidirektionale Account-Beziehung basiert auf einem definierten Account-Beziehungstyp. Das Erstellen einer bidirektionalen Account-Beziehung ist ein zweistufiger Prozess, der:

- Die Arten von Beziehungen definiert, die zwischen Ihren Partnern und Kunden bestehen.
- Unter Verwendung dieser Beziehungstypen Beziehungsdatensätze zwischen ausgewählten Accounts erstellt

Sie können Beziehungsdatensätze im Account-Formular für beide Accounts in der Beziehung anzeigen. Diese Datensätze werden in der zugehörigen Liste **Account-Beziehungen** gespeichert.

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

Für Beziehungen zwischen einem Partner-Account und einem Kunden-Account können Partner-Account-Kontakte mit der Partnerrolle oder der Rolle „Partneradministrator“ Fälle für ihre Kunden-Accounts erstellen und verwalten.

Account-Beziehungstypen

Ein Account-Beziehungstyp definiert eine Beziehung, die zwischen Accounts bestehen kann. Benutzer mit der Rolle des Systemadministrators können die folgenden Account-Beziehungstypen definieren:

- Account zu Account
- Partner zu Account

Beim Erstellen eines Account-Beziehungstyps definieren Sie die folgenden Informationen im Formular „Account-Beziehungstyp“:

- Den Typ des **Quell**-Accounts (Account oder Partner)
- Den Typ des **Ziel**-Accounts (Account oder Partner)
- Die Beziehung zwischen dem Quell-Account und dem Ziel-Account
- Die umgekehrte Beziehung zwischen dem Quell-Account und dem Ziel-Account

Account-Beziehungstyp-Formular

Hinweis: Für Partner-Accounts wird ein Standard-Account-Beziehungstyp bereitgestellt.

Account-Beziehungsdatensätze

Nachdem ein Account-Beziehungstyp definiert wurde, können Benutzer mit der Rolle „Kundenservice-Manager“ diesen verwenden, um Beziehungen zwischen bestimmten Accounts oder Partnern zu erstellen. Ein Account-Beziehungsdatensatz enthält die folgenden Informationen:

- Einen Quell-Account, der im Feld **Account von** ausgewählt ist.
- Einen Ziel-Account, der im Feld **Account an** ausgewählt ist.
- Der Account-Beziehungstyp, auf dem dieser Beziehungsdatensatz basiert.
- Die Beziehung und die umgekehrte Beziehung der ausgewählten Accounts.

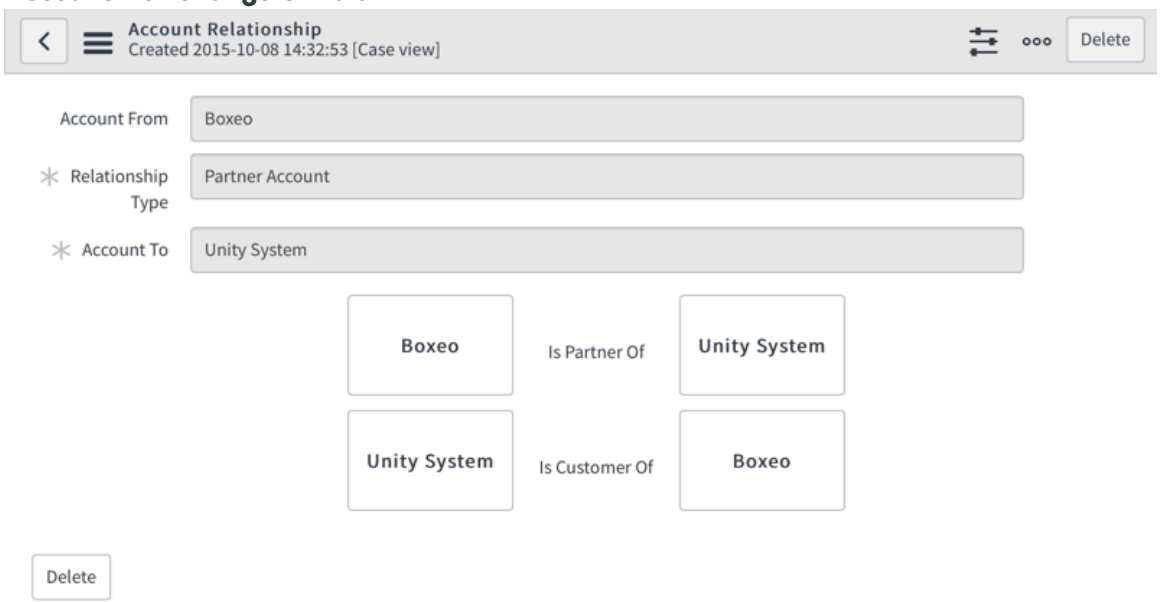
Beziehungsdatensatz von einem der beiden Accounts aus anzeigen:

- Die Beziehung (**Account von** > **Account an**) Wird in angezeigt **Account-Beziehungen** Zugehörige Liste im Quellaccount-Datensatz.
- Die umgekehrte Beziehung (**Account an** > **Account von**) Wird in angezeigt **Account-Beziehungen** Zugehörige Liste im Zielaccount-Datensatz.

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

Wählen Sie den Account-Beziehungsdatensatz über einen der Accounts aus, um das Account-Beziehungsformular anzuzeigen.

Account-Beziehungsformular



Sie können auch die Account-Beziehungsdatensätze anzeigen, die einen bestimmten Account-Beziehungstyp verwenden. Diese Informationen werden als zugehörige Liste im Formular „Account-Beziehungstyp“ angezeigt. Diese Liste zeigt den Quell-Account (Feld **Account von**) und den Ziel-Account (Feld **Account an**) für jeden Account-Beziehungsdatensatz an.

Einen Account-Beziehungstyp erstellen

Erstellen Sie einen Account-Beziehungstyp, indem Sie die Typen der Quell- und Ziel-Accounts definieren und einen Namen für die Beziehung zwischen diesen Accounts festlegen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Führen Sie die folgenden Schritte aus, um einen Account-Beziehungstyp zu erstellen.

Sie können einen vorhandenen Account-Beziehungstyp bearbeiten, indem Sie die Typen der Quell- und Ziel-Accounts und den Namen der Beziehung zwischen diesen Accounts ändern. Wenn dieser Account-Beziehungstyp derzeit von Account-Beziehungsdatensätzen verwendet wird, werden die Felder **Beziehung** und **Umgekehrte Beziehung** in diesen Datensätzen automatisch aktualisiert.

Sie können einen Account-Beziehungstyp auch löschen.

- Wenn keine Account-Beziehungsdatensätze vorhanden sind, die den Account-Beziehungstyp verwenden, wird er einfach gelöscht.
- Wenn aktive Account-Beziehungsdatensätze vorhanden sind, die den Account-Beziehungstyp verwenden, führt ein Versuch, diesen Beziehungstyp zu löschen, zu einer Warnmeldung. Durch das Löschen eines Account-Beziehungstyps werden auch die Beziehungsdatensätze gelöscht, die auf diesem Typ basieren.

Account-Beziehungstypen können jederzeit als inaktiv festgelegt werden.

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Administration** > **Account-Beziehungstypen**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular „Account-Beziehungstyp“ aus.

Account-Beziehungstyp-Formularfelder

Feld	Definition
Beziehungstyp	Ein eindeutiger Name, der den Typ der Beziehung identifiziert. Beispielsweise Service Provider.
Von	Der Typ des Quell-Accounts für diesen Beziehungstyp; kann entweder ein Account oder Partner sein.
Beziehung	Ein Textfeld, in dem Sie einen Namen für die Beziehung des Quellaccounts zum Zielaccount eingeben können. Beispielsweise Service Provider für.
An	Der Typ des Zielaccount für diesen Beziehungstyp; kann entweder ein Account oder ein Partner sein.
Umgekehrte Beziehung	Ein Textfeld, in dem Sie einen Namen für die umgekehrte Beziehung des Zielaccounts zum Quellaccount eingeben können. Beispielsweise Kunde von.
Aktiv	Legt den Account-Beziehungstyp als aktiv oder inaktiv fest. Aktive Account-Beziehungstypen können zum Erstellen von Account-Beziehungsdatensätzen verwendet werden. Ein Accountbeziehungstyp kann jederzeit als inaktiv festgelegt werden.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Der Beziehungstyp „Neuer Account“ wird in der Liste „Account-Beziehungstypen“ angezeigt.

Einen Account-Beziehungsdatensatz erstellen

Erstellen Sie einen Account-Beziehungsdatensatz, indem Sie den Beziehungstyp „Account“ auswählen und dann die Accounts auswählen, die an der Beziehung beteiligt sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_manager oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der Systemadministrator kann einen Beziehungsdatensatz für einen Account aus der zugehörigen Liste **Account-Beziehungen** im Formular „Account-Beziehungstyp“ erstellen.

Der Kundenservice-Manager und der Systemadministrator können einen Beziehungsdatensatz für einen Account aus der zugehörigen Liste **Account-Beziehungen** im Account- oder Partnerdatensatz erstellen.

Durch das Löschen eines Beziehungsdatensatzes für einen Account wird auch der umgekehrte Beziehungsdatensatz gelöscht.

Hinweis: Das Löschen eines Beziehungsdatensatzes hat keine Auswirkungen auf Kundenservicefälle, die auf den Beziehungsdatensatz verweisen.

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Kunde** > **Accounts** Oder **Partner** .
2. Wählen Sie einen Account aus.
3. Von **Account-Beziehungen** Zugehörige Liste, wählen Sie aus **Neu** .
4. Füllen Sie die Felder im Formular „Account-Beziehung“ aus.

Formularfelder für Account-Beziehungen

Feld	Definition
Account von	Der Quell-Account für diese Beziehung. Wenn Sie die Beziehung aus einem Account- oder Partnerdatensatz erstellen, wird dieses Feld automatisch ausgefüllt. Treffen Sie andernfalls eine Auswahl in der Liste „Accounts“.
Beziehungstyp	Wählen Sie den Account-Beziehungstyp für diesen Datensatz aus. Wenn Sie den Datensatz aus einem Account-Beziehungstyp-Formular erstellen, wird dieses Feld automatisch ausgefüllt. Treffen Sie andernfalls eine Auswahl aus der Account-Beziehungstypen-Liste, die alle aktiven Account-Beziehungstypen anzeigt.
Account an	Der Ziel-Account für diese Beziehung.
Reihenfolge	Gibt die Reihenfolge an, in der Datensätze angezeigt werden, organisiert gemäß den Geschäftseinstellungen.

5. Wählen Sie **Absenden**.

Nachdem ein Beziehungsdatensatz erstellt wurde, wird er an zwei Stellen angezeigt:

- Die Beziehung wird in der zugehörigen Liste **Account-Beziehungen** im Datensatz des Quell-Accounts angezeigt.
- Die umgekehrte Beziehung wird in der zugehörigen Liste **Account-Beziehungen** im Datensatz des Ziel-Accounts angezeigt.

Kontaktbeziehungen

Sie können einen Kontakt aus einem Account einem anderen Account hinzufügen, indem Sie eine Kontaktbeziehung in verwenden Kundenservice-Management (CSM) Anwendung. Mithilfe von Kontaktbeziehungen können Sie Aktionen im Namen der Accounts ausführen, mit denen Sie eine Kontaktbeziehung eingerichtet haben.

Übersicht über die Kontaktbeziehung

Ein Kontakt ist ein Anwender, der als Mitarbeiter eines Accounts dient. Um einen Kontakt zusätzlichen Accounts zuzuordnen, werden Kontaktbeziehungen verwendet. Diese Kontaktbeziehungen ermöglichen es einem Kontakt mit der Rolle „Kunde“ oder „Kundenadministrator“, den Account zu verwalten, mit dem Sie eine Kontaktbeziehung aufgebaut haben. Diese Kontakte können die Informationen anzeigen und Aktionen im Namen der Accounts ausführen, z. B. das Erstellen oder Aktualisieren von Fällen über das Kundenportal.

Zugehörige Informationen

Konfigurieren einer Kontaktbeziehung

Kontaktbeziehungen für einen Account erstellen

Formular „Kontaktbeziehung“

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

Konfigurieren einer Kontaktbeziehung

Sie können eine Kontaktbeziehung konfigurieren, um eine Beziehung zwischen einem Account und einem Kontakt in herzustellen Kundenservice-Management (CSM) Anwendung.

Konfigurieren der Kontakte, die einem Account zugeordnet werden sollen

Wenn Sie eine Kontaktbeziehung erstellen, wählen Sie einen Benutzer aus dem Feld **Kontakt** aus. In diesem Feld werden die Kontakte angezeigt von:

- Alle Accounts in der Account-Beziehung
- Allen Accounts in der Account-Hierarchie
- Allen Accounts, wenn die Systemeigenschaft *sn_customerservice.contact_relationship.restrict_within_account_hierarchy* auf **false** festgelegt ist. Wenn jedoch *sn_customerservice.contact_relationship.restrict_within_account_hierarchy*Systemeigensch ist auf festgelegt **Wahr** , Nur die Kontakte innerhalb der Account-Hierarchie und Account-Beziehung werden angezeigt.

  Hinweis: Standardmäßig ist *sn_customerservice.contact_relationship.restrict_within_account_hierarchy*Systemeigens ist auf festgelegt **Wahr** .

Wenn Sie Kundenservice-Manager (sn_customerservice_Manager) sind, können Sie die Liste der Kontaktbeziehungen für einen Account erstellen, aktualisieren, löschen und anzeigen. Wenn Sie Kundenservice-Manager (sn_customerservice_Manager) oder Kundenservice-Mitarbeiter (sn_customerservice_Agent) sind, können Sie eine Liste der Kontaktbeziehungen für einen Account anzeigen.

Wenn Sie eine Verantwortlichkeit für den Kontakt auswählen, sind die Verantwortlichkeiten, die mit dem Typ erstellt werden, verfügbar **Kontakt** .

Hinweis: Ein Kontakt kann nur mit einer Zuständigkeit pro Account zugewiesen werden.

Konfigurieren mehrerer Kontaktbeziehungen pro Account für einen Kontakt

Vor Vancouver Release, das Konfigurieren mehrerer Kontaktbeziehungen für einen Kontakt mit einem Account war nicht aktiviert. Der eindeutige Index auf Datenbankebene `Company_contact` Kann nur von Administratoren deaktiviert werden.

Beginnend mit Vancouver Release, die Kundenservice-Management (CSM) Anwendung hat den eindeutigen Index ersetzt und eingeführt **Duplikat für Account-Kontakt verhindern** Business-Regel. Mit dieser Business-Regel können Administratoren die Einschränkung einer eindeutigen Indexkombination in der Kontaktbeziehung deaktivieren, indem sie festlegen **Aktiv** Kennzeichnung für **Falsch** . Daher kann ein Administrator mehrere Verantwortlichkeiten pro Account für einen Kontakt zuweisen.

Kontaktbeziehungen für einen Account erstellen

Erstellen Sie eine Kontaktbeziehung für einen Account, indem Sie einen Kontakt auswählen und diesem Kontakt in dann eine Verantwortung zuweisen Kundenservice-Management (CSM) Anwendung. Über diese Beziehung kann ein Kontakt die Accounts effektiv verwalten und Aktionen im Namen der zugehörigen Accounts ausführen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_customerservice_manager oder admin

Automatische Übersetzung

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Beginnend mit Zurich Release, Kundenservice-Management (CSM) Hat eingeführt Duplikat für Account-Kontakt verhindern Business-Regel. Mit dieser Business-Regel kann ein Administrator mehrere Verantwortlichkeiten pro Account für einen Kontakt zuweisen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Kunde** > **Accounts** Oder **Partner** .
2. Wählen Sie einen Account aus.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Kontaktbeziehungen die Option aus **Neu** .
4. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Felder des Formulars „Kontaktbeziehung“

Feld	Definition
Account	Der Account, dem der Kontakt zugewiesen ist. Dieses Feld wird automatisch ausgefüllt.
Kontakt	Der Kundenkontakt, der ausgewählt wurde, um die Rolle oder Zuständigkeit zu erfüllen. Die Kontaktliste enthält Kontakte von einem zugehörigen Partner oder Account sowie Kontakte aus der Account-Hierarchie.
Typ	Definiert die Bezeichnung für die Beziehung zum ausgewählten Anwender. Sie können den Typ aus der Liste der Konfigurationen zugehöriger Parteien auswählen. **Hinweis:** Beginnend mit Yokohama Release, die **Typ** Das Feld wird dem Formular „Kontaktbeziehung“ hinzugefügt. Weitere Informationen zum Ausfüllen von **Typ** Feld für vorhandene Daten siehe Füllen Sie das Feld Typ in Beziehungstabellen mithilfe des Korrekturskripts aus.
Verantwortlichkeit	Für diesen Kundenkontakt ausgewählte Rolle oder Verantwortlichkeit. **Hinweis:** Im Rahmen der Erstellung einer Zuständigkeitsdefinition kann der Administrator angeben, ob die Zuständigkeit eindeutig ist. Wenn dies der Fall ist, kann die Zuständigkeit nur einem Kontakt pro Account zugewiesen werden. Weitere Informationen finden Sie unter Account-Teams erstellen.
Reihenfolge	Gibt die Reihenfolge an, in der Datensätze angezeigt werden, organisiert gemäß den Geschäftseinstellungen.

5. Wählen Sie **Absenden**.
   Der Kontaktname, der Account und die Zuständigkeit werden der zugehörigen Liste Kontaktbeziehungen hinzugefügt.

Account-Team wird erstellt

Erstellen Sie ein Account-Team, das sowohl aus Mitarbeitern als auch Kundenkontakten besteht, die die Aufgaben oder Rollen für einen bestimmten Account in erfüllen Kundenservice-Management (CSM) Anwendung. Indem Sie die Verantwortlichkeiten oder Rollen für Ihr Team und Ihre Kundenkontakte definieren, stellen Sie sicher, dass Ihr Account-Team über die Rollen und Funktionen zur Unterstützung Ihrer Kundenaccounts verfügt.

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

Wenn Sie die Administratorrolle innehaben, können Sie ein Account-Team mithilfe einer Zuständigkeitsdefinition erstellen. Indem Sie die Verantwortlichkeiten definieren, die Sie für dieses Account-Team benötigen, erstellen Sie die Beziehungen zwischen den verschiedenen Entitäten wie Accounts, Kontakte und mehr.

Sie können zwei Arten von Verantwortlichkeitsdefinitionen erstellen. Sie können eine Definition für einen Mitarbeiter und eine Definition für einen Kontakt erstellen.

Hinweis: Wenn Sie die Administratorrolle innehaben, können Sie auch die Definitionen löschen, die nicht mehr verwendet werden. Eine Definition kann nur gelöscht werden, wenn sie keine Einträge enthält.

Nachdem diese Definitionen oder Rollen erstellt wurden, kann sn_customerservice_Manager diese Rollen für die folgenden Aufgaben verwenden:

- Erstellen Sie ein Account-Team, indem Sie einen Account auswählen, eine Rolle auswählen und dann einem Mitarbeiter eine Rolle zuweisen.
- Fügen Sie einem Account eine Kontaktbeziehung hinzu, indem Sie einen Account auswählen, eine Rolle auswählen und dann einem Kontakt eine Rolle zuweisen.

Die Benutzer, die dieser Rolle zugewiesen wurden, werden in der zugehörigen Liste Account-Teammitglieder im Formular „Zuständigkeitsdefinition“ angezeigt. Weitere Informationen finden Sie in den folgenden Themen:

- Zuständigkeitsdefinitionen erstellen
- Konfigurieren Sie den Zugriff über die Zugriffskonfiguration für Verantwortlichkeit

Einem Account ein Teammitglied zuweisen

Weisen Sie einem Account ein Teammitglied zu, indem Sie einen Mitarbeiter und seine Rolle oder Verantwortung in auswählen Kundenservice-Management (CSM) Anwendung. Wenn Sie ein Teammitglied einem Account mit der Verantwortung des Account Managers zuweisen, kann es die Informationen anzeigen und Aktionen im Namen der Accounts ausführen, z. B. das Erstellen oder Aktualisieren von Fällen über das Kundenportal.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_manager oder admin

Hinweis: Das Plugin „CSM Contributor User“ (com.snc.csm_Contributor_user) muss installiert sein.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie der Systemadministrator sind, können Sie ein Teammitglied einem Account aus der zugehörigen Liste Account-Teammitglieder im Formular „Verantwortlichkeitsdefinition“ zuweisen.

Wenn Sie der Kundenservice-Manager sind, können Sie ein Teammitglied einem Account aus der zugehörigen Liste Account-Teammitglieder im Account- oder Partnerdatensatz zuweisen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Kunde** > **Accounts** Oder **Partner** .
2. Wählen Sie einen Account aus.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Account-Teammitglieder die Option aus **Neu** .
   Das Account-Teammitglied muss über die Rolle „sn_customerservice.Relationship_Contributor“ verfügen.
4. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

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

Felder des Formulars „Account-Teammitglied“

Feld	Definition
Account	Account, dem der Anwender zugewiesen ist. Wenn Sie einen Anwender aus einem Account- oder Partnerdatensatz zuweisen, wird dieses Feld automatisch ausgefüllt. Wenn nicht, können Sie einen Account aus der Liste Accounts auswählen.
Anwender	Mitarbeiter, der ausgewählt wurde, um die Rolle oder Verantwortung zu erfüllen. **Hinweis:** Beginnend mit Vancouver Release kann das externe Personal der Serviceorganisation [sn_csm_Service_Organization_external_staff] als Account-Beziehungsmanager über Account-Teammitglieder (Account-Mitarbeiter-Beziehungen) hinzugefügt werden.
Typ	Definiert die Bezeichnung für die Beziehung zum ausgewählten Anwender. Sie können den Typ aus der Liste der Konfigurationen zugehöriger Parteien auswählen. **Hinweis:** Beginnend mit Yokohama Release, die **Typ** Das Feld wird dem Formular „Account-Teammitglied“ hinzugefügt. Weitere Informationen zum Ausfüllen von **Typ** Feld für vorhandene Daten siehe Füllen Sie das Feld Typ in Beziehungstabellen mithilfe des Korrekturskripts aus.
Verantwortlichkeit	Für diesen Mitarbeiter ausgewählte Rolle oder Verantwortlichkeit.
Reihenfolge	Gibt die Reihenfolge an, in der Datensätze angezeigt werden, organisiert gemäß den Geschäftseinstellungen.

5. Wählen Sie **Absenden**.

Erweitertes Adressdatenmodell für Accounts

Sie müssen Adressen nur einmal definieren und können sie dann innerhalb einer Kontenhierarchie oder über Kontenhierarchien hinweg immer wieder verwenden.

Unternehmen müssen Adressen häufig accountübergreifend, innerhalb einer Kontenhierarchie oder hierarchieübergreifend gemeinsam nutzen. Ein erweitertes Adressdatenmodell ermöglicht die Verknüpfung eines Standorts mit mehreren Konten, ohne mehrere Standortdatensätze zu erstellen.

Das erweiterte Adressdatenmodell hält die Beziehung zwischen Accounts und Adressen in einer neuen Tabelle aufrecht. Standardmäßig ist diese Funktion für neue Kunden von Customer Service Management (CSM) aktiviert. Für Upgrade-Kunden ist sie jedoch optional.

Zugehörige Informationen

Tabelle „Account-Adresse“

Erweitertes Adressdatenmodell für Accounts aktivieren

Adressen einem Account zuordnen

Adressen accountübergreifend wiederverwenden

Tabelle „Account-Adresse“

Vermeiden Sie mithilfe der Tabelle „Account-Adresse“ die Duplizierung von Adressdatensätzen.

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

Die Tabelle „Account-Adresse“ [account_address_relationship] hält die Beziehung zwischen einer Adresse und den Accounts, die diese Adresse verwenden, aufrecht.

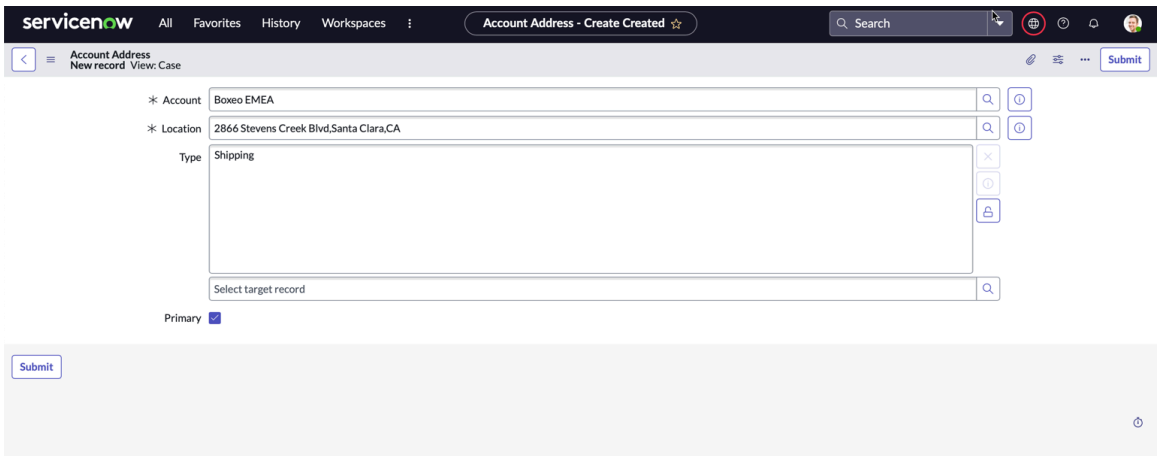
Durch die Tabelle „Account-Adresse“ ist es nicht mehr notwendig, Adressdatensätze zu duplizieren, die für verschiedene Accounts wiederverwendet werden sollen. Die Tabelle „Account-Adresse“ enthält Detailinformationen wie den Namen und den Standort des Accounts. Die Tabelle enthält auch Informationen zum Typ der Account-Adresse und die Information, ob der Account primär ist oder nicht.

Die Tabelle „Account-Adresse“ ist verfügbar, wenn die Funktion „Erweitertes Adressdatenmodell für Accounts“ aktiviert ist. Weitere Informationen zum Aktivieren der Funktion und zum Konfigurieren der Tabelle „Account-Adresse“ finden Sie unter Erweitertes Adressdatenmodell für Accounts aktivieren. Wenn die Adressfreigabe aktiviert ist, wird die zugehörige Liste „Account-Adresse“ in den Formularen „Account“ und „Standort“ angezeigt.

Tabelle „Account-Adresse“

Feld	Beschreibung
Standort	Dem Account zugeordnete(r) Standort oder Adresse.
Account	Der dem Account zugeordnete Name.
Primär	Ein Account kann nur eine primäre Adresse haben.
Typ	Die Art der Account-Adresse, entweder Abrechnung, Versand oder Post.

Formular „Account-Adresse“



Zugehörige Informationen

Erweitertes Adressdatenmodell für Accounts aktivieren

Adressen einem Account zuordnen

Account-Adresszugriff für Kontakte

Ermöglichen Sie Kontakten und ähnlichen Rollen, auf Adressen zuzugreifen, die mit ihren Accounts verknüpft sind. Mit diesem Zugriff können sie kontobezogene Adressen und die entsprechenden Standortdatensätze anzeigen und auswählen, die an diese Accounts gebunden sind.

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

Account-Adressübersicht

Die Tabelle „Account-Adressen“ [Account_address_Relationship] fungiert als Brücke zwischen Accounts und Standorten, sodass Sie mehrere Standorte einem einzelnen Account zuordnen können. Sie ermöglichen auch die Wiederverwendung desselben Adressdatensatzes über mehrere Accounts hinweg mithilfe freigegebener Referenzen.

Übersicht über zugängliche Accounts

Zugängliche Accounts sind Kundenaccounts, auf die ein Kontakt basierend auf seiner Rolle und der Zugriffskonfiguration zugreifen kann. Kontakte können über Folgendes auf ihre Accounts zugreifen:

- Direkte Zuordnung zu Accounts
- Zuordnung zu den Accounts über Kundenbeziehungen
- Zugewiesene Rollen oder Zugriffssteuerungslisten (ACL)-Berechtigungen

Diese Funktion erweitert den Zugriff auf die Account-Adresse und den Standort auf externe Rollen wie:

- Kontakt [sn_customerservice.Customer]
- Wenden Sie sich an den Administrator [sn_customerservice.Customer_admin]
- Kundenfallmanager [sn_customerservice.Customer_Case_Manager]
- Kundenaccount-Administrator [Customer_Account_admin]
- Partner [sn_customerservice.Partner]
- Partneradministrator [sn_customerservice.Partner_admin]
- Kontaktmanager (intern) [sn_customerservice.contact_Manager]
- Rollen, die die Rolle „Kontakt“ [sn_customerservice.Customer] erben

Jede dieser externen Rollen hat bereits Zugriff auf die zugehörigen Accounts. Zuvor hatten sie jedoch keinen Zugriff auf die zugehörigen Account-Adressen und -Standorte. Mit dieser Erweiterung können sie auf die zugehörigen Account-Adressen und Standortdatensätze für diese Accounts zugreifen.

Kontaktzugriff auf Account-bezogene Adressen

Kontakte können über verschiedene Arten von Account-Beziehungen auf Account-Adressen und entsprechende Standortdatensätze zugreifen. Diese Beziehungen bestimmen, welche Accounts und Adressen sie anzeigen oder mit denen sie interagieren können.

- Mein Account: Es handelt sich um eine direkte 1-zu-1-Beziehung zwischen dem Kontakt und dem ihm zugewiesenen Account. Beispielsweise wird ein Service Provider als Kontakt unter dem übergeordneten Account hinzugefügt. Über die Hierarchie von über- und untergeordneten Elementen können sie Fälle, Adressen und Standorte für untergeordnete Accounts in verschiedenen Regionen anzeigen und verwalten.
- Andere zugängliche Accounts: Dies sind zusätzliche Accounts, auf die Kontakte indirekt über eine der folgenden Beziehungen zugreifen können:
  - Account-Hierarchie: Der Zugriff wird über Beziehungen zwischen über- und untergeordneten Accounts geerbt. Wenn ein Kontakt dem übergeordneten Account zugeordnet ist, kann er automatisch auf die untergeordneten Accounts zugreifen. Beispielsweise kann ein globaler IT-Manager, der dem übergeordneten Account

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

zugeordnet ist, Fälle, Adressen und Standortdatensätze aus regionalen Teams unter untergeordneten Accounts anzeigen und verwalten.

- Account-Beziehung: Der Zugriff wird durch formelle Zuordnungen zwischen zwei Kundenaccounts gewährt, die nicht Teil einer Hierarchie sind, und kann unidirektional oder bidirektional sein. Zum Beispiel ein Partner-Account, der den Support für Produkte aus einer anderen Organisation verwaltet. Über diese Beziehung können Kontakte aus dem Partner-Account auf die Adressen des zugehörigen Kunden-Accounts zugreifen.
- Kontaktbeziehung: Zugriff wird gewährt, wenn ein Kontakt mit einem anderen Kundenaccount verknüpft ist, zu dem er nicht direkt gehört. Diese Beziehung wird häufig verwendet, wenn ein Kontakt über mehrere Accounts hinweg arbeitet, z. B. einen externen Service Provider. Beispielsweise kann ein Berater, der mit drei Kundenorganisationen arbeitet, auf die zugehörigen Adressen und Standorte aller drei Accounts zugreifen.

Erweitertes Adressdatenmodell für Accounts aktivieren

Mit der Tabelle „Account-Adresse“ im erweiterten Adressdatenmodell können Sie einen Standort mit mehreren Accounts verknüpfen, ohne mehrere Standortdatensätze zu erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Erstellen Sie eine Sicherung der Standortdaten, die Accounts aus der Tabelle „Standort“ [cmn_location] zugeordnet sind.
2. Erstellen Sie die benutzerdefinierten Beziehungsfelder in der Tabelle „Account-Adresse“ [account_address_relationship], wenn sie bereits in der Tabelle „Standort“ erstellt wurden. Die neu erstellten Felder in der Tabelle „Account-Adresse“ müssen denselben Namen und Typ wie die Felder in der Tabelle „Standort“ haben. Das Basissystem stellt zwei Beziehungsfelder bereit.
   - **Typ**
   - **Primär**

   Diese Beziehungsfelder werden in der Tabelle „Account-Adresse“ [account_address_relationship] erstellt. Weitere Informationen zum Erstellen von Feldern in einer Tabelle finden Sie unter Fügen Sie ein Feld in einer Tabelle hinzu, und passen Sie es an .
3. Aktualisieren Sie den benutzerdefinierten Code, der auf die Tabelle „Account-Adresse“ verweist. Der benutzerdefinierte Code kann Elemente enthalten, die die Adresse von Accounts in der Tabelle „Account-Adresse“ abrufen. Solche Elemente können Referenzqualifizierer, Skripteinbindungen, Geschäftsregeln und ACLs sein, die auf die Tabelle „Standort“ verweisen.
4. Verschieben Sie die Account-bezogenen Daten aus der Tabelle „Standort“ in die Tabelle „Account-Adresse“.
5. Führen Sie das folgende Migrationsskript aus.

```
var customRelationshipFields = []; //Add custom relationship fields (if any).
var account = ""; //You must specify the sys_id of the account if you wish to migrate location data for that account (mostly to be used during re-run).
var migrateChildAccountLocations = false; // This value must be set to true if you wish to migrate the locations of the child accounts associated with the specified account (mostly to be used during re-run).
```


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

```
new
 sn_cs_base.CSDataFix().migrateLocationDataToAccountAddress(customRelationshipFields,
 account, migrateChildAccountLocations);
```

Eine erneute Ausführung des Skripts wird ausgeführt, wenn ein Unterschied zwischen der Anzahl der Datensätze, die migriert werden müssen, und der Anzahl der bereits migrierten Datensätze besteht. Im Falle einer erneuten Ausführung werden bereits migrierte Standorte nicht erneut migriert. Um die Migration für bereits migrierte Standorte erneut auszuführen, löschen Sie die entsprechenden Datensätze in der Accountadressentabelle.

6. Vermeiden Sie eine versehentliche Dateneingabe, indem Sie die Felder „Account“ und „Anwenderdefinierte Beziehung“ in der Tabelle „Standort“ deaktivieren.

   Hinweis: Sie dürfen die Attribute „Typ“ und „Primär“ nicht deaktivieren.

   Diese Deaktivierung entfernt die Felder „Account“ und „Anwenderdefinierte Beziehung“ aus den standortbezogenen Formularen, Listen und zugehörigen Listen.

7. Legen Sie die Systemeigenschaft *`enable_account_address_sharing`* auf „true“ fest.
   Diese Eigenschaft aktiviert das erweiterte Adressdatenmodell für Accounts. Die zugehörige Liste „Account-Adressen“ wird im Account- und im Standortformular angezeigt.

Adressen einem Account zuordnen

Sie können einem Account Adressen über die zugehörige Liste „Account-Adresse“ im Account-Formular oder im Standortformular zuordnen.

Vorbereitungen

Hinweis: Sie müssen über die Berechtigung „Aktualisieren“ oder die Berechtigung verfügen, Update-Zugriff auf Accountinformationen zu gewähren, um die Zuordnung von Standorten (Accountadressen) mit dem Account zu ermöglichen.

Erforderliche Rolle: admin oder Customer_admin oder sn_customerservice_Manager

Prozedur

1. Verknüpfen Sie eine Adresse mit einem Account aus dem Account-Formular oder dem Standortformular.
   - Um eine Adresse über das Kontoformular einem Account zuzuordnen, navigieren Sie zu **Alle** > **Kundenservice** > **Accounts**an.
   - Um eine Adresse über das Standortformular einem Account zuzuordnen, wählen Sie aus **Alle** > **Kundenservice** > **Standorte**an.
2. Wählen Sie einen Account aus der Liste der bestehenden Accounts aus.
3. Navigieren zu **Zugehörige Liste** > **Account-Adressen** Und wählen Sie aus **Neu** .
4. Füllen Sie die Details im Formular für die Account-Adresse aus, und wählen Sie **Absenden** aus.
   Weitere Informationen zu den Tabellenfeldern finden Sie unter Tabelle „Account-Adresse“.

Adressen accountübergreifend wiederverwenden

Benutzer können dieselben Adressen zwischen mehreren Account-Datensätzen wiederverwenden.

Benutzer können für mehrere Accounts innerhalb der Account-Hierarchie oder für mehrere nicht zugehörige Accounts dieselbe Adresse wiederverwenden. Verwenden Sie

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

die Account-Hierarchiefunktion, um eine Eltern-Kind-Beziehung zwischen Accounts zu erstellen.

Informationen zum Zulassen der Adressfreigabe für mehrere Accounts in der Account-Hierarchie finden Sie unter Adressfreigabe über Account-Hierarchie.

Informationen zum Freigeben von Adressen für mehrere nicht zugehörige Accounts finden Sie unter Eine Adresse über nicht zugehörige Accounts freigeben.

Adressfreigabe über Account-Hierarchie

Benutzer können dieselbe Adresse für mehrere Accounts innerhalb der Account-Hierarchie wiederverwenden.

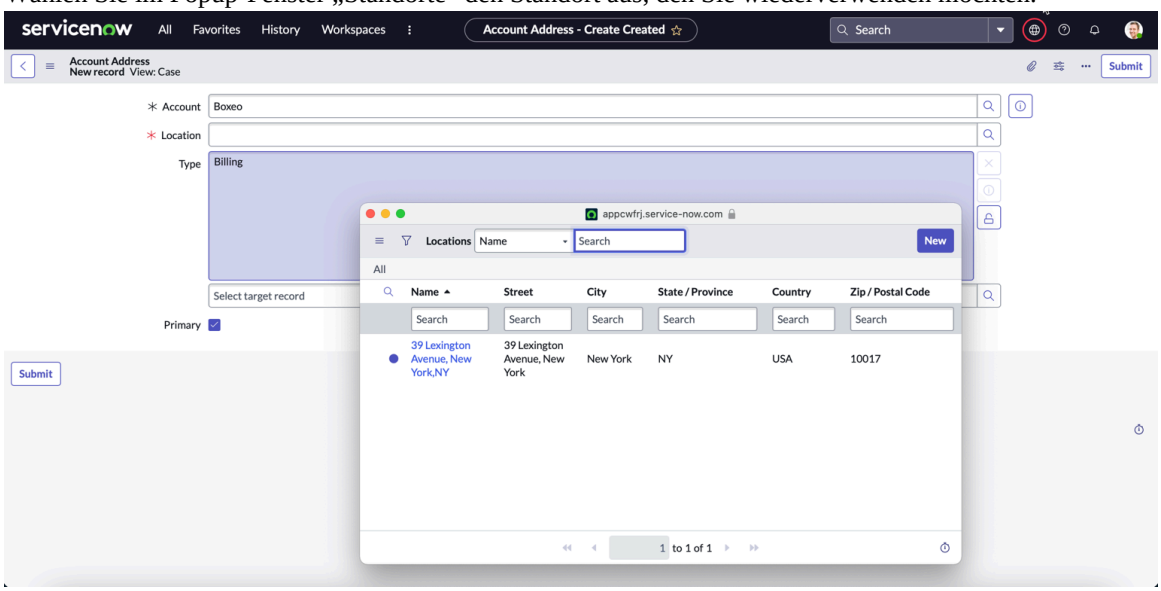
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin oder sn_customerservice_Manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Accounts**an.
2. Wählen Sie einen Account aus, und navigieren Sie zu **Zugehörige Liste** > **Account-Adressen**.
3. Wählen Sie **Neu**.
4. Zeigen Sie alle Standorte an, die dem ausgewählten Account in der Account-Hierarchie zugeordnet sind, indem Sie das Suchsymbol neben dem Feld **Standort** auswählen.

   Hinweis: Das Feld **Account** ist bereits mit dem Namen des Accounts ausgefüllt.

5. Wählen Sie im Popup-Fenster „Standorte“ den Standort aus, den Sie wiederverwenden möchten.



6. Wählen Sie **Absenden**.

Zugehörige Informationen

Adressen accountübergreifend wiederverwenden

Eine Adresse über nicht zugehörige Accounts freigeben

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

Eine Adresse über nicht zugehörige Accounts freigeben

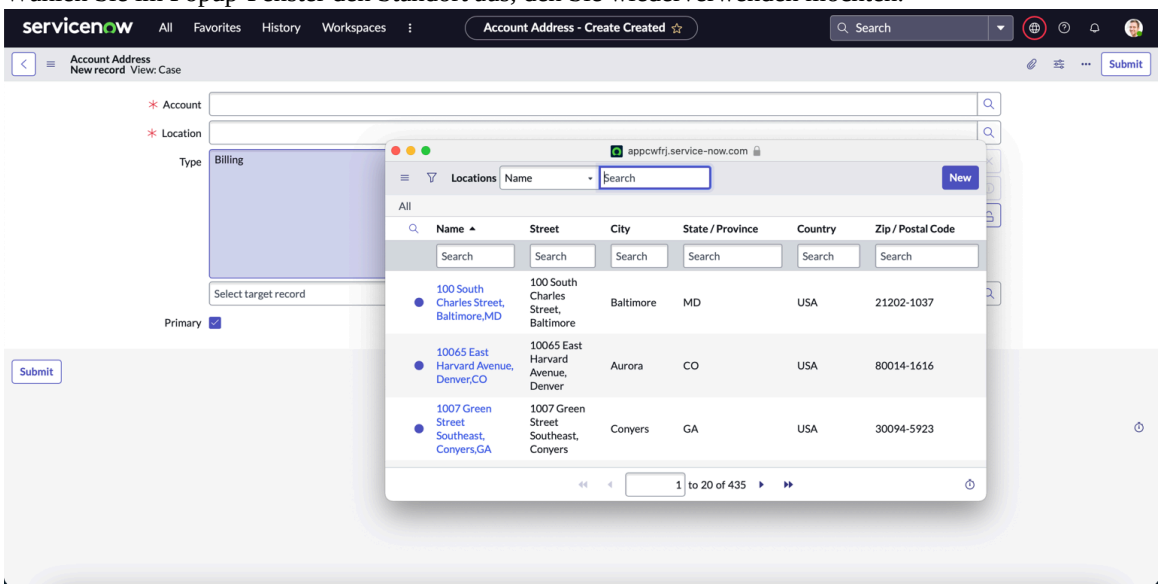
Ermöglichen Sie Benutzern, dieselbe Adresse für mehrere nicht zugehörige Accounts wiederzuverwenden. Benutzer können über das Feld **Standort** im Formular „Account-Adresse“ eine Adresse für mehrere Accounts freigeben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder sn_customerservice_Manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Accounts**an.
2. Wählen Sie einen Account aus, und navigieren Sie zu **Zugehörige Liste** > **Account-Adressen**.
3. Wählen Sie **Neu**.
4. Wählen Sie das Suchsymbol neben dem Feld **Standort** aus.
5. Wählen Sie im Popup-Fenster den Standort aus, den Sie wiederverwenden möchten.

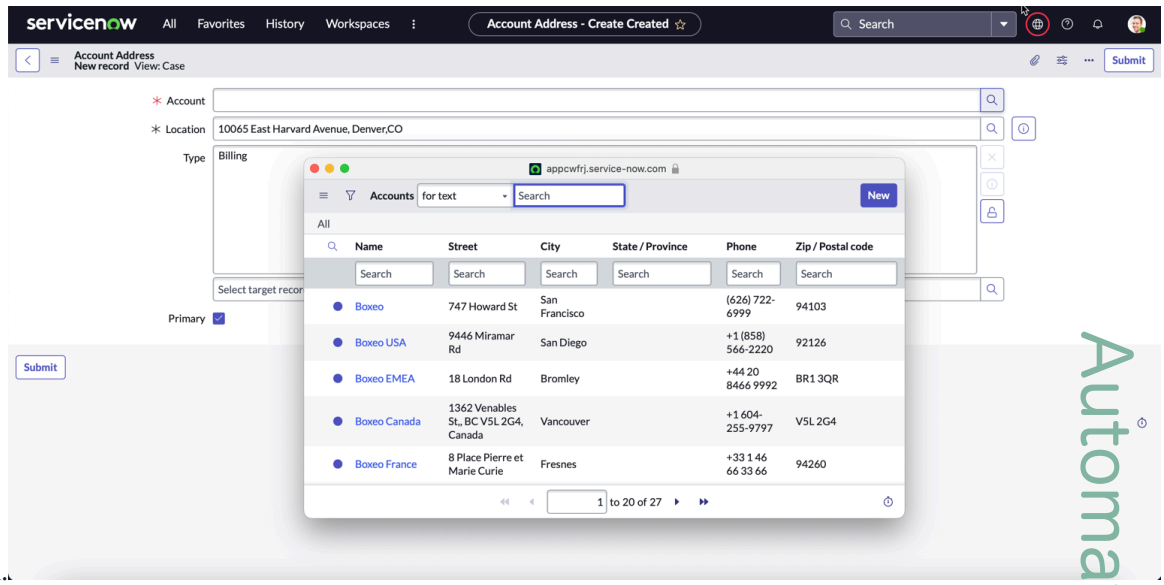


6. Klicken Sie auf das Suchen-Symbol neben dem Feld **Account**.

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

7. Wählen Sie den Account aus, für den Sie die Adresse wiederverwenden möchten.

Hinweis: Sie können Adressen über nicht zugehörige Accounts aus dem Standortformular wiederverwenden. Weitere Informationen zum Standortformular finden Sie unter Adressen einem Account zuordnen..



Zugehörige Informationen

Adressen accountübergreifend wiederverwenden

Adressfreigabe über Account-Hierarchie

Adresse im Standortformular löschen oder bearbeiten

Als Benutzer können Sie einen vorhandenen Datensatz in der Account-Adresstabelle bearbeiten oder löschen, ohne dass sich dies auf andere zugehörige Datensätze auswirkt. Zur Verwendung dieser Fähigkeit müssen Sie ein Administrator oder ein sn_customerservice_Manager sein.

Wenn ein Standortdatensatz mehreren Accounts zugeordnet ist, müssen Sie über Aktualisierungszugriff auf alle zugeordneten Accounts verfügen, um die Felder des Standortdatensatzes zu ändern. Diese Zugriffsanforderung bestätigt, dass Standortdetails nur aktualisiert werden können, wenn Sie über die erforderlichen Berechtigungen für jeden Account verfügen, der mit dem freigegebenen Standort verknüpft ist.

Um eine Adresse in der Standorttabelle zu löschen, wählen Sie im Standortformular oder in der Standortliste die Option **Löschen** aus. Wählen Sie ebenfalls aus, um ein Standortformular zu bearbeiten **Bearbeiten** .

Datenmigration von der Tabelle „Standort“ zur Tabelle „Account-Adresse“

Migrieren Sie Ihre Daten aus der Tabelle „Standort“ in die Tabelle „Account-Adresse“.

Migrieren Sie Daten, indem Sie die Schritte im Customer Service Guided Setup ausführen.

Um auf das geführte Setup zuzugreifen, navigieren Sie zu **Kundenservice** > **Administration** > **Geführtes Setup** > **Grundlagendaten** > **Erweitertes Adressdatenmodell für Accounts aktivieren**an.

Hinweis: Überprüfen Sie Schritt 4 innerhalb von Erweitertes Adressdatenmodell für Accounts aktivieren Um Details zur Migration von Daten zu erhalten.

Automatische Übersetzung

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

Domänentrennung für die Tabelle „Account-Adresse“

Mit der Domain Separation können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können dann verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten anzeigen und darauf zugreifen können.

Alle Datensätze der Tabelle „Account-Adresse“ sind in der Domäne des zugeordneten Accounts vorhanden.

Hinweis: Jeder Standortdatensatz wird ursprünglich in der globalen Domäne erstellt. Wenn der Standortdatensatz bereits einem Account zugeordnet ist, wird er automatisch der Domäne dieses Accounts hinzugefügt. Durch das Zuordnen desselben Standorts zu mehreren Accounts wird die Domäne des Standorts nicht geändert.

Verbraucher konfigurieren

Ein Verbraucher ist ein Kunde im Business-to-Consumer-Geschäftsmodell (B2C).

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Verbraucher können mehrere Adressen haben, von denen eine die primäre Adresse ist.

Prozedur

- Sie können vorhandene Verbraucher mithilfe eines geführten Setups importieren.
- Sie können Verbraucher mit erstellen Kundenservice-Management Anwendung.

Verbraucher mit Guided Setup importieren

Sie können vorhandene Verbraucher mit dem Guided Setup für Kundenservice-Management importieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Verbraucher können mehrere Adressen haben, von denen eine die primäre Adresse ist.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Administration** > **Geführtes Setup** Und klicken Sie auf **Erste Schritte**
2. Klicken Sie in der Kategorie „Grundlagendaten“ auf **Erste Schritte**, und klicken Sie dann auf **Verbraucher importieren (B2C)**.
3. Laden Sie Daten aus einer externen Datenquelle in ein Import Set hoch.
4. Erstellen Sie eine Transformationszuordnung.
5. Führen Sie die Transformationszuordnung aus, um die Daten zu übertragen.
6. Vergewissern Sie sich, dass die Datensätze in die Zieltabelle importiert werden.

Verbraucher erstellen

Ein Verbraucher ist ein Kunde im Business-to-Consumer-Geschäftsmodell (B2C). Verwenden Sie die Anwendung Kundenservice-Management zum Erstellen von Verbraucherdatensätzen.

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

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_customerservice.consumer_agent, sn_customerservice_manager oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Verbraucher können mehrere Adressen haben, von denen eine die primäre Adresse ist.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Kunde** > **Verbraucher**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**, und füllen Sie die Felder im Formular „Verbraucher“ aus.
3. Geben Sie die Verbraucherinformationen ein, z. B. Name, E-Mail-Adresse und Telefonnummern.
4. Füllen Sie die Felder auf der Registerkarte „Primäre Adresse“ aus.
   Ein Verbraucher kann mehrere Adressen haben, aber nur eine primäre Adresse. Die primäre Adresse wird auf der Registerkarte „Primäre Adresse“ im Verbraucherformular und in der zugehörigen Liste **Adressen** gespeichert.
5. **Wahlweise:** Legen Sie die gewünschten Felder auf der Registerkarte „Voreinstellungen“ fest.
6. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Der Datensatz wird der Verbraucher-Tabelle (csm_consumer) hinzugefügt. Die primäre Adresse wird der zugehörigen Liste **Adressen** hinzugefügt, und das Feld **Primär** wird auf **true** festgelegt.

Zusätzliche Verbraucheradressen erstellen

Verbraucher können mehrere Adressen haben, einschließlich einer primären Adresse.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_customerservice.consumer_agent, sn_customerservice_manager oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die primäre Adresse wird auf der Registerkarte „Primäre Adresse“ im Verbraucherformular und in der zugehörigen Liste **Adressen** gespeichert. Wenn Sie die Felder auf der Registerkarte „Primäre Adresse“ ausfüllen und auf **Absenden** klicken, werden diese Informationen der zugehörigen Liste **Adressen** als primäre Adresse hinzugefügt, wobei das Feld **Primär** auf „true“ festgelegt wird. Alle an den Feldern **Primäre Adresse** vorgenommenen Änderungen werden auch in der zugehörigen Liste aktualisiert. Ein Verbraucher kann nur eine primäre Adresse haben.

Andere Adressen, z. B. Abrechnungs- oder Versandadressen, können erstellt und in der zugehörigen Liste **Adressen** gespeichert werden. Für diese anderen Adressen ist das Feld **Primär** auf **false** gesetzt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Kunde** > **Verbraucher**an.
2. Klicken Sie auf die Nummer des gewünschten Verbrauchers.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Adresse** auf **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder im Standortformular aus.
5. Um diese Adresse als primäre Adresse für den Verbraucher zu kennzeichnen, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Primär**.
   Ein Verbraucher kann mehrere Adressen haben, aber nur eine primäre Adresse.
6. Klicken Sie auf **Absenden**.

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

Beziehungen zwischen zwei Verbrauchern erstellen

Erstellen Sie eine Beziehung zwischen zwei Verbrauchern, unabhängig vom Haushalt.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_customerservice.svc_location_manager, sn_customerservice_manager, admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Beziehungen basieren auf Verantwortlichkeiten. Eine Verantwortlichkeitsdefinition beschreibt eine Rolle oder eine Funktion, die einen Kunden oder Verbraucher unterstützt. Um eine Beziehung zwischen zwei Verbrauchern herzustellen, verwenden Sie die Verantwortlichkeit „Autorisierter Vertreter“.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Kunde** > **Verbraucher**an.
2. Wählen Sie einen Verbraucher aus.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Verbraucherbeziehungen die Option aus **Neu** .
   Diese zugehörige Liste zeigt die aktuellen Beziehungen für den ausgewählten Verbraucher. Wenn Sie auswählen **Neu** , Ein neues Formular „Verbraucher-Verbraucher-Beziehung“ wird mit angezeigt **Verbraucher ist** Feld ausgefüllt.
4. Wählen Sie im Feld **Verantwortlichkeit** die Verantwortlichkeit **Autorisierter Vertreter**.
5. Wählen Sie im Feld **Verbraucher** den Verbraucher aus, der vom Verbraucher im Feld **Verbraucher** vertreten wird.
6. In **Typ** Wählen Sie den Typ aus der Liste der Konfigurationen zugehöriger Parteien und aus **Reihenfolge** Das Feld gibt die Reihenfolge an, in der Datensätze angezeigt werden, organisiert nach Geschäftseinstellungen.

   Hinweis: Beginnend mit Yokohama Release, die **Typ** Feld wird dem Formular „Verbraucherbeziehungen“ hinzugefügt. Weitere Informationen zum Ausfüllen von **Typ** Feld für vorhandene Daten siehe Füllen Sie das Feld Typ in Beziehungstabellen mithilfe des Korrekturskripts aus.

7. Wählen Sie **Absenden**.
   Die Beziehung wird der zugehörigen Liste „Verbraucherbeziehungen“ hinzugefügt.

Weisen Sie einem Verbraucher ein Teammitglied zu

Weisen Sie einem Verbraucher ein Teammitglied zu, indem Sie einen Mitarbeiter und seine Rolle oder Verantwortung in auswählen Kundenservice-Management (CSM) Anwendung.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_customerservice_manager oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Sie der Systemadministrator oder Kundenservice-Manager sind, können Sie einem Verbraucher aus der zugehörigen Liste „Verbraucherteam“ im Verbraucherformular ein Teammitglied zuweisen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Kunde** > **Verbraucher**an.
2. Wählen Sie einen Verbraucher aus.

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

3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Verbraucherteam die Option aus **Neu** .
4. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formularfelder „Mitglied des Verbraucherteams“

Feld	Definition
Verbraucher	Verbraucher, dem der Anwender zugewiesen ist.
Anwender	Mitarbeiter, der ausgewählt wurde, um die Rolle oder Verantwortung zu erfüllen.
Typ	Definiert die Bezeichnung für die Beziehung zum ausgewählten Anwender. Sie können den Typ aus der Liste der Konfigurationen zugehöriger Parteien auswählen. **Hinweis:** Beginnend mit Zurich Release, die **Typ** Das Feld wird dem Formular „Mitglied des Verbraucherteams“ hinzugefügt. Weitere Informationen zum Ausfüllen von **Typ** Feld für vorhandene Daten siehe Füllen Sie das Feld Typ in Beziehungstabellen mithilfe des Korrekturskripts aus.
Verantwortlichkeit	Für diesen Anwender ausgewählte Rolle oder Verantwortlichkeit.
Reihenfolge	Gibt die Reihenfolge an, in der Datensätze angezeigt werden, organisiert gemäß den Geschäftseinstellungen.

5. Wählen Sie **Absenden**.

Erstellen mehrerer Verbraucherprofile für einen Anwender

Das Konzept von Verbraucherprofilen bezieht sich auf die Idee, dass einer Person mehrere Profile zugeordnet sein können. Beispielsweise kann ein Verbraucher ein Patientenprofil in haben Healthcare and Life Sciences Und haben gleichzeitig ein Beteiligtenprofil in Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich.

Beginnend mit Utah Release, Kundenservice-Management (CSM) Einführung der Tabelle „Verbraucherprofil“ (sn_csm_Consumer_Profile) mit einem Verweis auf die Tabelle „Verbraucher“ (csm_Consumer), um Verbraucherprofile zu definieren und zu unterstützen. Beim Erstellen mehrerer Profile für einen Anwender in Kundenservice-Management (CSM), Jedes Profil kann einen eigenen Satz von Feldern und relationalen Daten wie verkaufte Produkte, Fälle, Interaktionen und installierte Basen haben. Durch Erstellen und Definieren von Verbraucherprofilen können Sie profilspezifische Daten identifizieren und differenzieren.

Branchen müssen die Spalte Consumer_Profile in Fällen (sn_customerservice_Case), verkauften Produkten (sn_install_Base_sold_Product), Installationsbasiselementen (sn_install_Base_item), Interaktionen (Interaktion) oder untergeordneten Tabellen für Transaktionsdaten verwenden. Branchen können die Verbraucherprofiltabelle (sn_csm_Consumer_Profile) für jeden branchenspezifischen Anwendungsfall erweitern.

Von Verbraucherprofilen verwendete Tabellen

Kundenservice-Management (CSM) Die Spalte „Verbraucherprofil“ (sn_csm_Consumer_Profile) in den Tabellen „Fall“, „verkauftes Produkt“, „Installationsbasiselement“ und „Interaktionstabellen“ wurde eingeführt, um profilspezifische Daten zu identifizieren und zu differenzieren, die von Branchen für verschiedene Anwendungsfälle verwendet werden sollen.

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

Tabellen und Plugins

Plugin	Tabellen	Spalte hinzugefügt
Kundenservicebasis-Entitäten [Com.snc.cs_Base]	Fall [sn_customerservice_case]	Verbraucherprofil [Consumer_Profile]
	Verkauftes Produkt [sn_install_base_sold_product]	Verbraucherprofil [Consumer_Profile]
	Installationsbasiselement [sn_install_Base_item]	Verbraucherprofil [Consumer_Profile]
	Interaktion [interaction]	Verbraucherprofil [Consumer_Profile]
	Aufgabe [sn_customerservice_task]	Verbraucherprofil [Consumer_Profile]

Hinweis: Die Tabelle „Verbraucherprofil“ (sn_csm_Consumer_Profile) ist eine nur-Erweiterungstabelle, die zur Unterstützung mehrerer Profile für Verbraucher innerhalb und in verschiedenen Branchen verwendet wird.

Verbraucherprofil-Standorttabelle

Die Tabelle „Verbraucherprofilstandort“ [sn_csm_Consumer_Profile_location] speichert die Beziehung zwischen den Verbraucherprofilen und Standorten.

Beginnend mit Vancouver Release, die Tabelle „Verbraucherprofilstandort“ [sn_csm_Consumer_Profile_location] wurde eingeführt. Mit dieser Tabelle können Sie Ihre Verbraucherprofile so verbessern, dass sie mehrere Adressen unterstützen. Durch das Hinzufügen dieser Funktionalität wird die Beziehung zwischen Verbraucherprofilen und Standorten aktiviert, wodurch verschiedene Branchen mehrere Adressen für die einzelnen Profile verwalten können.

Verbraucherprofil – Standorttabellenfelder

Feld	Datentyp	Beschreibung
Verbraucherprofil	Referenz	Profil, das einem Verbraucher zugeordnet ist.
Standort	Referenz	Standortdetail, das dem Verbraucher zugeordnet ist.
Ortstyp	Liste	Typ des Standorts, den dieser Datensatz darstellt, z. B. Abrechnung, Versand und Versand.

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

Verbraucherprofil – Standorttabellenfelder (Fortsetzung)

Feld	Datentyp	Beschreibung
		Hinweis: Sie können einen Verbraucherprofil-Standortdatensatz einem oder mehreren Standorttypen zuordnen.
Aktiv	Wahr/falsch	Status der Zuordnung von Verbraucherprofil und Adresse. **Hinweis:** Standardmäßig ist das Feld „aktiv“ auf festgelegt **Wahr** , Sie können die Verknüpfung des Verbraucherprofilstandorts jedoch deaktivieren, indem Sie sie auf festlegen **Falsch** .

Zuordnen von Standorten zu Verbraucherprofilen

Indem Beziehungen zwischen Verbraucherprofilen und Standorten in Branchen wie aktiviert werden Financial Services Operations, Healthcare and Life Sciences, Und Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Core, Mehrere Verbraucherprofile können ihren entsprechenden Adressen in zugeordnet werden Kundenservice-Management (CSM) Anwendung.

Übersicht

Einzelne Verbraucherprofile können mehreren Standorten zugeordnet werden, oder mehrere Verbraucherprofile können mit demselben Standort verknüpft werden, indem Verbraucherprofilstandorte verwendet werden. Das bedeutet, dass verschiedene Branchen Verbraucherprofile mehreren Standorten und Standorttypen zuordnen können. Die Kundenservice-Management (CSM) Die Anwendung unterstützt die Tabelle „Verbraucherprofil“ (sn_csm_Consumer_Profile) mit einem Verweis auf die Tabelle „Verbraucher“ (csm_Consumer), die beim Definieren und Unterstützen von Verbraucherprofilen hilft.

Anwendungsfall

Beispiel: In Healthcare and Life Sciences Branche müssen Ärzte in der Lage sein, mehrere Adressen für Patienten zu speichern, z. B. Mailadressen zum Senden von Berichten und Privatadressen für Mustersammlungen. In ähnlicher Weise in Financial Services Operations Branche, Finanzinstitute müssen mehrere Adressen speichern, z. B. Postanschriften für wichtige Dokumente und Arbeitsadressen für Abrechnungszwecke, für ihre Kunden.

In einigen Szenarien haben Business-to-Consumer-Kunden (B2C) möglicherweise mehrere Adressen, die in ihren Profilen für verschiedene Zwecke verwendet werden können und als eindeutige Adressen dienen. Beispielsweise kann die Adresse eines Kunden als Versandadresse für einen fungieren Financial Services Operations Profil, während gleichzeitig als Rechnungsadresse für dient Healthcare and Life Sciences Profil.

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

Zugehörige Informationen

Ordnen Sie einen vorhandenen Verbraucherstandort einem Verbraucherprofil zu

Erstellen Sie einen Standort, und ordnen Sie ihn einem Verbraucherprofil zu

Ordnen Sie einen vorhandenen Verbraucherstandort einem Verbraucherprofil zu

Ordnen Sie einen vorhandenen Verbraucherstandort einem Verbraucherprofil zu, indem Sie die Tabelle „Verbraucherprofilstandort“ [sn_csm_Consumer_Profile_location] in verwenden Kundenservice-Management (CSM) Anwendung. Durch die Verbindung von Verbraucherprofilen und Standorten können Branchen mehrere Adressen verarbeiten, die einzelnen Profilen zugeordnet sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Mithilfe der Tabelle „Verbraucherprofilstandort“ [sn_csm_Consumer_Profile_location] können Sie die Beziehung zwischen Verbraucherprofil und Standort speichern.

Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter ein `sn_csm_Consumer_Profile_location_list.do` .
2. Wählen Sie im Datensatz „Verbraucherprofilstandorte“ die Option aus **Neu** .
3. In **Standort** Wählen Sie das Suchsymbol aus Zum Öffnen der Liste der Standorte.
4. Wählen Sie den Standort aus, der dem Verbraucherprofil zugeordnet werden soll.
5. Füllen Sie im Formular die Felder aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Verbraucherprofil-Standorttabelle.
6. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnis
Dem Verbraucherprofil wurde ein Standort hinzugefügt. Darüber hinaus können Sie verschiedene Adressen wie eine Postanschrift oder eine Versandadresse angeben und sie je nach Anwendungsfall demselben Verbraucherprofil zuordnen.

Zugehörige Informationen

Erstellen Sie einen Standort, und ordnen Sie ihn einem Verbraucherprofil zu

Erstellen Sie einen Standort, und ordnen Sie ihn einem Verbraucherprofil zu

Erstellen Sie einen Standort, und ordnen Sie ihn dem Verbraucherprofil in zu Kundenservice-Management (CSM) Anwendung. Mit dieser Funktionalität können Sie einem Verbraucherprofil mehrere Adressen erstellen und zuordnen, die anderen Zwecken dienen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Hier ist ein Beispiel dafür, warum ein Anwender einen Standort erstellt und dem Verbraucherprofil zugeordnet hat. In Healthcare and Life Sciences Branche können Ärzte mehrere Adressen für ein Patientenprofil speichern, z. B. Postadressen zum Senden von Berichten und Privatadressen für Mustersammlungen.

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

Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter ein `sn_csm_Consumer_Profile_location_list.do` .
2. Wählen Sie im Datensatz „Verbraucherprofilstandorte“ ein Verbraucherprofil aus.
3. In **Standort** Wählen Sie das Suchsymbol aus Zum Öffnen der Liste der Standorte.
4. Wählen Sie im Datensatz „Verbraucherprofilstandorte“ die Option aus **Neu** .
5. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

   Hinweis: Stellen Sie sicher, dass Sie das ausfüllen **Verbraucher** Feld im Formular „Standort“. Wenn **Verbraucher** Feld ist leer, Sie erhalten einen Fehler.

6. Wählen Sie **Absenden**.

   Hinweis: Wenn dem Standort mehrere Verbraucherprofil-Standortdatensätze zugeordnet sind, können Sie keinen Standortdatensatz löschen.

   Eine neue Adresse wird erstellt und dem hinzugefügt **Standort** Feld. Sie können diesen Standort dem Verbraucherprofil zuordnen. Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Verbraucherprofil-Standorttabelle.

7. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Zugehörige Informationen

Ordnen Sie einen vorhandenen Verbraucherstandort einem Verbraucherprofil zu

Haushalte werden konfiguriert

Die Haushaltsentität stellt eine Gruppe von Verbrauchern dar, die normalerweise eine gemeinsame Adresse verwenden und Services als Gruppe nutzen.

Ein Haushalt besteht aus Verbrauchern, die als Mitglieder dieses Haushalts hinzugefügt wurden.

Hinweis: Ein Haushalt hat eine Adresse, und Verbraucher haben eigene Adressen. Diese Adressen müssen nicht identisch sein, um einen Verbraucher als Mitglied zu einem Haushalt hinzuzufügen.

Mit der Haushaltsentität können Sie:

- Haushalte erstellen und Verbraucher als Haushaltsmitglieder hinzufügen
- Fälle für Haushalte und Haushaltsmitglieder erstellen
- Beziehungen zwischen Haushaltsmitgliedern erstellen. Diese Beziehungen berechtigen ein Haushaltsmitglied, Fälle im Namen eines anderen Mitglieds zu verwalten.
- Beziehungen zwischen Mitarbeitern und Haushalten oder Haushaltsmitgliedern erstellen, damit die Mitarbeiter Fälle für diese Haushalte und Mitglieder verwalten können
- Informationen zu Haushalten verfolgen, einschließlich verkaufter Produkte, Verträge und Berechtigungen

Haushaltsvorstand

Ein Haushalt kann ein Mitglied als Haushaltsvorsteher festlegen lassen. Ein Verbraucher, der als Haushaltsvorsteher hinzugefügt wird, wird automatisch als Mitglied des Haushalts hinzugefügt.

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

Der Haushaltsvorsteher hat Zugriff auf alle Fälle und Informationen für den Haushalt und die anderen Haushaltsmitglieder. Der Haushaltsvorsteher kann auch das Folgende sehen:

- Die verkauften Produkte für den Haushalt
- Die verkauften Produkte und Installationsbasiselemente für Haushaltsmitglieder

Informationen zum Haushalt

Haushalte können mehrere Mitglieder haben. Diese Mitglieder können Verbraucher oder Verbraucherbenutzer sein. Verbraucher können auch mehreren Haushalten angehören.

Die Mitgliedschaft in einem Haushalt wird durch das **Startdatum** und **Enddatum** im Formular „Haushaltsmitglieder“ definiert. Ein Haushaltsmitglied gilt als aktives Mitglied, wenn:

- Das Feld **Startdatum** noch leer oder mit dem heutigen Datum ausgefüllt ist
- Das Feld **Startdatum** mit einem Datum in der Vergangenheit ausgefüllt und das Feld **Enddatum** leer oder mit dem heutigen Datum oder einem zukünftigen Datum ausgefüllt ist

Für jeden Verbraucher in einem Haushalt ist nur ein Datensatz mit aktuellen Mitgliedschaftsdaten zulässig. Ein Verbraucher kann einen Haushalt mehrfach verlassen und wieder in ihn zurückkehren. Diese Informationen werden anhand der Start- und Enddaten aufgezeichnet.

Wenn Mitglieder einem Haushalt hinzugefügt oder daraus entfernt werden, wird der Mitgliederverlauf beibehalten. Sie finden diese Informationen in den folgenden zugehörigen Listen auf dem Haushaltsformular.

- **Aktuelle Mitglieder**: die Verbraucher, die sich derzeit im Haushalt befinden
- **Alle Mitglieder**: aktuelle und frühere Mitglieder eines Haushalts. Diese Liste enthält einen Verlauf des Haushalts. Mitglieder können in dieser Liste mehrmals vorkommen.

Auf dem Haushaltsformular finden Sie auch Informationen zu Haushaltsfällen und -produkten in den folgenden zugehörigen Listen:

- **Fälle**: die Fälle, die für alle Mitglieder in einem Haushalt erstellt wurden
- **Verkaufte Produkte**: die Produkte im Besitz des Haushalts. Diese Produkte können im Besitz mehrerer Haushaltsmitglieder sein oder von diesen gemeinsam verwendet werden.

Beziehungen der Haushaltsmitglieder

Die folgenden Beziehungstypen können für Haushalte und Haushaltsmitglieder erstellt werden. Diese Beziehungen sind in den folgenden zugehörigen Listen auf dem Haushaltsformular enthalten:

- **Mitgliederbeziehungen**: Beziehungen, die zwischen Haushaltsmitgliedern hergestellt wurden. Diese Beziehungen werden mit der Verantwortlichkeit „Autorisierter Vertreter“ erstellt. Haushaltsmitglieder, die eine Beziehung vom Typ „Autorisierter Vertreter“ mit einem anderen Haushaltsmitglied haben, können im Namen dieses Mitglieds handeln und Fälle und Informationen für dieses Mitglied verwalten.
- **Haushaltsteam**: Beziehungen, die zwischen einem Mitarbeiter und einem Haushalt hergestellt wurden. Diese Beziehungen werden mit der Verantwortlichkeit des Beziehungsmanagers erstellt. Mitarbeiter, die eine Beziehung vom Typ „Beziehungsmanager“ mit einem Haushalt haben, können alle Fälle für diesen Haushalt verwalten.

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

Verbraucherbeziehungen

Die folgenden Beziehungstypen können für Verbraucher erstellt werden.

- **Verbraucherbeziehungen**: Beziehungen, die zwischen zwei Verbrauchern unabhängig vom Haushalt erstellt wurden. Diese Beziehungen werden mit der Verantwortlichkeit „Autorisierter Vertreter“ erstellt. Verbraucher, die eine Beziehung vom Typ „Autorisierter Vertreter“ mit einem anderen Verbraucher haben, können Fälle für diesen Verbraucher verwalten.
- **Verbraucherteam**: Beziehungen, die zwischen einem Mitarbeiter und einem Verbraucher hergestellt wurden. Diese Beziehungen werden mit der Verantwortlichkeit des Beziehungsmanagers erstellt. Mitarbeiter, die eine Beziehung vom Typ „Beziehungsmanager” mit einem Verbraucher haben, können auf alle Fälle für diesen Verbraucher zugreifen.

Haushalte erstellen oder aktualisieren

Erstellen oder aktualisieren Sie einen Haushalt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_manager, admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ein Haushalt besteht aus einer Gruppe von Verbrauchern, die an einer gemeinsamen Adresse leben und Produkte und Services gemeinsam nutzen.

Ein Haushalt kann einen festgelegten Haushaltsvorstand und mehrere aktuelle Mitglieder haben. Der Haushaltsvorstand hat Zugriff auf alle Fälle und Informationen der anderen Haushaltsmitglieder.

Ein Benutzer mit der Rolle des Systemadministrators kann einen Haushalt erstellen. Dieser Benutzer kann auch einen Haushalt löschen. Wenn ein Haushalt gelöscht wird, löscht das System die Verweise und Zuordnungen zum Haushalt, einschließlich Mitglieder, verkaufte Produkte, Fälle und Arbeitsaufträge. Diese zugeordneten Entitäten werden jedoch nicht gelöscht.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Kunden** > **Haushalte**an.
2. Klicken Sie in der Liste der Haushalte auf **Neu** .
3. Füllen Sie die Felder im Formular Haushalt aus.
4. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Der Haushalt wird der Liste „Haushalte“ hinzugefügt.

Zugehörige Informationen

Haushalte werden konfiguriert

Servicemodell-Grundlagen Beziehungen

Haushalten Verbraucher hinzufügen

Sie können Verbraucher als Mitglieder eines Haushalts hinzufügen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_manager, admin

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können einem Haushalt vorhandene Verbraucher aus der Tabelle „Verbraucher“ hinzufügen.

- Ein Haushalt kann mehrere Verbraucher haben.
- Ein Verbraucher kann mehreren Haushalten angehören. Ein Haushalt kann als primärer Haushalt für diesen Verbraucher festgelegt werden.

Haushaltsmitglieder-Datensätze werden der Tabelle „Haushaltsmitglied“ hinzugefügt. Wenn ein Verbraucher einem Haushalt hinzugefügt wird, wird dem Verbraucher eine eindeutige Haushaltsmitgliedsnummer zugewiesen, die mit dem Präfix „HM“ beginnt.

Das Formular „Haushalt“ enthält die folgenden zugehörigen Listen für Haushaltsmitglieder:

- Aktuelle Mitglieder: Verbraucher, die zum gegenwärtigen Datum zum Haushalt gehören
- Alle Mitglieder: aktuelle Mitglieder und frühere Mitglieder. Der Kundenservicemanager oder -administrator kann angeben, dass ein Verbraucher nicht mehr zum Haushalt gehört, indem ein Datum im Feld **Enddatum** hinzugefügt wird. Ein Verbraucher, der einen Haushalt verlassen hat, kann diesem wieder hinzugefügt werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Kunde** > **Haushalte**an.
2. Wählen Sie einen Haushalt aus.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Aktuelle Mitglieder“ auf **Neu**.
4. Fügen Sie einen Benutzer aus der Verbrauchertabelle im Feld **Verbraucher** hinzu.
   Das Feld **Haushalt** wird automatisch mit dem in Schritt 2 ausgewählten Haushalt aktualisiert.
5. **Wahlweise:** Auf Wunsch fügen Sie das Datum, an dem der Verbraucher dem Haushalt hinzugefügt wurde, im Feld **Startdatum** hinzu.
   Das Feld **Enddatum** kann hinzugefügt werden, wenn der Verbraucher aus dem Haushalt entfernt wird.
6. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Der Verbraucher wird der zugehörigen Liste „Aktuelle Mitglieder“ hinzugefügt.

   Auf dem Verbraucherformular für diesen Verbraucher wird der Haushalt den folgenden zugehörigen Listen hinzugefügt:
   - Aktuelle Haushalte
   - Alle Haushalte

   Hinweis: Möglicherweise müssen Sie das Verbraucherformular konfigurieren, um diese zugehörigen Listen anzuzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Servicemodell-Grundlagen konfigurieren.

Beziehung zwischen Haushaltsmitgliedern erstellen

Erstellen Sie eine Beziehung zwischen zwei Verbrauchern, die aktuelle Mitglieder desselben Haushalts sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_manager, admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Beziehungen basieren auf Verantwortlichkeiten. Eine Verantwortlichkeitsdefinition beschreibt eine Rolle oder eine Funktion, die einen Kunden oder Verbraucher unterstützt.

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

Um eine Beziehung zwischen zwei Verbrauchern in einem Haushalt herzustellen, verwenden Sie die Verantwortlichkeit „Autorisierter Vertreter“.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Kunde** > **Haushalte**an.
2. Wählen Sie einen Haushalt aus.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Mitgliederbeziehungen“ auf **Neu**.
   Diese zugehörige Liste zeigt die aktuellen Beziehungen zwischen Verbrauchern in diesem Haushalt. Wenn Sie auf **Neu** klicken, wird eine neue Haushaltsmitglieder-Beziehung mit bereits ausgefülltem Feld **Haushalt** angezeigt.
4. Wählen Sie im Feld **Verbraucher** den Verbraucher im Haushalt aus, der die Verantwortlichkeit im Namen eines anderen Verbrauchers innerhalb desselben Haushalts erfüllen soll.
5. Wählen Sie im Feld **Verantwortlichkeit** die Verantwortlichkeit **Autorisierter Vertreter**.
6. Wählen Sie im Feld **Verbraucher** den Verbraucher aus, der vom Verbraucher im Feld **Verbraucher** vertreten wird.
7. In **Typ** Wählen Sie den Typ aus der Liste der Konfigurationen zugehöriger Parteien und aus **Reihenfolge** Das Feld gibt die Reihenfolge an, in der Datensätze angezeigt werden, organisiert nach Geschäftseinstellungen.

   Hinweis: Beginnend mit Yokohama Release, die **Typ** Feld wird dem Formular „Verbraucherbeziehungen“ hinzugefügt. Weitere Informationen zum Ausfüllen von **Typ** Feld für vorhandene Daten siehe Füllen Sie das Feld Typ in Beziehungstabellen mithilfe des Korrekturskripts aus.

8. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Die Beziehung wird der zugehörigen Liste „Mitgliederbeziehungen“ hinzugefügt.

Weisen Sie einem Haushalt ein Teammitglied zu

Weisen Sie einem Haushalt ein Teammitglied zu, indem Sie einen Mitarbeiter und seine Rolle oder Verantwortung in auswählen Kundenservice-Management (CSM) Anwendung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_manager oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie der Systemadministrator oder Kundenservice-Manager sind, können Sie einem Haushalt aus der zugehörigen Liste aktuelle Mitglieder im Haushaltsformular ein Teammitglied zuweisen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Kunde** > **Haushalte**an.
2. Wählen Sie einen Haushalt aus.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Haushaltsteam die Option aus **Neu** .
4. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

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

Formularfelder „Mitglied des Haushaltsteams“

Feld	Definition
Haushalt	Haushalt, dem der Anwender zugewiesen ist.
Anwender	Mitarbeiter, der ausgewählt wurde, um die Rolle oder Verantwortung zu erfüllen.
Typ	Definiert die Bezeichnung für die Beziehung zum ausgewählten Anwender. Sie können den Typ aus der Liste der Konfigurationen zugehöriger Parteien auswählen. **Hinweis:** Beginnend mit Zurich Release, die **Typ** Das Feld wird dem Formular „Mitglied des Haushaltsteams“ hinzugefügt. Weitere Informationen zum Ausfüllen von **Typ** Feld für vorhandene Daten siehe Füllen Sie das Feld Typ in Beziehungstabellen mithilfe des Korrekturskripts aus.
Verantwortlichkeit	Für diesen Anwender ausgewählte Rolle oder Verantwortlichkeit.
Reihenfolge	Gibt die Reihenfolge an, in der Datensätze angezeigt werden, organisiert gemäß den Geschäftseinstellungen.

5. Wählen Sie **Absenden**.

Fälle für einen Verbraucher oder Haushalt erstellen und verwalten

Mitarbeiter mit der Rolle des Standortmitarbeiters können Fälle für Verbraucher und Haushalte erstellen und verwalten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_customerservice.svc_location_agent, sn_customerservice.svc_location_consumer_agent, sn_customerservice.svc_location_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Mitarbeiter an einem Geschäftsstandort, die entweder die Rolle des Standortmitarbeiters oder des Verbraucher-Standort-Mitarbeiters haben, können Fälle für Haushalte und Verbraucher erstellen.

Mitarbeiter oder interne Benutzer, die eine Beziehung zu einem Haushalt haben (basierend auf der Verantwortlichkeit „Beziehungsmanager“), können Fälle für diesen Haushalt und seine Mitglieder erstellen. Benutzer mit Beziehungen zu einem Haushalt werden an den folgenden Orten aufgelistet:

- In der zugehörigen Liste „Haushaltsteam“ auf dem Formular „Haushalt“
- In der Liste der Haushaltsteammitglieder

Beziehungsmanager können die folgenden Aktionen für die Fälle ausführen, auf die sie zugreifen können:

- Kommentare oder Arbeitsnotizen hinzufügen
- Anhänge hinzufügen
- Fälle schließen

Wenn ein Verbraucherfall erstellt oder aktualisiert wird, erhält der Verbraucher eine E-Mail-Benachrichtigung. Wenn einem Fall ein Haushalt hinzugefügt wird, wird der Haushaltsvorstand auch benachrichtigt, wenn der Fall erstellt oder aktualisiert wird.

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Fälle** Und klicken Sie auf **Neu Erstellen** .
2. **Wahlweise:** Wählen Sie die Art des Falls, den Sie anlegen möchten.
3. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

Option	Bezeichnung
Fügen Sie einen Verbraucher hinzu.	Wählen Sie einen Verbraucher im Feld **Verbraucher** aus. ○ Wenn der Verbraucher nur einem Haushalt angehört, wird das Feld **Haushalt** automatisch aktualisiert. ○ Wenn der Verbraucher zu mehr als einem Haushalt gehört, wählen Sie im Feld **Haushalt** einen Haushalt aus den Haushalten aus, zu denen der Verbraucher gehört. ○ Wenn der Verbraucher zu keinem Haushalt gehört, können Sie das Feld **Haushalt** leer lassen.
Fügen Sie einen Haushalt hinzu.	Wählen Sie einen Haushalt im Feld **Haushalt**. ○ Wenn der Haushalt nur ein aktuelles Mitglied hat, wird das Feld **Verbraucher** automatisch aktualisiert. ○ Wenn der Haushalt mehrere aktuelle Mitglieder hat, wählen Sie im Feld **Verbraucher** einen Verbraucher aus den Haushaltsmitgliedern aus.

4. Füllen Sie die verbleibenden Felder im Fallformular aus.
5. Fügen Sie, falls gewünscht, weitere Mitglieder des Haushalts der Beobachtungsliste hinzu.
   Wenn ein Benutzer mit einer Beziehung vom Typ „Beziehungsmanager“ einen Fall für einen Haushalt oder ein Haushaltsmitglied erstellt, wird dieser Benutzer automatisch der Beobachtungsliste hinzugefügt.
6. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Der Fall wird der zugehörigen Liste „Fälle” im Formular „Haushalt“ hinzugefügt.

Zugehörige Informationen

Servicemodell-Grundlagen Fälle

Berechtigungen für einen Haushalt erstellen

Erstellen Sie Berechtigungen für einen Haushalt, sodass für alle Haushaltsmitglieder dieselben Nutzungsbedingungen gelten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_manager, admin

Automatische Übersetzung

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Systemadministratoren und Kundenservice-Manager können Berechtigungen für einen Haushalt erstellen. Diese Berechtigungen gelten für die aktuellen Mitglieder dieses Haushalts.

Wenn ein Fall für einen Haushalt oder einen Verbraucher erstellt wird, werden im Feld **Berechtigung** des Fallformulars die verfügbaren Berechtigungen aufgelistet:

Berechtigungen, die basierend auf Feldtypen aufgeführt werden

Wenn diese Felder ausgefüllt sind	Im Feld Berechtigung werden diese Berechtigungen aufgelistet
Haushalt und Verbraucher	Berechtigungen für den Verbraucher und den Haushalt
Haushalt	Berechtigungen für den Haushalt
Verbraucher	Berechtigungen für den Verbraucher

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Verträge** > **Berechtigungen**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Wählen Sie einen Haushalt im Feld **Haushalt**.
   Wenn Sie einen Haushalt auswählen, wird der Haushaltsvorstand automatisch dem Feld **Verbraucher** hinzugefügt.

   Hinweis: Möglicherweise müssen Sie das Formularlayout konfigurieren, um das Feld **Haushalt** hinzuzufügen.

4. **Wahlweise:** Wählen Sie bei Bedarf im Feld **Verbraucher** ein anderes Mitglied im Haushalt aus.
5. Füllen Sie die verbleibenden Felder im Berechtigungsformular aus.
   Weitere Informationen finden Sie unter Berechtigungen für CSM-Entitäten erstellen.
6. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Die Berechtigung wird der zugehörigen Liste „Berechtigungen” im Formular „Haushalt“ hinzugefügt.

Serviceverträge für einen Haushalt erstellen

Erstellen Sie Serviceverträge für einen Haushalt, sodass für alle Haushaltsmitglieder dieselben Nutzungsbedingungen gelten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_manager, admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Systemadministratoren und Kundenservice-Manager können Verträge für einen Haushalt erstellen. Diese Verträge gelten für die aktuellen Mitglieder dieses Haushalts.

Wenn ein Fall für einen Haushalt oder einen Verbraucher erstellt wird, werden im Feld **Vertrag** des Fallformulars die verfügbaren Verträge aufgelistet:

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

- Wenn die Felder **Haushalt** und **Verbraucher** ausgefüllt sind, werden im Feld **Vertrag** die Verträge sowohl für die Verbraucher als auch den Haushalt aufgelistet
- Wenn nur das Feld **Haushalt** ausgefüllt ist, werden im Feld **Vertrag** die Verträge für den Haushalt aufgelistet
- Wenn nur das Feld **Verbraucher** ausgefüllt ist, werden im Feld **Vertrag** die Verträge für den Verbraucher aufgelistet

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Verträge** > **Serviceverträge**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Wählen Sie einen Haushalt im Feld **Haushalt**.
   Wenn Sie einen Haushalt auswählen, wird der Haushaltsvorstand automatisch dem Feld **Verbraucher** hinzugefügt.

   Hinweis: Möglicherweise müssen Sie das Formularlayout konfigurieren, um das Feld **Haushalt** hinzuzufügen.

4. **Wahlweise:** Wählen Sie bei Bedarf im Feld **Verbraucher** ein anderes Mitglied im Haushalt aus.
5. Füllen Sie die verbleibenden Felder im Vertragsformular aus.
   Weitere Informationen finden Sie unter Serviceverträge erstellen.
6. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Der Vertrag wird der zugehörigen Liste „Verträge” im Formular „Haushalt“ hinzugefügt.

Änderungen am Consumer Service Portal

Wenn Sie das Plugin „Customer Service Household“ aktivieren, können Sie Haushalte und Haushaltsmitglieder im Consumer Service Portal anzeigen und Fälle für Haushaltsmitglieder anzeigen und erstellen.

Mehrerer Haushalte im Portal anzeigen

Verbraucher können mehreren Haushalten angehören und einen primären Haushalt haben. Wenn das Plugin „Customer Service Household“ aktiviert ist, können Verbraucher, die beim Consumer Service Portal angemeldet sind, die folgenden Informationen auf ihrer Benutzerprofilseite anzeigen:

- Der primäre Haushalt des Verbrauchers im Feld **Primärer Haushalt**
- Die Haushalte, zu denen der Verbraucher gehört, in der Liste „Haushalte“

Haushaltsmitglieder im Portal anzeigen

Für Verbraucher, die der Haushaltsvorstand sind, enthält das Menü „Support“ den Menüpunkt **Haushaltsmitglieder**, der alle derzeitigen Mitglieder des Haushalts auflistet.

Wenn Sie diesen Menüpunkt wählen, wird eine Seite angezeigt, auf der die Mitglieder der Haushalte aufgelistet sind, für die der angemeldete Verbraucher der Haushaltsvorstand ist.

Fälle für andere Mitglieder eines Haushalts oder andere Verbraucher erstellen

Ein Verbraucher kann unter folgenden Umständen für einen anderen Verbraucher Fälle anlegen:

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

- Ein Verbraucher, der einem Haushalt vorsteht, kann Fälle für andere Mitglieder des Haushalts erstellen
- Ein Verbraucher, der ein autorisierter Vertreter für einen anderen Verbraucher ist, kann Fälle im Namen dieses Verbrauchers erstellen

Beim Erstellen eines Falls kann der Haushaltsvorstand oder der autorisierte Vertreter das Haushaltsmitglied im Feld **Verbraucher** des Datensatzerstellers auswählen.

- Wenn der angemeldete Verbraucher nur einem Haushalt angehört, wird der Haushalt beim Absenden automatisch dem Fall hinzugefügt.
- Wenn der angemeldete Verbraucher zu mehr als einem Haushalt gehört, kann der richtige Haushalt im Feld **Haushalt** des Datensatzerstellers ausgewählt werden.
- Wenn der Haushalt zuerst ausgewählt wird, sind die im Feld **Verbraucher** aufgeführten Verbraucher auf die aktuellen Mitglieder des Haushalts beschränkt.

Die Standardauswahl für die Felder **Haushalt** und **Verbraucher** des Datensatzerstellers umfassen den primären Haushalt und den angemeldeten Verbraucher.

Fälle im Portal anzeigen und aktualisieren

Der angemeldete Verbraucher kann die folgenden Fälle im Portal anzeigen:

- Alle Fälle: Alle Fälle, die zu seinem Haushalt oder zu Verbrauchern gehören, für die er ein autorisierter Vertreter ist
- Meine Fälle: Die vom angemeldeten Verbraucher erstellten Fälle

Der Haushaltsvorstand oder autorisierte Vertreter kann die folgenden Aktionen für die Fälle ausführen, die zu seinem Haushalt gehören:

- Kommentare und Anhänge hinzufügen
- Eine Lösung akzeptieren oder ablehnen
- Schließt einen Fall.

Informationen zu Verbraucherfällen

Wenn das Plugin „Customer Service Household“ aktiviert ist, enthält die Detailregisterkarte „Ticketfelder“ das Feld **Verbraucher**.

Anwenderverwaltung

Konfigurieren Sie die internen und externen Anwender für das Kundenservice-Management, um den richtigen Zugriff auf Funktionen, Fähigkeiten und Falldaten zu ermöglichen. Erstellen Sie Beziehungen, die das Fallmanagement erleichtern und Support-Rollen für bestimmte Accounts erfüllen.

Einrichten von Anwendern, Anwendergruppen und Kundenbeziehungen

Aufgabe	Beschreibung
Benutzer und Gruppen konfigurieren	Konfigurieren Sie die einzelnen Anwender und die Anwendergruppen, die auf Ihre Instanz zugreifen können.

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

Einrichten von Anwendern, Anwendergruppen und Kundenbeziehungen (Fortsetzung)

Aufgabe	Beschreibung
Rollen CSM-Benutzern zuweisen	Weisen Sie einzelnen Anwendern und Anwendergruppen Rollen zu, um den Zugriff auf Funktionen, Fähigkeiten und Daten zu steuern.
Erstellen Sie mehrere Verbraucherprofile für einen Anwender	Einzelne Verbraucher können mehrere Profile für verschiedene Anforderungen haben. Sie können diese Profile erstellen, um profilspezifische Daten zu identifizieren und zu differenzieren.
Konfigurieren Sie einen einheitlichen Anwender	Ermöglichen Sie Anwendern, mit einer einzigen Anmeldung mehrere Profile in der Anwendung „Kundenservice-Management“ (CSM) und anderen ServiceNow-Anwendungen zu verwalten.
Kundenbeziehungen erstellen	Richten Sie verschiedene Arten von Beziehungen zwischen Partnern, Kunden und Kontakten ein, um Fall- und Account-Management einfach und flexibel zu gestalten: • Bidirektionale Account-Beziehungen • Kontaktbeziehungen • Account-Hierarchien
Account-Teams erstellen	Erstellen Sie Teams, die aus Mitarbeitern und Kundenkontakten bestehen, die die Rollen und Funktionen zur Unterstützung bestimmter Accounts erfüllen.
Beitragende Anwender konfigurieren	Konfigurieren Sie beitragende Anwender, um Middle Office-Teams bei der Lösung von Kundenproblemen und -Anforderungen zu unterstützen.
Konfigurieren des Kundenzugriffsmanagements	Konfigurieren Sie das Kundenzugriffsmanagement, um mehrere Kontakte und Verbraucher bei Fällen und verkauften Produkten zu unterstützen und ihnen unterschiedliche Zugriffsebenen auf den Fall zu gewähren.
Zuweisungen externer Benutzerrollen korrigieren	Beheben Sie das Problem mit externen Anwendern, denen interne Anwenderrollen zugewiesen sind.

Benutzer und Gruppen konfigurieren

Ein Benutzer ist eine Person, die auf Ihre Instanz zugreifen kann, und eine Gruppe besteht aus Benutzern, die ein gemeinsames Ziel verfolgen. Einer Gruppe zugeordnete Benutzer werden als Gruppenmitglieder aufgeführt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Gruppeninformationen werden bei den meisten Prozessen in *ServiceNow AI Platform* für die Zuweisung von Arbeit an Teams und das Anfordern von Freigaben verwendet.

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

Jede auf eine Gruppe angewendete Regel wird Gruppenmitgliedern automatisch zugewiesen, z. B. Rollen und Zuweisungsregeln.

Prozedur

- Sie können vorhandene Benutzer und Gruppen mit dem Guided Setup importieren.
- Neue Benutzer und Gruppen können Sie mit der Benutzeradministrationsfunktion von *ServiceNow AI Platform* erstellen.
  - Einen Benutzer erstellen
  - Anwendergruppe erstellen
  - Fügen Sie einer Gruppe einen Anwender hinzu

Rollen CSM-Benutzern zuweisen

Mit Rollen wird der Zugriff auf Funktionen, Fähigkeiten und Daten in der Anwendung Kundenservice-Management gesteuert.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Bevor Sie Ihren Benutzern Rollen zuweisen können, müssen diese Benutzer bereits konfiguriert sein.

- Benutzer und Gruppen konfigurieren
- Accounts und Kontakte konfigurieren
- Verbraucher konfigurieren

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können einzelnen Benutzern oder Gruppen Rollen zuweisen. Wenden Sie Rollen auf Gruppen an. Dabei erben die Mitglieder der Gruppen automatisch die Rollen.

Die Anwendung Kundenservice-Management stellt zwei Arten von Rollen bereit: interne Rollen für Kundenservice-Mitarbeiter und -Manager sowie externe Rollen für Kunden, Kundenpartner und Verbraucher.

Interne und externe Rollen für Kundenservice-Management

Interne Rollen	Externe Rollen
Business-to-Business (B2B) • sn_customerservice_agent • sn_customerservice_manager	**Business-to-Business (B2B)-Kunden** • sn_customerservice.customer • sn_customerservice.customer_admin • sn_customerservice.customer_case_manager
Business-to-Consumer (B2C) • sn_customerservice.consumer_agent • sn_customerservice_manager	**Business-to-Business (B2B)-Partner** • sn_customerservice.partner • sn_customerservice.partner_admin
	Business-to-Consumer (B2C) sn_customerservice.consumer

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

Prozedur

- Sie können vorhandene Benutzer und Gruppen mit dem Guided Setup Rollen zuweisen.
- Mit können Sie Anwendern und Gruppen auch Rollen zuweisen *ServiceNow AI Platform* Anwenderverwaltungsfunktion.
  - Einem Benutzer eine Rolle zuweisen
  - Einer Gruppe eine Rolle zuweisen

Zugehörige Informationen

Mit Kundenservice-Management installierte Rollen

Konfigurieren eines einheitlichen Anwenders

Durch Vereinheitlichung mehrerer Profile für einen einzelnen Anwender in Kundenservice-Management (CSM) Anwendung müssen Sie nicht mehrere Anwenderaccounts für diesen Anwender erstellen und verwalten.

Ein Anwender kann mehrere Profile innerhalb von verwalten Kundenservice-Management (CSM) Anwendung und Sonstiges ServiceNow Anwendungen mit einer Anmeldung.

Anwendungsfälle

In der Vergangenheit mussten Kunden mehrere Anwenderdatensätze für einen Anwender erstellen, der unterschiedliche Rollen in verschiedenen Anwendungen hatte. Nehmen wir an, Sie haben einen CSM Anwender, der sowohl ein interner Mitarbeiter als auch ein externer Verbraucher ist. Mit einem einheitlichen Profil kann Ihr Anwender zwischen verschiedenen Anwenderdatensätzen wechseln und nahtlos zwischen Rollen wechseln.

Durch die Verwendung mehrerer Profile innerhalb von CSM Anwendung kann Ihre Organisation diese verschiedenen Profile haben:

- Intern und extern CSM Profile für denselben Anwender, bei dem dieser Anwender sowohl interne als auch externe Accounts hat. Beispielsweise kann ein Verbraucher in einem Finanzinstitut Mitarbeiter einer Bank sein und gleichzeitig ein privates Konto bei derselben Bank führen.
- Mehrere externe Profile für einen CSM Anwender, bei dem ein Anwender mehrere externe Accounts hat. Beispielsweise kann ein Verbraucher ein Patientenprofil in haben Healthcare and Life Sciences Und haben auch ein Beteiligtenprofil in Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich.
- Mehrere Profile mit CSM Und Sonstiges ServiceNow® Anwendungen, bei denen ein Anwender mehrere Accounts in hat CSM Und Sonstiges ServiceNow Anwendungen. Beispielsweise kann ein Anwender über einen verfügen CSM Account für Lieferantensupport und ein VRM Account für Lieferantenrisikomanagement.

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

Hauptvorteile

- Verbesserte Anwender-Experience. Ein einheitlicher Anwender kann zwischen internen und externen Rollen navigieren, ohne Profile zu wechseln.
- Verbesserte Administratoreffizienz. Ihre Organisation kann die Verwaltungsprozesse optimieren, sodass Sie nicht mehrere Anwenderaccounts für Einzelpersonen mit verschiedenen Profilen oder Rollen verwalten müssen.
- Erhöhte Kundenzufriedenheit. Ihre Organisation kann Ihren Kunden über verschiedene Rollen hinweg einen konsistenten Service bieten, was zu einer höheren Kundentreue und positivem Feedback führen kann.

Zugehörige Informationen

Konfigurieren eines Anwenders als einheitlicher Verbraucher

Konfigurieren eines Anwenders als einheitlicher Verbraucher

Durch die Erstellung eines einheitlichen Profils können Sie sowohl interne als auch externe Personas oder Verbraucher in Ihre Organisation integrieren. Ein Anwender mit einem einheitlichen Profil hat die Anmeldeinteraktionen des Anwenders im synchronisiert Kundenservice-Management (CSM) Anwendung.

Übersicht

Bevor ein einheitliches Profil verfügbar war, konnte ein Plattformanwender aufgrund von Rollenkollisionsproblemen nur eine Rolle snc_internal oder snc_external innehalten, aber nicht beide Rollen. Die Modellierung eines Anwenders als Mitarbeiter und Verbraucher war in der Vergangenheit nicht möglich, da die Rolle „sn_customerservice.Consumer“ die Rolle „snc_external“ geerbt hat. Die Rollenvererbung, die mit dem Verhalten der Plattform kombiniert wurde, um eine Rollenkollision zu verhindern, hat einen Anwender daran gehindert, interne Pflichten auszuführen, während dieser Anwender auch Verbraucher war.

Mit dieser neuen einheitlichen Anwenderfunktionalität kann ein einzelner Anwender, der ein Mitarbeiter ist (snc_internal), auch ein B2C-Kunde (Business-to-Consumer) sein. Mit einem einheitlichen Profil kann Ihr Anwender zwischen verschiedenen Anwenderdatensätzen wechseln und nahtlos zwischen Rollen wechseln.

Beispielsweise kann eine Person in einem Finanzinstitut sowohl ein Mitarbeiter als auch ein privater Kontoinhaber sein. In ähnlicher Weise kann ein interner Mitarbeiter in der Telekommunikationsbranche auch Sprachdienste des Unternehmens für den persönlichen Gebrauch verwenden.

Hinweis:

Sie können diese Funktionalität aktivieren, indem Sie das Plugin „Kundenservice“ (com.sn_customerservice) aktivieren.

Mit einem Abfrageregeln-Framework

Sie können die Funktion „einheitlicher Verbraucher“ nur innerhalb des Abfrageregeln-Frameworks verwenden. Wenn Sie beispielsweise einen Verbraucherdatensatz aktualisieren, werden die zugehörigen Anwenderdatensätze über eine Business-Regel synchronisiert `sync_consumer`Bis `csm_consumer_user`Durch eine Business-Regel. Diese Synchronisierung erfolgt nur, wenn die zugeordnete Anwenderklasse über verfügt `csm_consumer_user`Datensatz und kein anderer Anwenderdatensatz. Wenn Sie die folgenden Felder für den Verbraucheranwender ändern, werden auch die zugehörigen Datensätze automatisch aktualisiert:

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

- Vorname
- Zweiter Vorname
- Nachname
- E-Mail
- Mobiltelefon
- Telefon (geschäftlich)
- Telefon (privat)

Sie können alle Arten von Anwenderdatensätzen synchronisieren, indem Sie die Business-Regel an anpassen *sys_user*Datensatz anstelle von *csm_consumer_user*Datensatz.

Zugehörige Informationen

Mit „Mitarbeiter“ als Verbraucher installierte Rollen

Unterstützte und nicht unterstützte Rollen und Funktionen

Anwender als einheitlicher Verbraucher einrichten

Mit „Mitarbeiter“ als Verbraucher installierte Rollen

Verwenden Sie verschiedene Rollen, um die Beziehungen zwischen Ihren Anwendern und Entitäten herzustellen. Indem Sie die Funktion „Mitarbeiter als Verbraucher“ in verwenden Kundenservice-Management (CSM) Anwendung kann Ihre Organisation sowohl anfordernde Personen als auch Unterstützer unterstützen.

Übersicht

Mit der Rolle „einheitlicher Verbraucher“ (sn_customerservice.Unified_Consumer) kann ein Anwender sowohl über die Rollen „snc_internal“ als auch „snc_external“ verfügen. Dies bedeutet, dass Rollen eine größere Kontrolle über das Verbraucherverhalten haben, unabhängig davon, ob es sich um ein internes oder externes Verhalten handelt.

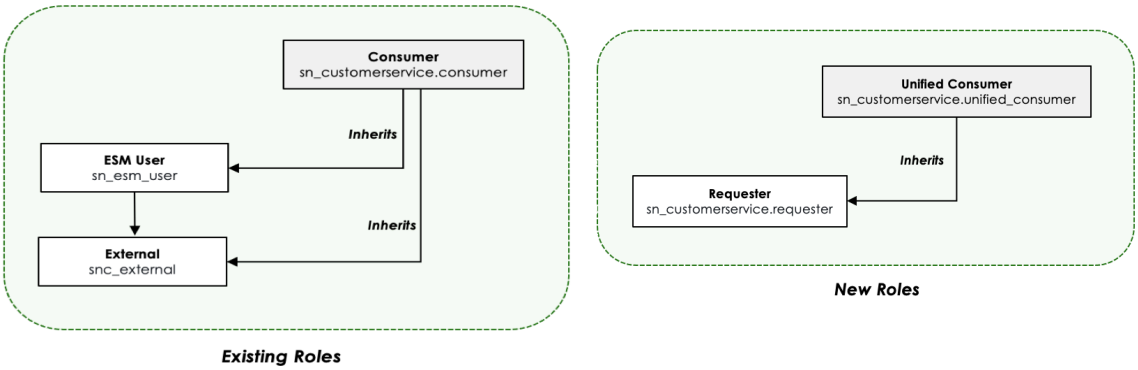
Früher enthielt die Rolle „Verbraucher“ (sn_customerservice.Consumer) automatisch die Rolle „snc_external“, wodurch eine Einschränkung erstellt wurde. Diese Einschränkung hat dazu beigetragen, zu verhindern, dass eine Organisation einem Anwender die Rolle „snc_internal“ zuweist, und die gleichzeitige Verwendung der Rollen „snc_internal“ und „snc_external“ eingeschränkt. Um diese Einschränkungen zu beheben, wurde eine neue Rolle eingeführt, die unabhängig von der Rolle „snc_external“ die Rolle „sn_customerservice.Consumer“ ergänzt. Diese zusätzliche Rolle kann sowohl den Rollen „snc_internal“ als auch „snc_external“ zugeordnet werden. Dies bedeutet, dass Ihre Organisation jetzt mehr Flexibilität bei der Verwaltung des Verhaltens eines Anwenders hat.

Mitarbeiter als Verbraucher – vorhandene und neue Rollen

Das folgende Diagramm zeigt die vorhandenen Rollen und die neuen Rollen, die die Funktionalität „Mitarbeiter als Verbraucher“ aktivieren.

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

Vorhandene und neue Rollen



Hinweis: Mit der Funktionalität „Mitarbeiter als Verbraucher“ wurden die Rollen „anfordernde Person“ (sn_customerservice.anfordernde Person) und „einheitlicher Verbraucher“ (sn_customerservice.Unified_Consumer) eingeführt. Beide Rollen sind unabhängig von den Rollen „snc_internal“ und „snc_external“.

Rollen und Beschreibungen der anfordernden Person und des einheitlichen Verbrauchers

Rolle [Name]	Beschreibung
Anfordernde Person [sn_customerservice.anfordernde Person]	Unterstützt anfordernde Personen und implementiert die Basisfunktionalität. Sie dient als Basisrolle, die parallel zur Rolle „Enterprise Service Management (ESM)-Anwender“ (sn_esm_user) ausgeführt wird.
Einheitlicher Verbraucher [sn_customerservice.Unified_Consumer]	Unterstützt Verbraucher und wird parallel zur Verbraucherrolle (sn_customerservice.Consumer) ausgeführt. Er erbt die Rolle „anfordernde Person“ (sn_customerservice.anfordernde Person).

Zugehörige Informationen

- Konfigurieren eines Anwenders als einheitlicher Verbraucher
- Unterstützte und nicht unterstützte Rollen und Funktionen
- Anwender als einheitlicher Verbraucher einrichten

Unterstützte und nicht unterstützte Rollen und Funktionen

Erkunden Sie die Fähigkeiten und Einschränkungen der einheitlichen Verbraucherrolle (sn_customerservice.Unified_Consumer), um die von ihr unterstützten Rollen und Funktionen zu verstehen. Diese Analyse hilft Ihnen, die Anwender-Experience zu verbessern und die Verwaltung zu optimieren, wodurch eine einheitliche Identität für verschiedene Anwenderkontexte unterstützt wird.

Unterstützte und nicht unterstützte Rollen und Personas

Unterstützt oder nicht unterstützt	Persona und Rolle [Rollenname]	Interne Rolle(n)	Externe Rolle(n)	Beschreibung
Unterstützt	Administrator	Administrator [admin]		Administratoren, die einheitliche Verbraucheranwender einrichten können.

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

Unterstützte und nicht unterstützte Rollen und Personas (Fortsetzung)

Unterstützt oder nicht unterstützt	Persona und Rolle [Rollenname]	Interne Rolle(n)	Externe Rolle(n)	Beschreibung
	Interner einheitlicher Verbraucher	Interner Mitarbeiter [snc_internal] **Hinweis:** Kann andere interne Rollen in nicht-CSM-Anwendungen haben.	Einheitlicher Verbraucher [sn_customerservice.Unified_Consumer] **Hinweis:** Die einheitliche Verbraucherrolle enthält keine Rollen „snc_external“.	Ein Mitarbeiter (interner Anwender), der auch Verbraucher ist (extern).
	Externer einheitlicher Verbraucher		• Einheitlicher Verbraucher [sn_customerservice.unified_consumer] • Externe Anwender [snc_external]	Ein Anwender, der einem Verbraucher [sn_customerservice.Consumer] ähnlich ist, aber über die einheitliche Verbraucherrolle verfügt.
Nicht unterstützt	Customer Service Management (CSM)-Erfüller als Verbraucher	• Kundenservicemanager [sn_customerservice_manager] • Beziehungsmitarbeiter [sn_customerservice.Relationship_Agent] • Fallaufgaben-Agent [sn_customerservice.case_task_agent] • Account-Kundenagent [sn_acct_Consumer.Agent] • Standort – Verbraucheragent [sn_customerservice.svc_location_Consumer_Agent] • Standortmitarbeiter [sn_customerservice.svc_location_Agent] • Standortmanager [sn_customerservice.svc_location_Manager] • Standortbeziehungsmanager [sn_Bus_loc.location_Relationship_Manager]	Einheitlicher Verbraucher [sn_customerservice.unified_consumer]	Ein Kundenservice-Mitarbeiter, der auch Verbraucher ist.

Automatische Übersetzung

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

Unterstützte und nicht unterstützte Rollen und Personas (Fortsetzung)

Unterstützt oder nicht unterstützt	Persona und Rolle [Rollenname]	Interne Rolle(n)	Externe Rolle(n)	Beschreibung
		• Kundenservice-Mitarbeiter [sn_customerservice_agent] • Verbraucherservice-Mitarbeiter [sn_customerservice.consumer_agent]		
	CSM-Beitragender als Verbraucher	• Account-Beitragender [sn_customerservice.Account_Contributor] • Verbraucherbeitragender [sn_customerservice.Consumer_Contributor] • Beziehungsbeitragender [sn_customerservice.Relationship_Contributor] • Selbstbeitragender [sn_customerservice.self_contributor] • Beitragender der Serviceorganisation [sn_customerservice.service_organization_contributor] • Standortmanager-Beitragender [sn_customerservice.svc_location_Manager_Contributor]	Einheitlicher Verbraucher [sn_customerservice.unified_consumer]	Ein Mitarbeiter (interner Beitragender), der Fälle für sich selbst und andere erstellen kann, aber auch Verbraucher ist.
	Mitarbeiter als Kontoverbraucher (B2B2B2C)	Interner Mitarbeiter [snc_internal]	Account-Verbraucher [sn_acct_Consumer.Contributor]	Ein Mitarbeiter, der auch Verbraucher eines Geschäftskunden ist (B2B2B2C).

Liste der unterstützten Funktionen und Flows für einen einheitlichen Verbraucher

Features
• Fallmanagement • Fallaufgaben • Installationsbasisverwaltung • Eingehende/Ausgehende E-Mail-Benachrichtigungen • Targeted Communications • Servicekatalog Produktfall • Standorte des Verbraucherprofils und des Verbraucherprofils

Automatische Übersetzung

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

Liste der unterstützten Funktionen und Flows für einen einheitlichen Verbraucher (Fortsetzung)

Features

• Haushalt
• Anwendungsprogrammierungs-Schnittstelle (APIs) für Fälle
• Asset (IT Asset Management)
• Verträge und Berechtigungen
• Verträge für verkauftes Produkt oder Installationsbasiselemente
• Virtual Agent Oder Mitarbeiterchat
• Servicemitarbeiter-Chat
• Suchen und verifizieren
• Fall-Digest
• Falleskalationen
• Falltypen
• Fall-Playbooks für Beschwerde
• Fall-Playbooks für Onboarding
• Auftragsmanagement
• Omni-Channel-Rückruf
• Engagement Messenger
• ServiceNow Voice für CSM
• Geschäftsstandort
• Walk-up Experience für Kundenservice-Management
• Wissensmanagement
• Communities
• CSM-Integrationen
  ◦ Integration von Kundenservice-Management und Außendienst-Management
  ◦ Integration von Kundenservice-Management und Anforderungsmanagement
  ◦ Integration von Kundenservice-Management und Asset-Management
• Außendienst-Management
  ◦ Arbeitsaufträge und Arbeitsauftragsaufgaben
  ◦ Terminbuchung
  ◦ Terminbuchung per Chat-Konversation

Zugehörige Informationen

Konfigurieren eines Anwenders als einheitlicher Verbraucher

Mit „Mitarbeiter“ als Verbraucher installierte Rollen

Anwender als einheitlicher Verbraucher einrichten

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

Anwender als einheitlicher Verbraucher einrichten

Richten Sie einen Anwender als einheitlichen Verbraucher ein, indem Sie ein einzelnes, einheitliches Profil erstellen, das sowohl die internen als auch externen Personas in unterstützt Kundenservice-Management (CSM) Anwendung.

Übersicht über Unified Consumer

Sie können einen einzelnen Anwender sowohl als Mitarbeiter (snc_internal) als auch als Business-to-Consumer (B2C-Kunde) modellieren, indem Sie ein einheitliches Profil erstellen. Durch Vereinheitlichung mehrerer Profile für einen einzelnen Anwender in Kundenservice-Management (CSM) Anwendung müssen Sie nicht mehrere Anwenderaccounts für diesen Anwender erstellen und verwalten.

Hinweis: Sie können auch einen externen einheitlichen Verbraucher konfigurieren, dem keine interne Rolle (snc_internal) fehlt und kein Mitarbeiter ist, indem Sie ähnliche Setup-Aufgaben verwenden.

In der folgenden Tabelle wird beschrieben, wie die Aufgaben zum Aktivieren eines einheitlichen Verbrauchers eingerichtet werden.

Richten Sie die Aufgaben für die Aktivierung eines einheitlichen Verbrauchers ein

Aufgabe	Beschreibung
Aktivieren Sie einen einheitlichen Verbraucher	Aktivieren Sie einen einheitlichen Verbraucher, indem Sie aktualisieren `ConsumerImpl` Skripteinbindung zum Anzeigen anderer sys_user-Datensätze in der Referenzliste für die Tabelle „csm_Consumer“. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie einen einheitlichen Verbraucher .
Einem Benutzer eine Rolle zuweisen	Weisen Sie dem Anwender die Rolle „einheitlicher Verbraucher“ (sn_customerservice.Unified_Consumer) zu. Weitere Informationen finden Sie unter Weisen Sie einem Anwender eine Rolle zu .
Verbraucherdatensätze erstellen	Erstellen Sie einen Verbraucherdatensatz mit dem Anwender, der diesen Anwender als Verbraucher angibt. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen Verbraucherdatensatz .
Ordnen Sie einen vorhandenen Anwender einem Verbraucherdatensatz zu	Ordnen Sie einen einheitlichen Verbraucheranwender einem Verbraucherdatensatz zu, indem Sie einen Verbraucheranwender erstellen und den Anwender dann mit einem Verbraucherdatensatz verknüpfen. Weitere Informationen finden Sie unter Ordnen Sie einen vorhandenen Anwender einem Verbraucherdatensatz zu .

Zugehörige Informationen

Konfigurieren eines Anwenders als einheitlicher Verbraucher

Mit „Mitarbeiter“ als Verbraucher installierte Rollen

Unterstützte und nicht unterstützte Rollen und Funktionen

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

Aktivieren Sie Den Einheitlichen Verbraucher

Aktivieren Sie die Funktionalität „einheitlicher Verbraucher“ in Kundenservice-Management (CSM) Anwendung durch Aktualisieren von `Verbraucher` Skripteinbindung. Mit dieser Änderung können Sie die anderen sys_user-Erweiterungsdatensätze in der Referenzliste für die Anwender in der Tabelle „csm_Consumer“ anzeigen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Um den Zugriff auf sys_users (interne Anwender) zu ermöglichen, fügen Sie sys_user der Anwendererweiterung in hinzu `Verbraucher` Skripteinbindung.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Skripteinbindungen**an.
2. Öffnen Sie `Verbraucher` Skripteinbindung und -Änderung wie folgt:

   Fügen Sie hinzu **Initialisieren** Methode zu `Verbraucher` Skripteinbindung und -Satz **this.userExtensions** Wert.

```
var Consumer = Class.create();

Consumer.prototype = Object.extendsObject(ConsumerImpl, {
   initialize: function() {
      ConsumerImpl.prototype.initialize.call(this);
      this.userExtensions = ["csm_consumer_user", "sys_user"];
   },

   type: 'Consumer',

});
```

   Hinweis: Beim Erstellen eines Verbraucheranwenders aus dem Verbraucherformular werden Sie zum Interceptor-Formular weitergeleitet, um den Anwendertyp auszuwählen.

3. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Nächste Maßnahme
Fügen Sie Ihrer Instanz einen Anwender hinzu. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen und Zuordnen eines einheitlichen Verbraucheranwenders zu einem Verbraucherdatensatz.

Weisen Sie einem Anwender die Rolle „einheitlicher Verbraucher“ zu

Weisen Sie dem sys_user die Rolle „einheitlicher Verbraucher“ (sn_customerservice.Unified_Consumer) zu, um ihn als Verbraucher in zu definieren Kundenservice-Management (CSM) Anwendung.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Anwenderadministration** > **Anwender**an.
2. Wählen Sie den Anwender aus dem Anwenderdatensatz aus.

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

3. Wählen Sie **Bearbeiten** in der zugehörigen Liste „Rollen“.
4. Wählen Sie in der Liste Sammlung die Rolle einheitlicher Verbraucher (sn_customerservice.Unified_Consumer) aus, und verschieben Sie sie in die Liste Rollen.
5. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnis
„Sys_user“ ist einer einheitlichen Verbraucherrolle (sn_customerservice.Unified_Consumer) zugewiesen.

Nächste Maßnahme
Erstellen Sie einen einheitlichen Verbraucheranwender, und ordnen Sie ihn einem Verbraucherdatensatz zu. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen und Zuordnen eines einheitlichen Verbraucheranwenders zu einem Verbraucherdatensatz.

Erstellen und Zuordnen eines einheitlichen Verbraucheranwenders zu einem Verbraucherdatensatz

Erstellen Sie einen einheitlichen Verbraucheranwender, und ordnen Sie ihn einem Verbraucherdatensatz zu, damit Ihr Anwender auf das Kundenserviceportal (CSP) zugreifen kann. Dieser Prozess umfasst die Erstellung eines einheitlichen Verbraucheranwenders über ein Verbraucherformular und die Zuordnung des Anwenders zu einem Verbraucherdatensatz.

Erstellen Sie einen Verbraucheranwender über ein Verbraucherformular

Erstellen Sie einen Verbraucheranwender über die Anwendersuchliste im Verbraucherformular in Kundenservice-Management (CSM) Anwendung.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können sowohl interne (snc_internal) als auch externe (snc_external) Anwender erstellen.

Hinweis: Nur Administratoren können einen sys_user einem Verbraucher zuordnen, und jeder Anwender kann nur einem Verbraucher zugeordnet werden.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Kunde** > **Verbraucher**an.
2. Wählen Sie den Verbraucher aus dem Verbraucherdatensatz aus.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Anmeldedetails das Symbol Anwendersuche aus Zum Öffnen der Liste der sys_users.
4. Wählen Sie in der Liste Anwender die Option aus **Neu** .

   Hinweis: Wenn der einheitliche Verbraucher nicht konfiguriert ist, leitet das System zum Verbraucheranwenderformular weiter. Wenn andere Anwendererweiterungen konfiguriert sind, wird sie zum Interceptor weitergeleitet, sodass Sie den Anwendertyp auswählen können.

5. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

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

Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Erstellen Sie einen Anwender .

6. Wählen Sie **Absenden**.

Nächste Maßnahme
Ordnen Sie einen vorhandenen Anwender einem Verbraucherdatensatz zu. Weitere Informationen finden Sie unter Ordnen Sie einen vorhandenen Anwender einem Verbraucherdatensatz zu.

Ordnen Sie einen vorhandenen Anwender einem Verbraucherdatensatz zu

Ordnen Sie einen Anwender einem Verbraucherdatensatz in zu Kundenservice-Management (CSM) Anwendung. Nachdem die Zuordnung abgeschlossen ist, kann der Anwender als Verbraucher auf das Verbraucherserviceportal (CSP) zugreifen, um nach Informationen zu suchen, Fälle zu erstellen und mehr.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Kunde** > **Verbraucher**an.
2. Wählen Sie den Verbraucher aus dem Verbraucherdatensatz aus.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Anmeldedetails das Symbol Anwendersuche aus Zum Öffnen der Liste der sys_users.
4. Wählen Sie im Formular „Anwender“ den Anwender aus, der dem Verbraucherdatensatz zugeordnet werden soll.

   Hinweis: Wenn der einheitliche Verbraucher aktiviert ist, können Sie den Anwendertyp im Interceptor-Formular auswählen.

5. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnis
Der sys_user ist dem Verbraucherdatensatz zugeordnet. Der Anwender kann jetzt als Verbraucher auf das Verbraucherserviceportal (CSP) zugreifen.

Beitragende Anwender konfigurieren

Mit dem Plugin „CSM Contributor User“ können Sie Middle Office-Teams an der Lösung von Kundenproblemen und -anforderungen beteiligen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Mit den bereitgestellten Rollen-, Beziehungs- und Benutzerprofilattributen können Beitragende Berichte erstellen und an Fällen zusammenarbeiten, die für Kunden, Serviceorganisationen oder sie selber erstellt wurden.

Das Plugin „CSM Query Rules“ wird automatisch durch das Plugin „CSM Contributor User“ (com.snc.csm_contributor_user) aktiviert. Weitere Informationen finden Sie unter CSM-Abfrageregeln.

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

Prozedur

1. Aktivieren Sie das Plugin „CSM Contributor User“ (com.snc.csm_contributor_user).
2. Weisen Sie Benutzern im Middle Office die Rollen für beitragende Benutzer zu.
3. Erstellen Sie Beziehungen.
4. Stellen Sie sicher, dass die Eigenschaft **sn_cs_queryrules.use_query_rules** auf „true“ gesetzt ist.

Beitragende Anwender

Mithilfe von Rollen für beitragende Anwender können Sie sowohl interne als auch externe Benutzer bei der Lösung von Kundenproblemen und -anforderungen einbeziehen.

Die Funktion für beitragende Anwender bietet einheitlichen Kundensupport für interne und externe Kunden. Mit dieser Funktion können Sie interne und externe Kunden über gemeinsam genutzte Serviceteams und Serviceorganisationen bedienen:

- Ermöglichen Sie Serviceorganisationen, sich gegenseitig und externe Kunden zu bedienen.
- Ermöglichen Sie Ihren Mitarbeitern, Support für sich selbst und externe Kunden anzufordern.
- Ermöglichen Sie Service Desk-Mitarbeitern im Middle Office, an bestimmten, zur Lösung von Fällen erforderlichen Aufgaben zu arbeiten.

Übersicht über Rollen für beitragende Anwender

Die Funktion für beitragende Anwender umfasst mehrere Rollen, die Sie Benutzern zuweisen können, um den Zugriff auf Fälle, Fallaufgaben und fallbezogene Informationen zu steuern. Diese Rollen können Benutzern basierend auf unterschiedlichen Geschäftsanforderungen zugewiesen werden. In einigen Fällen bieten diese Rollen auch Zugriff auf übergeordnete Fälle und zugehörige Kundeninformationen.

Rollen für beitragende Anwender

Requester for Any Customer	Requester for My Customers	Requester for Service Organization	Requester for Self	Case Task Agent
Enable employees to create cases on behalf of any account or consumer Roles: • Account Contributor • Consumer Contributor	Enable employees to create cases on behalf of customers with whom they have a relationship Role: • Relationship Contributor	Enable employees to create cases on behalf of their business location Role: • Service Organization Contributor	Enable employees to request support for themselves Role: • Self Contributor	Enable middle office employees to work on specific case tasks Role: • Case Task Agent

Die Funktion für beitragende Anwender umfasst auch Viewer-Rollen, mit denen Mitarbeiter Fälle, Fallaufgaben und zentrale Kundendaten anzeigen können. Zu diesen Rollen gehören:

- Fall-Viewer
- Fallaufgaben-Viewer
- Kundendaten-Viewer

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

Beschreibung und Fähigkeiten beitragender Anwenderrollen

Typ der anfordernden Person	Beschreibung	Funktionen
Anfordernde Person für beliebigen Kunden	Eine anfordernde Person, die Fälle im Namen von allen Kunden erstellen kann. Dieser Benutzer: • Arbeitet mit Accounts und Kontakten oder Verbrauchern zusammen. • Verwendet das Customer oder Consumer Service Portal, um Kunden zu unterstützen. Rollen: • Account-Beitragender (sn_customerservice.account_contributor) • Beitragender für Verbraucher (sn_customerservice.consumer_contributor)	Dieser Benutzer kann: • Wissensartikel und Katalogelemente durchsuchen. • Fälle für Kunden erstellen, die einen Geschäftsstandort besuchen, einschließlich Fälle für Katalogelemente (Anforderungen). • Fälle aus Kommunikationskanälen erstellen, die Kunden zur Verfügung stehen, einschließlich Telefon, Internet, Chat, Virtual Agent und Messaging. Wenn es sich bei ihm auch um einen internen Benutzer für einen Fall handelt, kann dieser Benutzer: • Zusätzliche Kommentare und Anhänge hinzufügen • Lösungen akzeptieren oder ablehnen • Einen Fall schließen • Benachrichtigungen zu Fall-Updates empfangen • Lesen Sie Arbeitsnotizen

Anfordernde Person für eigene Kunden	Eine anfordernde Person, die Fälle im Namen von Kunden erstellen kann, mit denen eine etablierte Beziehung besteht.
	
	Dieser Benutzer:
	• Arbeitet mit Accounts und Kontakten oder Verbrauchern zusammen.
	• Verwendet das Customer oder Consumer Service Portal, um Kunden zu unterstützen.
	• Verwaltet Kundenbeziehungen und bietet Unterstützung für Kundenfälle.
	
	Rolle: Beitragender zu Beziehungen
		Dieser Benutzer kann:
		• Wissensartikel und Katalogelemente durchsuchen.
		• Fälle im Namen von Kunden erstellen, mit denen eine Beziehung besteht.
		• Fälle aus Kommunikationskanälen erstellen, die Kunden zur Verfügung stehen, einschließlich Telefon, Internet, Chat, Virtual Agent und Messaging.
		• Zeigen Sie alle Fälle an, die für Kunden erstellt wurden, mit denen sie eine Beziehung haben, und verfolgen Sie sie.
		• Kundendaten aktualisieren, z. B. durch Hinzufügen von Kontakten und Adressen.
		• Fall aktualisieren:
		  ○ Zusätzliche Kommentare und Anhänge hinzufügen
		  ○ Lösungen akzeptieren oder ablehnen

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

Beschreibung und Fähigkeiten beitragender Anwenderrollen (Fortsetzung)

Typ der anfordernden Person	Beschreibung	Funktionen
	(sn_customerservice.relationship_contributor)	○ Einen Fall schließen ○ Benachrichtigungen zu Fall-Updates empfangen ○ Lesen Sie Arbeitsnotizen
Anfordernde Person für Serviceorganisation	Eine anfordernde Person, die im Namen ihres Geschäftsstandorts Fälle erstellen kann. Dieser Benutzer: • Arbeitet mit Accounts und Kontakten, Verbrauchern und Haushalten zusammen. • Verwendet das Customer oder Consumer Service Portal, um Kunden zu unterstützen. Rolle: Beitragender der Serviceorganisation (sn_customerservice.service_organization_contributor)	Dieser Benutzer kann: • Wissensartikel und Katalogelemente durchsuchen. • Fälle im Namen von Geschäftsstandorten erstellen, einschließlich Fällen für Katalogelemente (Anforderungen), und diese Fälle nachverfolgen. • Fälle aus Kommunikationskanälen erstellen, die Kunden zur Verfügung stehen, einschließlich Telefon, Internet, Chat, Virtual Agent und Messaging. • Andere Fälle anzeigen und nachverfolgen, die für den Geschäftsstandort des Benutzers erstellt wurden. Wenn es sich bei ihm auch um einen internen Benutzer für einen Fall handelt, kann dieser Benutzer: • Zusätzliche Kommentare und Anhänge hinzufügen • Lösungen akzeptieren oder ablehnen • Einen Fall schließen • Benachrichtigungen zu Fall-Updates empfangen • Lesen Sie Arbeitsnotizen
Anfordernde Person für sich selbst	Eine anfordernde Person, die Fälle für sich selbst erstellen kann. Diese anfordernde Person greift über ein einheitliches Mitarbeiterportal auf Fälle zu, sofern von deren Organisation bereitgestellt. Rolle: Selbstbeitragender (sn_customerservice.self_contributor)	Dieser Benutzer kann: • Wissensartikel und Katalogelemente durchsuchen. • Fälle im Namen von sich selbst erstellen, einschließlich Fällen für Katalogelemente (Anforderungen). • Fälle aus Kommunikationskanälen erstellen, die Kunden zur Verfügung stehen, einschließlich Telefon, Internet, Chat, Virtual Agent und Messaging.

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

Beschreibung und Fähigkeiten beitragender Anwenderrollen (Fortsetzung)

Typ der anfordernden Person	Beschreibung	Funktionen
		• Zeigen Sie die Fälle an, die sie aus sich selbst erstellt haben, und verfolgen Sie sie: ○ Zusätzliche Kommentare und Anhänge hinzufügen ○ Lösungen akzeptieren oder ablehnen ○ Einen Fall schließen ○ Benachrichtigungen zu Fall-Updates empfangen ○ Lesen Sie Arbeitsnotizen
Fallaufgaben-Mitarbeiter	Ein Erfüller, z. B. ein Service Desk-Mitarbeiter im Middle Office, der an bestimmten Aufgaben arbeitet, die zur Lösung eines Falls erforderlich sind. Derartige Fallaufgaben: • Werden dem Service Desk-Mitarbeiter oder seiner Abteilung bzw. Gruppe zugewiesen. • Sind auf eine bestimmte Funktion oder Kompetenz der Abteilung oder Gruppe ausgerichtet. Dieser Service Desk-Mitarbeiter verwendet normalerweise einen Arbeitsbereich, um diese Aufgaben abzuschließen. Rolle: Fallaufgaben-Mitarbeiter (sn_customerservice.case_task_agent)	Dieser Benutzer kann: • Fallaufgaben anzeigen und bearbeiten, die ihm oder seiner Gruppe bzw. Abteilung zugewiesen sind. • Übergeordnete Fälle für die Fallaufgaben anzeigen, auf die er zugreifen kann. • Mithilfe von Arbeitsnotizen und zusätzlichen Kommentaren mit Service Desk-Mitarbeitern über den übergeordneten Fall kommunizieren. • Mithilfe von Arbeitsnotizen und zusätzlichen Kommentare mit Service Desk-Mitarbeitern über andere Fallaufgaben des übergeordneten Falls kommunizieren. • Auf Kundeninformationen zugreifen, die zum Abschließen einer Fallaufgabe erforderlich sind. • Änderungen an Fallaufgaben vornehmen, durch die der Status oder die Phase des übergeordneten Falls aktualisiert wird. • Nach Wissensartikeln zur Unterstützung bei der Lösung von Fallaufgaben suchen.

Rollen für beitragende Anwender sind mit verschiedenen CSM-Plugins verfügbar. Eine detailliertere Beschreibung dieser Benutzerrollen finden Sie unter Rollen für beitragende Anwender.

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

Felder, die dem Fallformular hinzugefügt wurden

Die Funktion für beitragende Anwender fügt dem Fallformular zwei Felder hinzu, die zur Identifizierung des Kunden für einen Fall verwendet werden. Diese Felder werden zusätzlich zu den Feldern **Account** und **Verbraucher** verwendet.

Kundenfelder wurden dem Fallformular hinzugefügt

Feld	Beschreibung
Anfordernde Serviceorganisation	Dieses Feld zeigt den Namen einer Serviceorganisation an. Wenn dieses Feld ausgefüllt ist und die Felder **Account** und **Verbraucher** leer sind, ist der Kunde für den Fall eine Serviceorganisation. Dieses Feld ist im Plugin „Service Organization“ (com.snc.service_organization) enthalten.
Angefordert von	In diesem Feld wird der Name der anfordernden Person angezeigt. Wenn dieses Feld ausgefüllt ist und die Felder **Account**, **Verbraucher** und **Anfordernde Serviceorganisation** leer sind, ist der Kunde für den Fall ein Mitarbeiter. Dieses Feld ist im Plugin „Customer Service“ (com.sn_customerservice) enthalten.

Das Plugin „Customer Service“ fügt dem Abschnitt „Hinweise“ des Fallformulars für beitragende Anwender zwei Felder hinzu.

Beitragende Felder wurden dem Fallformular hinzugefügt

Feld	Beschreibung
Beitragende Anwender	Wenn ein Benutzer mit der Rolle „Fallaufgaben-Mitarbeiter“ einer Fallaufgabe zugewiesen ist, wird er dem Feld **Beitragende Anwender** hinzugefügt. Wenn ein Benutzer aus dem Feld **Zugewiesen an** im Fallaufgabenformular entfernt wird und er keinen anderen Aufgaben für den Fall zugewiesen ist, wird er auch aus dem Feld **Beitragende Anwender** entfernt.
Beitragende Gruppen	Wenn ein Benutzer mit der Rolle „Fallaufgaben-Mitarbeiter“ einer Fallaufgabe zugewiesen ist, wird die Zuweisungsgruppe des Benutzers dem Feld **Beitragende Gruppen** hinzugefügt. Wenn ein Benutzer aus dem Feld **Zugewiesen an** im Fallaufgabenformular entfernt wird und kein anderes Mitglied seiner Zuweisungsgruppe anderen Aufgaben für den Fall zugewiesen ist, wird die Zuweisungsgruppe aus dem Feld **Beitragende Gruppen** entfernt.

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

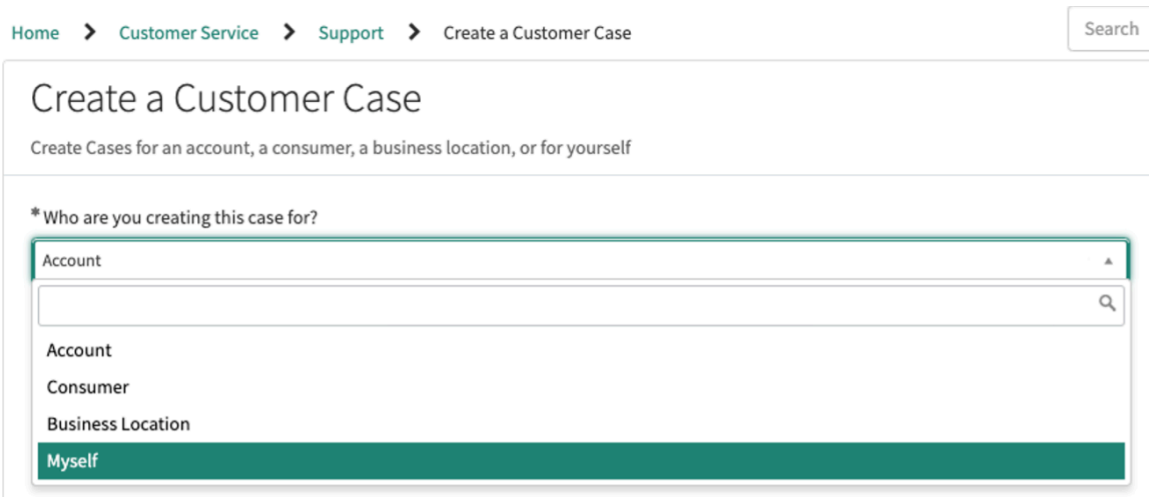
Beitragende Felder wurden dem Fallformular hinzugefügt (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Wenn eine Gruppe aus dem Feld **Zugewiesen an** im Fallaufgabenformular entfernt wird und die Gruppe keinen anderen Aufgaben für den Fall zugewiesen ist, wird die Zuweisungsgruppe aus dem Feld **Beitragende Gruppen** entfernt.

Fall für Kunden-Datensatzersteller erstellen

Die Funktion „Beitragende Anwender“ fügt einen Datensatzersteller hinzu, auf den beitragende Anwender über das Kunden- und Verbraucherserviceportal zugreifen und den sie zum Erstellen von Fällen verwenden können. Beim Erstellen eines Falls bietet dieser Datensatzersteller dem Kunden verschiedene Optionen im Feld **Für wen erstellen Sie diesen Fall?**, die abhängig von den Rollen sind, die dem angemeldeten Benutzer zugewiesen sind.

Fall für Kunden-Datensatzersteller erstellen



Wenn der beitragende Anwender eine Option auswählt, werden zusätzliche Felder im Zusammenhang mit diesem Kundentyp angezeigt.

Kundentypfelder, die dem Datensatzersteller eines Kundenfalls erstellen hinzugefügt wurden

Kundenoption	Zusätzliche Felder
Account	• **Gemeldet von**: Der angemeldete Benutzer mit der Rolle „Account-Beitragender“. • **Account**: Der Name des Accounts. • **Kontakt**: Der Kontakt für den Account.

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

Kundentypfelder, die dem Datensatzersteller eines Kundenfalls erstellen hinzugefügt wurden (Fortsetzung)

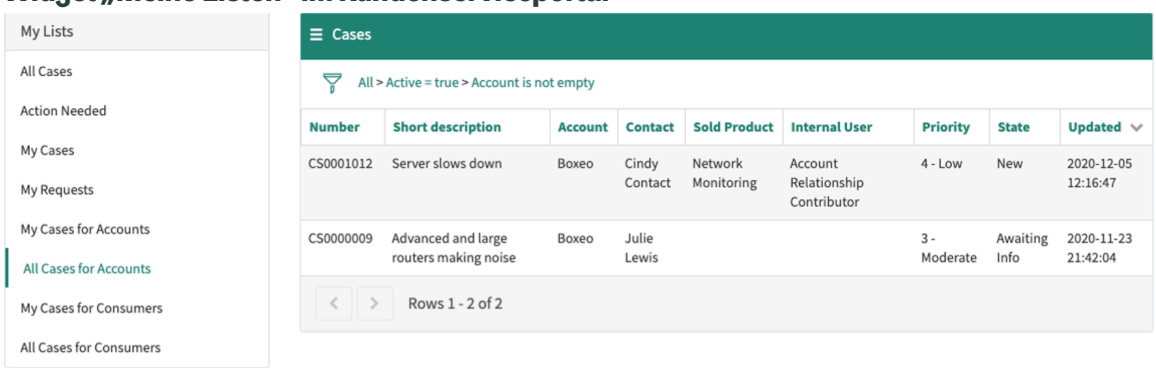
Kundenoption	Zusätzliche Felder
Verbraucher	• **Gemeldet von**: Der angemeldete Benutzer mit der Rolle „Verbraucher – Beitragender“. • **Verbraucher**: Der Name des Verbrauchers. • **Haushalt**: Der Haushalt, zu dem der Verbraucher gehört.
Geschäftsstandort	• **Gemeldet von**: Der angemeldete Benutzer mit der Rolle „Beitragender der Serviceorganisation“. • **Geschäftsstandort wird angefordert**: Der Name der Serviceorganisation, die Unterstützung anfordert. • **Support vom Geschäftsstandort wird angefordert**: Der Name der Serviceorganisation, von der der **anfordernde Geschäftsstandort** Unterstützung anfordert.
Ich selbst	**Gemeldet von**: Der angemeldete Benutzer mit der Rolle „Selbstbeitragender“.

Zusätzliche Felder im Datensatzersteller, die für alle Kundenoptionen gelten, lauten u. a. **Priorität**, **Kanal**, **Betreff** und **Beschreibung**.

Datensatzlisten im Kunden- und Verbraucherserviceportal anzeigen

Das Widget „Meine Listen“ im Kunden- und Verbraucherserviceportal umfasst verschiedene Filter zum Anzeigen von Datensätzen.

Widget „Meine Listen“ im Kundenserviceportal



In Abhängigkeit von den Rollen, die dem angemeldeten Benutzer zugewiesen sind, zeigt dieses Widget die folgenden Filter an.

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

Meine Listenfilter

Beitragender Anwender	Meine Listenfilter
Account-Beitragender	**Fälle für Accounts**
Verbraucher – Beitragender	**Fälle für Verbraucher**
Beitragender der Serviceorganisation	• **Meine Fälle für Geschäftsstandorte**: Fälle, die der beitragende Anwender im Namen seiner Geschäftsstandorte erstellt hat. • **Alle Fälle für Geschäftsstandorte**: Alle Fälle, die im Namen der Geschäftsstandorte des Beitragenden erstellt wurden, und zwar unabhängig davon, wer den Fall erstellt hat.
Selbstbeitragender	**Fälle für mich**
Beitragender zu Beziehungen	Zeigt Filter in Abhängigkeit von den für diesen Benutzer erstellten Beziehungen an. • **Meine Fälle für Accounts**: Fälle, die vom beitragenden Anwender im Namen von Accounts erstellt wurden, bei denen der Benutzer ein Account Manager ist. • **Alle Fälle für Accounts**: Alle Fälle, die im Namen von Accounts erstellt wurden, bei denen der Benutzer ein Account Manager ist, unabhängig davon, wer den Fall erstellt hat. • **Meine Fälle für Verbraucher**: Fälle, die vom beitragenden Anwender im Namen von Verbrauchern oder Haushalten erstellt wurden, bei denen der Benutzer ein Beziehungsmanager ist. • **Alle Fälle für Verbraucher**: Alle Fälle, die im Namen von Verbrauchern oder Haushalten erstellt wurden, bei denen der Benutzer ein Beziehungsmanager ist, und zwar unabhängig davon, wer den Fall erstellt hat. Weitere Informationen finden Sie unter Servicemodell-Grundlagen Beziehungen.

Auf Fallaufgaben zugreifen

Benutzer mit der Rolle „Fallaufgaben-Mitarbeiter“ können Fallaufgaben in Listen, Dashboards und auf Zielseiten anzeigen und darauf zugreifen.

Verwenden Sie Widgets, um Fallaufgaben in Dashboards und auf Zielseiten anzuzeigen.

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

Widgets zum Anzeigen von Fallaufgaben

Widget	Angezeigte Aufgabeninformationen
Meine Fallaufgaben	Dieses Widget enthält für jede Fallaufgabe die folgenden Informationen: • Aufgabennummer • Status • Betreff • Priorität • Fallnummer • Kurze Beschreibung des Falls
Fallaufgaben der eigenen Gruppe	Dieses Widget enthält für jede Fallaufgabe die folgenden Informationen: • Aufgabennummer • Status • Betreff • Priorität • Zugewiesen an • Fallnummer • Kurze Beschreibung des Falls

Hinweis: Wenn ein Playbook verfügbar ist, öffnet das System die Fallaufgabe in dem Playbook. Wenn kein Playbook verfügbar ist, öffnet das System das Fallaufgabenformular.

Beitragende Anwender können in Abhängigkeit von den zugewiesenen Rollen unterschiedliche Module im CSM Agent Workspace und konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich anzeigen.

Modulzugriff nach Rolle

Rolle	Module

Fallaufgaben-Mitarbeiter
 	
[sn_customerservice.case_task_agent]
	Benutzer mit der Rolle „Fallaufgaben-Mitarbeiter“ haben Zugriff auf die folgenden Module:
	• **Fallaufgabe**: Umfasst die Fallaufgaben, auf die der Benutzer Zugriff hat.
	  ◦ Meine Fallaufgaben
	  ◦ Meine offenen Elemente
	  ◦ Nicht zugewiesen für meine Gruppen
	  ◦ Mein Aufgabenzugriff
	• **Kunden**: Bietet schreibgeschützten Zugriff auf Kundeninformationen.

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

Modulzugriff nach Rolle (Fortsetzung)

Rolle	Module
	○ Accounts ○ Partner ○ Kontakte ○ Verbraucher ○ Haushalte ○ Mitglieder des Haushalts
Fallaufgaben-Viewer [sn_customerservice.case_task_viewer]	Benutzer mit der Rolle „Fallaufgaben-Viewer“ haben Zugriff auf alle Aufgaben im Modul **Fallaufgabe**.
Beitragender mit Fallansicht [sn_customerservice.case_contributor_viewer]	Benutzer mit der Rolle „Beitragender mit Fallansicht“ haben Zugriff auf die eigenen beitragenden Aufgaben im Modul **Fallaufgabe**.
Fall-Viewer [sn_customerservice.case_viewer]	Benutzer mit der Rolle „Fall-Viewer“ können die Fälle im Modul **Fälle** anzeigen, auf die sie Zugriff haben.

Zugriff von Service Desk-Mitarbeitern für Fallaufgaben auf Kundeninformationen

Benutzer mit der Rolle „Fallaufgaben-Mitarbeiter“ haben schreibgeschützten Zugriff auf einige der Kundeninformationen für den übergeordneten Fall.

- Für B2B-Fälle: Account- und Kontaktdatensätze, einschließlich Adressen, verkaufte Produkte und Installationsbasis.
- Für B2C-Fälle: Verbraucher- und Haushaltsdatensätze, einschließlich Adressen, verkaufte Produkte, Installationsbasis und Haushaltsvorstand.
- Für Geschäftsstandortfälle: Datensätze von Serviceorganisationen, einschließlich interner Kontaktinformationen.

Zugehörige Informationen

Rollen für beitragende Anwender

Beitragende Anwender konfigurieren

Rollen für beitragende Anwender

Das Anwenderdatenmodell des Beitragenden verwendet mehrere Rollen, die Anwendern zugewiesen werden können, um den Fallzugriff, Fallaufgaben und fallbezogene Informationen basierend auf verschiedenen Geschäftsanforderungen zu steuern.

Diese Rollen sind in verschiedenen Plugins enthalten:

- Customer Service (com.sn_customerservice)
- CSM Contributor User (com.snc.csm_contributor_user)

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

- Business Location (com.snc.business_location)
- CSM Base Extension Entities (com.snc.cs_base_extension)

Detaillierte Rollenbeschreibungen können Sie den folgenden Tabellen entnehmen.

Im Plugin „Customer Service“ enthaltene Rollen

In der folgenden Tabelle sind die Rollen der Beitragenden aufgeführt, die im Plugin „Kundenservice“ (com.sn_customerservice) enthalten sind, zusammen mit ihren Beschreibungen und zugehörigen Rollen.

Kundenservicerollen

Rolle	Beschreibung	Enthält Rollen
Fallaufgaben-Mitarbeiter [sn_customerservice.case_task_agent]	Diese Rolle bietet Zugriff auf Fallaufgaben und zugehörige Fallinformationen. Ein Benutzer mit dieser Rolle kann an den folgenden Fallaufgaben arbeiten: • Aufgaben, die dem Benutzer oder den Zuweisungsgruppen des Benutzers zugewiesen sind. • Aufgaben, die von dem Benutzer erstellt wurden. Mit dieser Rolle kann der Benutzer: • Fallaufgaben anzeigen und aktualisieren. ○ Arbeitsnotizen, Kommentare und Anhänge hinzufügen. ○ Status aktualisieren. ○ Zusätzliche Aktionen aus einer Fallaufgabe wie das Senden von E-Mails durchführen. • Erstellen Sie Fallaufgaben, und weisen Sie sie anderen Anwendern zu. Mit dieser Rolle haben Benutzer schreibgeschützten Zugriff auf Kundeninformationen für den Fall:	• sn_customerservice.csm_workspace_user • sn_customerservice.customer_data_viewer • sn_customerservice.case_contributor_edito

Automatische Übersetzung

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

Kundenservicerollen (Fortsetzung)

Rolle	Beschreibung	Enthält Rollen
	• Account- und Kontaktdatensätze (für B2B-Fälle) • Verbraucher- und Haushaltsdatensätze (für B2C-Fälle) • Datensätze für Serviceorganisationen (Geschäftsstandortfälle)	
Fallaufgaben-Viewer [sn_customerservice.case_task_viewer]	Diese Rolle bietet schreibgeschützten Zugriff auf alle Fallaufgaben. **Hinweis:** In Kombination mit der Rolle „Fall-Viewer“ (sn_customerservice.case_viewer) kann ein Benutzer auf alle Kundenservicefälle und alle Fallaufgaben zugreifen.	
Fall-Viewer [sn_customerservice.case_viewer]	Diese Rolle bietet schreibgeschützten Zugriff auf alle Fälle.	
Beitragender bei der Fallbearbeitung [sn_customerservice.case_contributor_editor]	Diese Rolle bietet eingeschränkten Schreibzugriff auf einige der Felder im Fallformular, wenn der Benutzer über eine andere Rolle Lesezugriff auf den Fall hat. Eingeschränkter Schreibzugriff ist für die folgenden Felder verfügbar: • Arbeitshinweise • Zusätzliche Anmerkungen • Anhänge • Status- oder Phasenänderungen • Beitragende Anwender • Beitragende Gruppen • Beobachtungsliste • Beobachtungsliste Arbeitshinweisen	

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

Kundenservicerollen (Fortsetzung)

Rolle	Beschreibung	Enthält Rollen
Beitragender mit Fallansicht [sn_customerservice.case_contributor_viewer]	Diese Rolle bietet Lesezugriff auf alle Tabellen, die einem Fall zugeordnet sind, wenn der Anwender über eine andere Rolle Lesezugriff auf den Fall hat. Der Anwender kann auf zugreifen **Alle Aufgaben, an denen ich teilnehme** Modul im CSM-Mitarbeiterbereich.	• sn_shn.user • wm_read

Im Plugin „CSM Contributor User“ enthaltene Rollen

In der folgenden Tabelle sind die Rollen des Beitragenden aufgeführt, die im Plugin „CSM Beitragender-Anwender“ (com.snc.csm_Contributor_user) enthalten sind, zusammen mit ihren Beschreibungen und zugehörigen Rollen.

Rollen für das Plugin „Beitragender-Anwender“

Rolle	Beschreibung	Enthält Rollen
Account-Beitragender [sn_customerservice.account_contributor]	Mit dieser Rolle können Benutzer Fälle für jedes Konto erstellen.	sn_customerservice.case_contributor_creator
Verbraucher – Beitragender [sn_customerservice.consumer_contributor]	Mit dieser Rolle können Benutzer Fälle für jeden Verbraucher erstellen.	sn_customerservice.case_contributor_creator
Selbstbeitragender [sn_customerservice.self_contributor]	Mit dieser Rolle können Anwender mit der Rolle „snc_internal“ Fälle für sich selbst erstellen.	sn_customerservice.case_contributor_creator
Beitragender bei der Fallerstellung [case_contributor_creator]	Diese Rolle ermöglicht Benutzern das Erstellen von Fällen und ist in den Rollen für Beitragende der obersten Ebene enthalten.	

Im Plugin „Business Location“ enthaltene Rollen

Die folgenden Rollen für Beitragende sind im Plugin „Business Location“ (com.snc.business_location) enthalten.

Rollen für das Plugin „Geschäftsstandort“

Rolle	Beschreibung	Enthält Rollen
Beitragender der Serviceorganisation [sn_customerservice.service_organization_contributor]	Diese Rolle ermöglicht Benutzern das Erstellen von Fällen für ihre Serviceorganisation (Geschäftsstandort).	sn_customerservice.case_contributor_creator

Automatische Übersetzung

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

Rollen für das Plugin „Geschäftsstandort“ (Fortsetzung)

Rolle	Beschreibung	Enthält Rollen
	Hinweis: Ein Beitragender einer Serviceorganisation muss Mitglied einer Serviceorganisation sein, um Fälle in ihrem Namen zu erstellen.	

Im Plugin „CS Base Extension Entities“ enthaltene Rollen

Die folgenden Rollen für Beitragende sind im Plugin „CSM Base Extension Entities“ (com.snc.cs_base_extension) enthalten.

Rollen für das Plugin „CS-Basiserweiterungsentitäten“

Rolle	Beschreibung	Enthält Rollen
Beitragender zu Beziehungen [sn_customerservice.relationship_contributor]	Mit dieser Rolle können Benutzer Fälle für Kunden erstellen, zu denen sie über eine etablierte Beziehung verfügen. **Hinweis:** • Das Plugin „CSM Contributor User“ (com.snc.csm_Contributor_user) muss aktiviert sein. • Ein Beziehungsbeitragender muss Mitglied eines Accounts, Kontakts oder Haushaltsteams sein, um Fälle in seinem Namen zu erstellen.	sn_customerservice.case_contributor_creator

Zusätzliche Rollen

Zusätzliche Beitragende Rollen

Rolle	Beschreibung	Enthält Rollen
Kundendaten-Viewer [sn_customerservice.customer_data_viewer]	Diese Rolle bietet Lesezugriff auf Kundendaten, einschließlich Account-, Verbraucher- und Haushaltsdaten, sowie auf die Informationen in den zugehörigen Listen.	

Automatische Übersetzung

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

Zusätzliche Beitragende Rollen (Fortsetzung)

Rolle	Beschreibung	Enthält Rollen
Workspace-Benutzer [sn_customerservice.csm_workspace_user]	Diese Rolle bietet Zugriff auf Fallaufgaben aus den folgenden Modulen in den CSM-Arbeitsbereichen: • Meine Fallaufgaben • Fallaufgaben der eigenen Gruppe Benutzer können auch: • Agent Assist verwenden, um nach Wissensartikeln zu suchen (wenn die Benutzerkriterien so festgelegt sind, dass sie Zugriff auf Wissen bieten). • E-Mails erstellen (wenn der Benutzer Schreibzugriff auf den Datensatz und die Rolle email_composer hat). • Antwortvorlagen anzeigen (wenn Antwortvorlagen für den Datensatz konfiguriert wurden. **Hinweis:** Standardmäßig wird diese Rolle zur Rolle „Fallaufgaben-Mitarbeiter“ (sn_customerservice.case_task_agent) hinzugefügt.	• agent_workspace_user • canvas_user • sn_templated_snip.template_snippet_reade • email_composer

Konfigurieren des Kundenzugriffsmanagements

Stellen Sie sicher, dass das Kundenzugriffsmanagement für den Anwender korrekt eingerichtet ist, indem Sie alle Konfigurationsaufgaben mit ausführen Kundenservice-Management (CSM) Anwendung.

Übersicht über das Kundenzugriffsmanagement

Mit der Kundenzugriffsverwaltung können Sie mehrere Kontakte und Verbraucher für Fälle und verkaufte Produkte unterstützen und sie auf diese Weise mit unterschiedlichen Zugriffsebenen auf den Fall ausstatten. Sie können einem Fall auch zusätzliche interne Benutzer hinzufügen.

Da die Anforderungen der Branchen steigen, werden Unternehmen mit komplexen Anwendungsfällen konfrontiert. Es gibt Anwendungsfallszenarien, in denen die Fallverwaltung von mehr als einem Kundenkontakt bearbeitet werden kann. Angenommen, in einem B2C-Szenario möchte ein Darlehensantragsteller dem Darlehensantrag einen Mitschuldner, einen Bürgen und einen Anwalt hinzufügen, bei dem jeder den gleichen Zugriff hat, um auf den mit dem Darlehensantrag verbundenen Fall zu reagieren. Oder in

Automatische Übersetzung

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

anderen Fällen können von einem Kunden gekaufte Produkte mehrere Abteilungen haben, die das Produkt nachverfolgen, z. B. das Finanzteam, das die Verlängerungen des Produkts nachverfolgt, oder das Betriebsteam, das die Wartung des Produkts nachverfolgt.

Mit der Kundenzugriffsverwaltung können Unternehmen aus allen Branchen wie High-Tech, Telekommunikation, Finanzdienstleistungen, Verwaltung und Produktion diese komplexen Anwendungsfälle erfüllen.

Die Kundenzugriffsverwaltung hilft Kundenservice-Mitarbeitern, mehrere zugehörige Parteien hinzuzufügen und ihnen unterschiedliche Zugriffsebenen für den Fall bereitzustellen. Beim Hinzufügen zugehöriger Parteien zu einem Fall können Kundenservice-Mitarbeiter den Beziehungstyp auswählen. Der Beziehungstyp legt standardmäßig die Verantwortlichkeit fest, die die Zugriffsebene für die zugehörigen Parteien bestimmt, z. B. Kontakte oder Verbraucher in einem Fall.

Hauptvorteile

Kundenzugriffsverwaltung:

- Verbessert die Kunden-Experience, indem zugehörigen Parteien die Nachverfolgung und Zusammenarbeit bei Fällen ermöglicht wird
- Verbessert die betriebliche Effizienz, indem Kunden Fälle für Produkte und Services nachverfolgen können
- Erhöht die Automatisierung, indem basierend auf dem Zugriff auf das verkaufte Produkt automatisch Zugriff auf Fälle gewährt wird

Konfigurationsaufgaben für die Kundenzugriffsverwaltung

Aufgeführt sind die folgenden wichtigen Konfigurationsaufgaben, die zum Einrichten und Verwalten des Kundenzugriffs erforderlich sind.

Aufgabe	Beschreibung
Tabellen und Plugins für die Kundenzugriffsverwaltung.	Fügen Sie neue Tabellen hinzu, oder ändern Sie vorhandene Tabellen, um das Kundenzugriffsmanagement zu ermöglichen.
Mit der Kundenzugriffsverwaltung installierte Tabellen.	Mithilfe von verschiedenen vordefinierten funktionalen und granularen Rollen werden Beziehungen zwischen Benutzern und Entitäten hergestellt.
Zuständigkeitsdefinitionen erstellen	Definieren Sie eine Rolle oder Verantwortung, die Ihre Organisation und Anwender in unterstützen kann Kundenservice-Management (CSM) Anwendung.
Konfigurieren Sie den Zugriff über die Zugriffskonfiguration für Verantwortlichkeit	Optimieren Sie die Erstellung und Aktualisierung Ihrer Verantwortlichkeitsdefinitionen und Zugriffskonfigurationen, indem Sie das Framework für deklarative Verantwortlichkeit in verwenden Kundenservice-Management (CSM) Anwendung.
Erstellen Sie Konfigurationen zugehöriger Parteien.	Die Entitätsverantwortlichkeiten der zugehörigen Partei werden mit Verantwortlichkeitsdefinitionen verknüpft, indem dem Fall Konfigurationen der zugehörigen Partei hinzugefügt werden.

Zugehörige Informationen

Datenverwaltung für Kundenservice-Management

Kundenzugriffsverwaltung verwenden

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

Tabellen und Plugins für die Kundenzugriffsverwaltung

Erfahren Sie mehr über die Tabellen und Plugins, die Sie mit dem Kundenzugriffsmanagement verwenden können.

Mit der Funktion der Kundenzugriffsverwaltung werden neue Tabellen hinzugefügt oder bestehende Tabellen geändert. Sie können die folgenden Plugins aktivieren, die Funktionen aktivieren, z. B. das Aktivieren des eingeschränkten Kontaktzugriffs. Zum Aktivieren dieser Plugins benötigen Sie die Administratorrolle. Einzelheiten finden Sie unter Plugin aktivieren .

Von der Kundenzugriffsverwaltung verwendete Plugins

Plugin	Beschreibung	Tabellen
Customer Service [com.sn_customerservice]	Ermöglicht Kunden die Bereitstellung von Service und Support für externe Kunden über mehrere Kommunikationskanäle, z. B. E-Mail, Web und Telefon.	• Accountzugriff [sn_csm_account_access] • Fall [sn_customerservice_case] • Zugehörige Partei [sn_customerservice_related_party] • Konfiguration der zugehörigen Partei [sn_customerservice_related_party_configuration]
Customer Service-Basisverwaltung installieren [com.snc.install_base]	Ermöglicht Kunden, den aktuellen Status der Installationsbasis eines Kunden zu erfassen und die Beziehung zu allen nachfolgenden Entitäten herzustellen, die sich auf ihre Funktion auswirken könnten.	• Verkauftes Produkt [sn_install_base_sold_product] • Zugehörige Partei des verkauften Produkts [sn_install_Base_sold_Product_related_Party] • Mit Installationsbasis verbundene Partei [sn_install_Base_related_Party]

Vom Kundenzugriffsmanagement verwendete Tabellen

Tabelle	Spalten
Accountzugriff [sn_csm_account_access] Aktivieren Sie eingeschränkten Zugriff auf Account-Kontakte für verkaufte Produkte und Installationsbasen.	Account [customer_account] Account, der dem verkauften Produkt zugeordnet ist.
	Kontaktzugriff einschränken Zugriff, der aufgrund der zugehörigen Kontakte auf Entitäten beschränkt ist.

Automatische Übersetzung

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

Vom Kundenzugriffsmanagement verwendete Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Spalten
	Wenn der Wert des Felds ist **Falsch** , Die Kontakte, die dem Account zugeordnet sind, können die verkauften Produkte und Installationsbasen lesen, die dem Account zugeordnet sind. Wenn der Wert des Felds ist **Wahr** , Die Kontakte, die den Accounts zugeordnet sind, erhalten keinen Zugriff auf die verkauften Produkte und Installationsbasen, es sei denn, sie werden als Kontakt im Datensatz oder als zugehörige Partei hinzugefügt. Die folgenden Kontakte erhalten Zugriff auf die verkauften Produkte und Installationsbasen: • Kontakte, die den Datensätzen des verkauften Produkts und der Installationsbasis zugeordnet sind. • Kontakte, die als zugehörige Parteien mit der Verantwortung eines autorisierten Vertreters hinzugefügt werden. • Kontakte, die zu Accounts gehören, die als zugehörige Parteien mit einer Verantwortlichkeit für autorisierte Accounts hinzugefügt werden.
Zuständigkeitsdefinition [sn_customerservice_responsibility_def]	• Name • Gilt für • Typ • Eindeutig Weitere Informationen zu den Spaltentypen finden Sie unter Zuständigkeitsdefinitionen erstellen.
Konfiguration der zugehörigen Partei [sn_customerservice_related_party_configurat[sn]customerservice_responsibility_def]	Standardverantwortlichkeit Referenz auf die Tabelle sn_customerservice_responsibility_def. **Hinweis:** Beginnend mit Washington DC Release: Die Tabelle „Konfiguration der zugehörigen Partei“ [sn_customerservice_related_Party_Configuration] wird an die Tabelle „Anwendungsdatei“ [sys_metadata] repariert.
Verkauftes Produkt	Kontakt

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

Vom Kundenzugriffsmanagement verwendete Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Spalten
[sn_install_base_sold_product]	[customer_contact] Primärer Kontakt für das verkaufte Produkt.
	Zusätzliche Verbraucher [additional_consumers] Zusätzliche Verbraucher, die dem verkauften Produkt zugeordnet sind. Die **Zusätzliche Verbraucher** Das Feld wird Kunden nicht über Formulare oder Listen zugänglich gemacht und aus Leistungsgründen hinzugefügt.
	Zusätzliche Anwender [additional_users] Zusätzliche Anwender, die dem verkauften Produkt zugeordnet sind. Die **Zusätzliche Anwender** Das Feld wird Kunden nicht über Formulare oder Listen zugänglich gemacht und aus Leistungsgründen hinzugefügt.
Zugehörige Partei des verkauften Produkts [sn_install_Base_sold_Product_related_Party]	Verkauftes Produkt [sn_install_Base_sold_Product] Produkte und Komponenten, die an ein Konto oder einen Verbraucher verkauft werden.
	Typ [sn_customerservice_related_party_configuration] Typ der Beziehung, die die zugehörige Partei mit dem verkauften Produkt hat.
	Verantwortlichkeit [sn_customerservice_responsibility_def] Zugriffsebene des Anwenders für das verkaufte Produkt und die zugehörigen Entitäten.
	Verbraucher [csm_consumer] Verbraucher, der die Verantwortung für das verkaufte Produkt zugewiesen hat.

Automatische Übersetzung

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

Vom Kundenzugriffsmanagement verwendete Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Spalten
	Kontakt [customer_contact] Kontakt, der die zugewiesene Verantwortung für das verkaufte Produkt hat.
	Account [customer_account] Alle Kontakte innerhalb des Accounts, die die zugewiesene Verantwortung für das verkaufte Produkt haben.
Kontakt hat Produkt verkauft [sn_install_base_rel_soldproduct_to_contact] Richtet Account-Kontaktbeziehungen mit den verkauften Produkten ein. **Hinweis:** Beginnend mit Zurich Release: Die Tabelle „sn_install_Base_rel_soldProduct_to_contact“ ist für neue Kunden veraltet. Für Upgrade-Kunden wird die Tabelle weiterhin unterstützt und erweitert die Tabelle „verkaufte produktbezogene Parteien“ [sn_install_Base_sold_Product_related_Party].	Verkauftes Produkt [sn_install_base_sold_product] Produkte und Komponenten, die an ein Konto oder einen Verbraucher verkauft werden.
	Kontakt [customer_contact] Kontakt, der die zugewiesene Verantwortung für das verkaufte Produkt hat.
	Typ [sn_customerservice_related_party_configuration] Name für diese Beziehung.
	Verantwortlichkeit [sn_customerservice_responsibility_def] Zugriffsebene, die der Kontakt für das verkaufte Produkt und die zugehörigen Entitäten hat.
An Verbraucher verkauftes Produkt [sn_install_base_m2m_consumer_sold_product]	Typ [sn_customerservice_related_party_configuration] Name für diese Beziehung.

Automatische Übersetzung

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

Vom Kundenzugriffsmanagement verwendete Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Spalten
Hinweis: Beginnend mit Zurich Release: Die Tabelle „sn_install_Base_m2m_Consumer_sold_Product“ ist für neue Kunden veraltet. Für Upgrade-Kunden wird die Tabelle weiterhin unterstützt und erweitert die Tabelle „verkaufte produktbezogene Parteien“ [sn_install_Base_sold_Product_related_Party].	Verantwortlichkeit [sn_customerservice_responsibility_def] Zugriffsebene, die der Verbraucher für das verkaufte Produkt und die zugehörigen Entitäten hat.
Fall [sn_customerservice_case]	Zusätzliche Verbraucher [additional_consumers] Zusätzliche Verbraucher, die dem Fall zugeordnet sind. Die **Zusätzliche Verbraucher** Das Feld wird Kunden nicht über Formulare oder Listen zugänglich gemacht und aus Leistungsgründen hinzugefügt.
	Zusätzliche Anwender [additional_users] Zusätzliche Anwender, die dem Fall zugeordnet sind. Die **Zusätzliche Anwender** Das Feld wird Kunden nicht über Formulare oder Listen zugänglich gemacht und aus Leistungsgründen hinzugefügt.
Mit Installationsbasis verbundene Partei [sn_install_Base_related_Party] **Hinweis:** Die Tabelle „sn_install_Base_related_Party“ ist erweiterbar und kann verwendet werden, um branchenspezifische Attribute zu erfassen, die einer zugehörigen Partei entsprechen.	Installationsbasiselement sn_install_Base_item Instanzen des Produkts, die für einen Kunden konfiguriert sind.
	Verantwortlichkeit [sn_customerservice_responsibility_def] Zugriffsebene zum Installieren der Basis und der zugehörigen Informationen.
	Typ [sn_customerservice_related_party_configuration] Name für diese Beziehung.
	Anwender sys_user

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

Vom Kundenzugriffsmanagement verwendete Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Spalten
	Verbraucher, Kontakt, Serviceorganisation, Mitglied oder interner Anwender mit der zugewiesenen Verantwortung für die Installationsbasis.
	Verbraucher [csm_consumer] Verbraucher, der die zugewiesene Verantwortung für die Installationsbasis hat.
	Account [customer_account] Alle Kontakte innerhalb des Accounts, die die zugewiesene Verantwortung für die Installationsbasis haben.
	Kontakt [customer_contact] Kontakt, der hauptsächlich für die Installationsbasis verantwortlich ist.
	Serviceorganisation sn_Customer_Service_Organization Serviceorganisation, die in erster Linie für die Installationsbasis verantwortlich ist.
	Klasse class Typ des Datensatzes.
Zugehörige Partei [sn_customerservice_related_party]	Verantwortlichkeit [sn_customerservice_responsibility_def] Referenz auf die Tabelle sn_customerservice_responsibility_def.

Mit der Kundenzugriffsverwaltung installierte Tabellen

Für die Kundenzugriffsverwaltung werden verschiedene vordefinierte funktionale und granulare Rollen verwendet, um Beziehungen zwischen Benutzern und Entitäten herzustellen. Die granularen und funktionalen Rollen helfen Anwendern, Zugriff auf Informationen zu gewähren und die Datensicherheit zu gewährleisten.

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

Übersicht über funktionale und granulare Rollen

Funktionale und granulare Rollen helfen autorisierten zugehörigen Parteien, Zugriff auf den Fall zu gewähren und zusätzliche Kontakte oder zusätzliche Verbraucher Zugriff auf das verkaufte Produkt zu gewähren.

Granulare Rollen bieten Zugriff auf Fälle, verkaufte Produkte und zugehörige Entitäten. Eine oder mehrere granulare Rollen können als funktionale Rolle gebündelt werden, um eine sinnvolle Aktion auszuführen. Durch die Verknüpfung mehrerer granularer Rollen mit einer funktionalen Rolle können Sie eigene Zugriffsregeln erstellen, indem Sie die funktionalen und granularen Rollen für verschiedene anwenden Kundenservice-Management (CSM) Entitäten.

Ein granulares Modell hilft beim Schutz von Daten, indem es die erforderliche Zugriffsstufe auf das entsprechende gewährt CSM Entitäten. Mit dieser Funktionalität ist jede Rolle mit einer Reihe von Berechtigungen oder Verantwortlichkeiten verknüpft, die den Zugriff von Benutzern auf bestimmte Informationen bestimmen. Sie können granulare Richtlinien festlegen, die Einzelpersonen autorisieren, ihre Aufgaben effizient und effektiv zu erledigen, was zur Verbesserung der Kunden-Experience beiträgt.

Rollen und Beschreibungen

Funktionale Rollen sind eine Reihe granularer Rollen, die erforderlich sind, um eine Funktion auszuführen, die Zugriff auf mehrere Entitäten erfordert. In der folgenden Tabelle sind die funktionalen Rollen für das Kundenzugriffsmanagement aufgeführt.

Funktionale Rollen

Rollentitel [Name]	Erforderliche Plugins	Beschreibung	Enthält Rollen
Fall # autorisierter Kontakt [sn_customerservice.case_authorized_contact]	Customer Service [com.sn_customerservice]	Diese Rolle bietet Zugriff zum Hinzufügen zusätzlicher Kommentare und Anhänge, zum Akzeptieren oder Ablehnen einer Lösung, zum Empfangen von Benachrichtigungen über Fallaktualisierungen, zum Schließen eines Falls und zum Aktualisieren von Fallaufgaben.	sn_customerservice.case_write_granular
Fall # autorisierter Verbraucher [sn_customerservice.case_authorized_consumer]	Customer Service [com.sn_customerservice]	Diese Rolle bietet Zugriff zum Hinzufügen zusätzlicher Kommentare und Anhänge, zum Akzeptieren oder Ablehnen einer Lösung, zum Empfangen von Benachrichtigungen über Fallaktualisierungen, zum Schließen eines Falls und zum Aktualisieren von Fallaufgaben.	sn_customerservice.case_write_granular
Fall # autorisierter Beitragender [sn_customerservice.case_authorized_contributor]	Customer Service [com.sn_customerservice]	Diese Rolle bietet Zugriff zum Hinzufügen zusätzlicher Kommentare und Anhänge, zum Akzeptieren oder	sn_customerservice.case_write_granular

Automatische Übersetzung

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

Funktionale Rollen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Erforderliche Plugins	Beschreibung	Enthält Rollen
		Ablehnen einer Lösung, zum Empfangen von Benachrichtigungen über Fallaktualisierungen, zum Schließen eines Falls und zum Aktualisieren von Fallaufgaben.	
Verkauftes Produkt # autorisierter Kontakt [sn_install_base.sold_product_authorized_contact]	Customer Service-Basisverwaltung installieren [com.snc.install_base]	Diese Rolle bietet Zugriff auf das Anzeigen verkaufter Produkte und zugehöriger Installationsbasiselemente, das Erstellen von Fällen und den Zugriff auf Fälle, die sich auf das verkaufte Produkt beziehen. Außerdem bietet diese Rolle Zugriff auf Parteien mit Bezug zu verkauften Produkten, betroffene Installationsbasiselemente und die Verwaltung von Servicekataloganforderungen aus dem verkauften Produkt.	• sn_customerservice.case_authorized_c • sn_install_base.sold_product_contact_r • sn_install_base.sold_product_read_gra • sn_install_base.install_base_read_granu • sn_install_base.installed_product_read_
Verkauftes Produkt # autorisierter Verbraucher [sn_install_base.sold_product_authorized_consumer]	Customer Service-Basisverwaltung installieren [com.snc.install_base]	Diese Rolle ermöglicht den Zugriff zum Anzeigen des verkauften Produkts und der zugehörigen Installationsbasiselemente, zum Erstellen von Fällen und den Zugriff auf Fälle im Zusammenhang mit dem verkauften Produkt. Außerdem bietet diese Rolle Zugriff auf Parteien mit Bezug zu verkauften Produkten, betroffene Installationsbasiselemente und die Verwaltung von Servicekataloganforderungen aus dem verkauften Produkt.	• sn_customerservice.case_authorized_c • sn_install_base.sold_product_consume • sn_install_base.sold_product_read_gra • sn_install_base.install_base_read_granu • sn_install_base.installed_product_read_
Autorisierter Kontakt Der Installationsbasis [sn_install_base.install_base_authorized_contact]	Customer Service-Basisverwaltung installieren [com.snc.install_base]	Diese Rolle bietet Kontaktzugriff zum Anzeigen der Installationsbasis und der zugehörigen verkauften Produkte, wenn sie als zugehörige Partei hinzugefügt wird. Darüber hinaus kann der Kontakt Fälle für die zugehörigen Installationsbasisdatensätze	• sn_customerservice.case_write_granul • sn_install_base.install_base_related_pa • sn_install_base.sold_product_read_gra • sn_install_base.install_base_read_granu • sn_install_base.installed_product_read_

Automatische Übersetzung

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

Funktionale Rollen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Erforderliche Plugins	Beschreibung	Enthält Rollen
		erstellen und verwalten. Die Erstellung eines Falls ist nur zulässig, wenn der Kontakt und die Installationsbasis zu demselben Account gehören.	
Installationsbasis – Autorisierter Verbraucher [sn_install_base.install_base_authorized_consumer]	Customer Service-Basisverwaltung installieren [com.snc.install_base]	Diese Rolle bietet dem Verbraucher Zugriff zum Anzeigen der Installationsbasis und der zugehörigen verkauften Produkte, wenn sie als zugehörige Partei hinzugefügt wird. Darüber hinaus können Anwender Fälle für die zugehörigen Installationsbasisdatensätze erstellen und verwalten.	• sn_customerservice.case_write_granul • sn_install_base.install_base_related_pa • sn_install_base.sold_product_read_gra • sn_install_base.install_base_read_granu • sn_install_base.installed_product_read_
Installationsbasis – Autorisierter Beitragender [sn_install_base.install_base_authorized_contributor]	Customer Service-Basisverwaltung installieren [com.snc.install_base]	Diese Rolle bietet internen Anwendern die Möglichkeit, die Installationsbasis und die zugehörigen verkauften Produkte anzuzeigen, wenn sie als zugehörige Partei hinzugefügt werden. Darüber hinaus können Anwender Fälle für die zugehörigen Installationsbasisdatensätze erstellen und verwalten.	• sn_customerservice.case_write_granul • sn_install_base.install_base_related_pa • sn_install_base.sold_product_read_gra • sn_install_base.install_base_read_granu • sn_install_base.installed_product_read_
Autorisiertes Mitglied Der Installationsbasis [sn_install_base.install_base_authorized_member]	Customer Service-Basisverwaltung installieren [com.snc.install_base]	Mit dieser Rolle kann das Mitglied der Serviceorganisation die Installationsbasis und die zugehörigen verkauften Produkte anzeigen, wenn es als zugehörige Partei hinzugefügt wird. Darüber hinaus können Anwender Fälle für die zugehörigen Installationsbasisdatensätze erstellen und verwalten.	• sn_customerservice.case_write_granul • sn_install_base.install_base_related_pa • sn_install_base.sold_product_read_gra • sn_install_base.install_base_read_granu • sn_install_base.installed_product_read_
Autorisierter Account Für Installationsbasis	Customer Service-Basisverwaltung installieren [com.snc.install_base]	Bietet Zugriff auf alle Kontakte des Accounts, um die Installationsbasis und die zugehörigen verkauften Produkte anzuzeigen, wenn sie als zugehörige Partei hinzugefügt werden. Darüber hinaus kann der Kontakt Fälle für die zugehörigen	• sn_customerservice.case_write_granul • sn_install_base.install_base_related_pa • sn_install_base.sold_product_read_gra • sn_install_base.install_base_read_granu • sn_install_base.installed_product_read_

Automatische Übersetzung

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

Funktionale Rollen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Erforderliche Plugins	Beschreibung	Enthält Rollen
		Installationsbasisdatensätze erstellen und verwalten. Die Erstellung eines Falls ist nur zulässig, wenn Kontakt und Installationsbasis zu demselben Account gehören.	
Installationsbasisserviceorganisation [sn_install_base.service_organization]	Customer Service-Basisverwaltung installieren [com.snc.install_base]	Bietet allen Mitgliedern der Serviceorganisation Zugriff, um die Installationsbasis und die zugehörigen verkauften Produkte anzuzeigen, wenn sie als zugehörige Partei hinzugefügt werden. Darüber hinaus können Anwender Fälle für die zugehörigen Installationsbasisdatensätze verwalten.	• sn_customerservice.case_write_granul • sn_install_base.install_base_related_pa • sn_install_base.sold_product_read_gra • sn_install_base.install_base_read_granu • sn_install_base.installed_product_read_

In der folgenden Tabelle sind die granularen Rollen für das Kundenzugriffsmanagement aufgeführt.

Granulare Rollen

Rollentitel [Name]	Plugin erforderlich	Beschreibung	Enthält Rollen
Verkauftes Produkt # Lesen [sn_install_base.sold_product_read_granular]	Customer Service-Basisverwaltung installieren [com.snc.install_base]	Diese Rolle bietet granularen Lesezugriff auf das verkaufte Produkt.	Keine
Kontakt für verkauftes Produkt # Lesen [sn_install_base.sold_product_contact_read_granular]	Customer Service-Basisverwaltung installieren [com.snc.install_base]	Diese Rolle bietet granularen Lesezugriff für zugehörige Parteien des verkauften Produkts.	Keine
Kontakt für verkauftes Produkt # Schreiben [sn_install_base.sold_product_contact_write_granular]	Customer Service-Basisverwaltung installieren [com.snc.install_base]	Diese Rolle bietet granularen Schreibzugriff für zugehörige Parteien des verkauften Produkts.	sn_install_base.sold_product_contact_rea
Verbraucher für verkauftes Produkt # Lesen [sn_install_base.sold_product_consumer_read_granular]	Customer Service-Basisverwaltung installieren	Diese Rolle bietet zusätzlichen Verbrauchern des verkauften Produkts und mit dem verkauften	Keine

Automatische Übersetzung

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

Granulare Rollen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Plugin erforderlich	Beschreibung	Enthält Rollen
	[com.snc.install_base]	Produkt verbundenen Parteien granularen Lesezugriff.	
Verbraucher für verkauftes Produkt # Schreiben [sn_install_base.sold_product_consumer_write_granular]	Customer Service-Basisverwaltung installieren [com.snc.install_base]	Diese Rolle bietet zusätzlichen Verbrauchern des verkauften Produkts und mit dem verkauften Produkt verbundenen Parteien granularen Schreibzugriff.	sn_install_base.sold_product_consumer_
Fall # Lesen [sn_customerservice.case_read_granular]	Customer Service [com.sn_customerservice]	Diese Rolle bietet granularen Lesezugriff für den Fall.	Keine
Fälle Erstellen [sn_customerservice.case_create_granular]	Customer Service [com.sn_customerservice]	Diese Rolle bietet granularen Erstellerzugriff auf den Fall.	sn_customerservice.case_read_granular
Fall # Schreiben [sn_customerservice.case_write_granular]	Customer Service [com.sn_customerservice]	Diese Rolle bietet granularen Schreibzugriff auf den Fall.	• sn_customerservice.case_read_granula • sn_customerservice.case_create_granu
Zugehörige Partei für Fall # Schreiben [sn_customerservice.case_related_party_write_granular]	Customer Service [com.sn_customerservice]	Diese Rolle bietet granularen Schreibzugriff für zum Fall zugehörige Parteien.	Keine
Installationsbasis # Lesen [sn_install_base.install_base_read_granular]	Customer Service-Basisverwaltung installieren [com.snc.install_base]	Diese Rolle bietet granularen Lesezugriff auf die Installationsbasis.	Keine
Installationsbasis – Zugehörige Partei – Lesen [sn_install_base.install_base_related_party_read_granular]	Customer Service-Basisverwaltung installieren [com.snc.install_base]	Diese Rolle bietet granularen Lesezugriff auf Datensätze der Installationsbasis für zugehörige Parteien.	Keine
Installationsbasis – Zugehörige Partei Schreiben [sn_install_base.install_base_related_party_write_granular]	Customer Service-Basisverwaltung installieren [com.snc.install_base]	Diese Rolle bietet granularen Schreibzugriff auf Datensätze der Installationsbasis für zugehörige Parteien.	[sn_install_base.install_base_related_part]
Installiertes Produkte # Lesen [sn_install_base.installed_product_read_granular]	Customer Service- [com.snc.install_base]	Diese Rolle bietet granularen Lesezugriff auf das installierte Produkt.	Keine

Automatische Übersetzung

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

Granulare Rollen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Plugin erforderlich	Beschreibung	Enthält Rollen
	Basisverwaltung installieren [com.snc.install_base]		

Zugehörige Informationen

Funktionalen Rollen granulare Rollen zuweisen

Funktionalen Rollen granulare Rollen zuweisen

Ermöglichen Sie durch die Zuweisung von granularen Rollen zu einer funktionalen Rolle autorisierten zugehörigen Parteien den Zugriff auf den Fall sowie zusätzlichen Kontakten und Verbrauchern den Zugriff auf das verkaufte Produkt.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter `sys_user_role.list` ein.
2. Geben Sie im **Suchfeld** `*autorisiert` ein.
   Sie sehen die Liste der funktionalen Rollen, die im Basissystem bereitgestellt werden.
3. Wählen Sie die funktionale Rolle aus, die Sie anpassen möchten.
4. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Enthält Rollen“ **Bearbeiten** und fügen Sie der funktionalen Rolle die gewünschte granulare Rolle hinzu.
5. Wählen Sie **Speichern**.
   Die granulare Rolle wird der funktionalen Rolle hinzugefügt.

Zuständigkeitsdefinitionen erstellen

Eine Verantwortlichkeitsdefinition oder eine Verantwortlichkeitsdefinition gibt die Rolle oder Funktion eines Anwenders innerhalb einer Entität an und bestimmt den Zugriff durch Beziehungen. Beim Erstellen einer Beziehung werden Anwendern bestimmte Verantwortlichkeiten zugewiesen, die Zugriff auf die Entität und ihre zugehörigen Entitäten gewähren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Sie verwenden Servicemodell-Grundlagen Funktion können Sie auch die Verantwortlichkeitsdefinitionen erstellen, die in Kunden- und Verbraucherbeziehungen verwendet werden sollen. Weitere Informationen zum Konfigurieren von Servicemodell-Grundlagen, Siehe Servicemodell-Grundlagen konfigurieren.

Die Tabelle „Verantwortlichkeitsdefinition“ [sn_customerservice_Responsibility_def] unterstützt die Domänentrennung. Weitere Informationen zur Domain Separation finden Sie unter Domain Separation und Kundenservice-Management.

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

Hinweis: Beginnend mit Vancouver Release: Die Tabelle „Verantwortlichkeitsdefinition“ [sn_customerservice_Responsibility_def] wird an die Tabelle „Anwendungsdatei“ [sys_metadata] repariert.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Administration** > **Zuständigkeitsdefinitionen**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formularfelder für die Zuständigkeitsdefinition

Feld	Definition
Name	Name der Verantwortlichkeit, fr Beispiel, Account Manager.
Typ	Typ der Anwender, denen die Zuständigkeit zugewiesen werden kann: ○ Anwender: Auswählen **Anwender** Ob diese Verantwortung einem Mitarbeiter zugewiesen werden soll. Bei der Zuweisung dieses Typs stammt die Liste der verfügbaren Anwender aus der Tabelle „Anwender“ [sys_users]. ○ Kontakt: Auswählen **Kontakt** Ob diese Zuständigkeit einem Kundenkontakt zugewiesen werden soll. Beim Zuweisen dieser Rolle stammt die Liste der verfügbaren Anwender aus der Tabelle „Kontakt“ [Customer_contact]. ○ Verbraucher: Auswählen **Verbraucher** Ob diese Zuständigkeit einem Kundenkontakt zugewiesen werden soll. Beim Zuweisen dieser Rolle stammt die Liste der verfügbaren Anwender aus der Tabelle „Verbraucher“ [csm_Customer]. ○ Account: Auswählen **Account** Ob diese Zuständigkeit einem Kundenkontakt zugewiesen werden soll. Beim Zuweisen dieser Rolle stammt die Liste der verfügbaren Anwender aus der Account-Tabelle [Customer_Account]. ○ Keine: Auswählen **Keine** Wenn diese Verantwortlichkeitsdefinition beim Erstellen von Beziehungen zwischen Verbrauchern verwendet werden soll. **Hinweis:** Nur die Verantwortlichkeitsdefinitionen mit **Typ** Auf festlegen **Anwender** Kann in folgenden verwendet werden Servicemodell-Grundlagen Beziehungen: ○ Account-Teammitglied ○ Mitglied des Verbraucherteams ○ Mitglied des Haushaltsteams
Eindeutig	Option, die Sie auswählen können, um die doppelten Einträge für die Zuständigkeitsdefinition zu deaktivieren.

4. Wählen Sie **Absenden**.

Nächste Maßnahme

Konfigurieren Sie den Zugriff über die Zugriffskonfiguration für Verantwortlichkeit

Zugehörige Informationen

Servicemodell-Grundlagen Verantwortlichkeiten

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

Liste der Verantwortlichkeiten, die mit dem Basissystem bereitgestellt werden

Liste der Verantwortlichkeiten, die mit dem Basissystem bereitgestellt werden.

Verantwortlichkeitstabelle

Verantwortlichkeit	Plugin	Wird in Beziehung verwendet	Rolle Erforderlich	Unterstützt durch Konfiguration des Zuständigkeitszugri
Accountmanager	Entitäten der Kundenservicebasis-Erweiterung [com.snc.cs_Base_Extension]	Mitglied des Account-Teams [sn_customerservice_team_member]	• Beziehungsmitarbeiter [sn_customerservice.Relationship_Agent] • Beitragender der Beziehung [sn_customerservice.Relationship_Contributor]	Ja
Beziehungsmanager	Entitäten der Kundenservicebasis-Erweiterung [com.snc.cs_Base_Extension]	• Mitglied des Verbraucherteams [sn_customer_rel_consumer_to_user] • Mitglied des Haushaltsteams [sn_customer_rel_household_to_user]	• Beziehungsmitarbeiter [sn_customerservice.Relationship_Agent] • Beitragender der Beziehung [sn_customerservice.Relationship_Contributor]	Nein
Autorisiertes Konto	Customer Service [com.sn_customerservice]	Zugehörige Partei des verkauften Produkts [sn_install_Base_sold_Product_related_Party]	Autorisierter Kontakt für verkauftes Produkt [sn_install_base.sold_Product_authorized_contact]	Nein
		Installationsbasis – zugehörige Partei [sn_install_Base_related_Party]	Autorisierter Kontakt für Installationsbasis [sn_install_base.install_base_authorized_contact]	
Autorisierter Vertreter	Customer Service [com.sn_customerservice]	Zugehörige Partei des verkauften Produkts [sn_install_Base_sold_Product_related_Party]	• Autorisierter Kontakt für verkauftes Produkt [sn_install_Base.sold_Product_authorized_contact] • Verkauftes Produkt – autorisierter Verbraucher [sn_install_Base.sold_Product_authorized_Consu	Nein
		Installationsbasis – zugehörige Partei [sn_install_Base_related_Party]	• Autorisierter Kontakt für Installationsbasis [sn_install_base.install_base_authorized_contact]	

Automatische Übersetzung

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

Verantwortlichkeitstabelle (Fortsetzung)

Verantwortlichkeit	Plugin	Wird in Beziehung verwendet	Rolle Erforderlich	Unterstützt durch Konfiguration des Zuständigkeitszugri
			• Installationsbasis – autorisierter Verbraucher [sn_install_base.install_base_authorized_consume	
		Zugehörige Partei [sn_customerservice_related_Party]	• Autorisierter Fallkontakt [sn_customerservice.case_authorized_contact] • Fall autorisierter Verbraucher [sn_customerservice.case_authorized_consumer] • Fall autorisierter Beitragender [sn_customerservice.case_authorized_contributo	
		Verbraucher-Verbraucher-Beziehung [sn_Customer_rel_Consumer_to_Consumer]	Verbraucher [csm_consumer]	
		Beziehung des Haushaltsmitglieds [sn_Customer_rel_household_member_Relationship]	Verbraucher [csm_consumer]	
Bevorzugte Techniker	Customer Service [com.sn_customerservice]	Mitglied des Account-Teams [sn_customerservice_team_member]	NA	Nein
Primärer Support-Service Desk-Mitarbeiter	Customer Service [com.sn_customerservice]	Mitglied des Account-Teams [sn_customerservice_team_member]	NA	Nein
Support-Manager	Customer Service [com.sn_customerservice]	Mitglied des Account-Teams [sn_customerservice_team_member]	NA	Nein
Asset-Kontakt	Customer Service [com.sn_customerservice]	Mitglied des Account-Teams [sn_customerservice_team_member]	NA	Nein
Autorisierte Serviceorganisation	Kundenservice – Installationsbasisverwaltung [com.snc.install_base]	Installationsbasis – zugehörige Partei [sn_install_Base_related_Party]	Autorisiertes Mitglied der Installationsbasis [sn_install_base.install_base_authorized_member]	Nein

Automatische Übersetzung

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

Verantwortlichkeitstabelle (Fortsetzung)

Verantwortlichkeit	Plugin	Wird in Beziehung verwendet	Rolle Erforderlich	Unterstützt durch Konfiguration des Zuständigkeitszugri
	Hinweis: Sie müssen com.snc.service_organization installieren, um das com.snc.install_base-Plugin zu aktivieren.			
Standort-Relationship-Manager	Geschäftsstandort [com.snc.Business_location]	Verantwortlichkeit des Mitglieds der Serviceorganisation [sn_csm_svc_org_member_Responsibility]	Standortbeziehungsmanager [sn_Bus_loc.location_Relationship_Manager]	Nein
Beitragender am Standort	Geschäftsstandort [com.snc.Business_location]	Verantwortlichkeit des Mitglieds der Serviceorganisation [sn_csm_svc_org_member_Responsibility]	Beitragender der Serviceorganisation [sn_customerservice.service_organization_contributor]	Nein
Standortmitarbeiter für Verbraucher	Geschäftsstandort [com.snc.Business_location]	Verantwortlichkeit des Mitglieds der Serviceorganisation [sn_csm_svc_org_member_Responsibility]	Standort Verbraucher-Agent [sn_customerservice.svc_location_Consumer_Agent]	Nein
Standortmitarbeiter	Geschäftsstandort [com.snc.Business_location]	Verantwortlichkeit des Mitglieds der Serviceorganisation [sn_csm_svc_org_member_Responsibility]	Standortmitarbeiter [sn_customerservice.svc_location_Agent]	Nein
Standortmanager-Erfüller	Geschäftsstandort [com.snc.Business_location]	Verantwortlichkeit des Mitglieds der Serviceorganisation [sn_csm_svc_org_member_Responsibility]	Standortmanager [sn_customerservice.svc_location_Manager]	Nein
Beitragender Manager am Standort	Geschäftsstandort [com.snc.Business_location]	Verantwortlichkeit des Mitglieds der Serviceorganisation [sn_csm_svc_org_member_Responsibility]	Standortmanager-Beitragender [sn_customerservice.svc_location_Manager_Contributor]	Nein
Standortmitarbeiter für Support	Geschäftsstandort [com.snc.Business_location]	Verantwortlichkeit des Mitglieds der Serviceorganisation [sn_csm_svc_org_member_Responsibility]	Standortsupport-Mitarbeiter [sn_Bus_loc.svc_location_Support_Agent]	Nein

Erstellen einer Zugriffskonfiguration für Verantwortlichkeiten

Erstellen Sie Zugriffskonfigurationen für Verantwortlichkeiten, um mithilfe verschiedener Zuordnungstypen Zugriff für verschiedene Anwenderbeziehungen hinzuzufügen oder zu ändern.

Administratoren können diese Konfigurationen verwenden, um die Rollen zu definieren, die für den Zugriff auf bestimmte Tabellendatensätze erforderlich sind, einschließlich der Zugriffsebene. Mit neuen Filtern und Tabellenzuordnungen können Sie granulare

Automatische Übersetzung

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

Beziehungen modellieren, die eine Vielzahl von Verantwortlichkeiten in Ihrer Organisation darstellen.

Beispiel: Beginnend mit Zurich Release: Die Konfiguration des Zugriffs für die Verantwortlichkeit des Account-Managers wird aus dem Basissystem eingeführt. Mit dieser Zuständigkeit können Sie die Verantwortung des Account Managers einem bestimmten Account zuweisen. Diese Konfiguration gewährt Zugriff auf Accountinformationen zusammen mit zugehörigen Entitäten wie Fällen, verkauften Produkten und mehr.

Zuordnungstypen

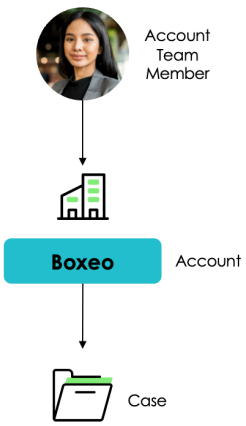
Als Administrator können Sie dieses flexible Framework verwenden, um entweder eine Verantwortlichkeit mit anwenderdefinierten Zugriffsregeln zu erstellen oder vorhandene Konfigurationen nach Bedarf zu ändern. Mit den entsprechenden Zuordnungstypen können Sie Zugriffskonfigurationen für Verantwortlichkeiten für verschiedene Beziehungsmuster erstellen.

- Einfache Zuordnung
- Abhängige Zuordnung
- Erweiterte Zuordnung

Einfache Zuordnung

Sie können diese Zuordnung verwenden, wenn eine direkte Beziehung zwischen dem Anwender und dem Zieldatensatz besteht. Dieser Zuordnungstyp verwendet den direkten Feldabgleich und erfordert keine Zwischentabellen oder anwenderdefinierte Logik.

Einfacher Zuordnungs-Workflow



Responsibility	Account Manager
Roles required	Sn_customerservice.relationship_agent
Tab 1	**Grant access to**
Access levels	Read
Accessible table	Case
Tab 2	**Through relationship**
Relationship table	Account Team Member
Relationship filter	User is Me
Tab 3	**Using SIMPLE relationship association**
Relationship field	account
Accessible table field	account

Einfacher Zuordnungs-Workflow

In diesem Szenario wird erläutert, wie der Zugriff auf Falldatensätze basierend auf der direkten Beziehung eines Anwenders zum zugehörigen Account gewährt wird. Beispielsweise ist Anna eine Account-Manager für den Kundenaccount XYZ-Unternehmen. Sie benötigen Zugriff auf Falldatensätze, die direkt mit dem Unternehmen XYZ verknüpft sind. Da der Falldatensatz ein Feld für den zugehörigen Account enthält, kann das System den Zugriff von Anna einfach basierend auf der Rolle und der Account-ID validieren.

Das System bestimmt den Zugriff von Alex anhand der folgenden Logik:

- Anna öffnet einen Falldatensatz.
- Das System identifiziert den Account, der dem Fall zugeordnet ist.

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

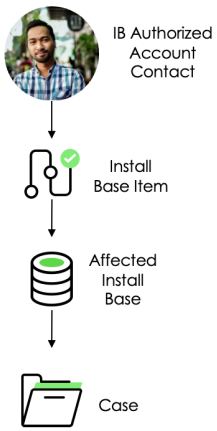
- Überprüft die Tabelle der Account-Teammitglieder, um einen Datensatz zu finden, bei dem:
  - Der Anwender ist Anna
  - Die Verantwortung ist der Account Manager
  - Der Account stimmt mit dem im Fall aufgeführten Account überein
- Wenn ein übereinstimmender Datensatz gefunden wird, wird automatisch Zugriff auf den Fall gewährt.

Dieser Ansatz bestätigt, dass der Zugriff effizient gewährt wird, wenn eine klare 1-zu-1-Beziehung zwischen dem Anwender und dem Account besteht, der dem Fall zugeordnet ist.

Abhängige Zuordnung

Sie können diese Zuordnung verwenden, wenn der Zugriff über eine Zwischenbeziehung bestimmt werden muss, die häufig eine viele-zu-viele-Tabelle (M2M) umfasst. Dieses Setup ist häufig, wenn die Verbindung einer anfordernden Person zu einem Datensatz indirekt über zugehörige Elemente hergestellt wird.

Abhängiger Zuordnungs-Workflow



Responsibility	Authorized Account		
Roles required	sn_install_base.install_base_authorized_contact		
Tab 1	**Grant access to**		
Access levels	Read, Write		
Accessible table	Case		
Tab 2	**Through relationship**		
Relationship table	Install Base Related Party		
Relationship filter	Account is MyAccount		
Tab 3	**Using DEPENDENT relationship association**		
		Dependent table	Affected IB
Relationship field	Install_base_item	Dep. relationship field	Install_base_item
Accessible table field	sys_id	Dep. accessible table fld	csm_case

Abhängiger Zuordnungs-Workflow

In diesem Szenario wird erläutert, wie der Zugriff auf Falldatensätze basierend auf der Beziehung einer anfordernden Person zu Installationsbasiselementen gewährt wird, die über eine Zwischentabelle zugeordnet sind. Beispielsweise ist Alex ein Teammitglied mit autorisierter Account-Verantwortung und erfordert Zugriff auf bestimmte Falldatensätze, die an Installationsbasiselemente gebunden sind. Der Zugriff von Alex hängt davon ab, ob diese Falldatensätze als autorisierte Partei für eines dieser Elemente aufgeführt sind. Die Beziehung zwischen dem Fall und dem Installationsbasiselement ist jedoch nicht direkt, sondern wird über eine separate betroffene Installationsbasistabelle verwaltet.

Das System bestimmt den Zugriff von Alex anhand der folgenden Logik:

- Alex öffnet einen Falldatensatz.
- Das System überprüft, ob der Fall mithilfe der Tabelle „Betroffene Installationsbasis“ mit Installationsbasiselementen verknüpft ist.
- Ruft die Installationsbasiselemente ab, die dem Fall zugeordnet sind.

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

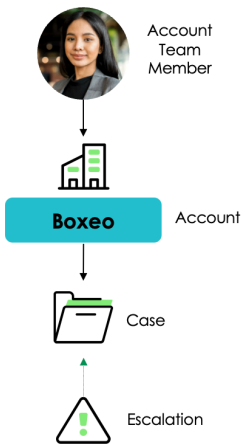
- Das System überprüft, ob Alex mit der autorisierten Account-Rolle für eines der Installationsbasiselemente in der Tabelle „zugehörige Partei“ aufgeführt ist.
- Wenn Alex die erforderliche Rolle für ein übereinstimmendes Element innehat, wird automatisch Zugriff auf den Falldatensatz gewährt.

Dieser Ansatz bestätigt, dass der Zugriff nur gewährt wird, wenn eine gültige Beziehung zwischen der anfordernden Person und den Installationsbasiselementen besteht, wodurch ein sicherer Zugriff auch durch indirekte Zuordnungen erzwungen wird.

Erweiterte Zuordnung

Sie können diese Zuordnung in komplexen Szenarien verwenden, in denen der einfache beziehungsbasierte Zugriff unzureichend ist. Dieser Zuordnungstyp basiert auf anwenderdefinierter Skriptlogik, um den Zugriff der anfordernden Person über mehrere zugehörige Datensätze hinweg zu validieren.

Erweiterter Zuordnungs-Workflow



Responsibility	Account Manager
Roles required	Sn_customerservice.relationship_agent
Tab 1	**Grant access to**
Access levels	Read
Accessible table	Escalation
Tab 2	**Through relationship**
Relationship table	Account Team Member
Relationship filter	User is Me
Tab 3	**Using ADVANCED relationship association**
Relationship field	account
Field values script	***requires a function to get the account from the linked case from the escalation***

Erweiterter Zuordnungs-Workflow

In diesem Szenario wird erläutert, wie der Zugriff auf Eskalationsdatensätze basierend auf der Beziehung der anfordernden Person zum zugehörigen Account bestimmt wird.

Beispielsweise ist Anna eine Account-Manager, die Zugriff auf bestimmte Eskalationsdatensätze benötigt. Einige dieser Eskalationsdatensätze sind an Fälle gebunden, die wiederum den von Anna verwalteten Accounts zugeordnet sind. Ein anwenderdefiniertes Skript identifiziert die zugehörigen Accounts und überprüft die Rolle von Anna, bevor Zugriff auf die Eskalationsdatensätze gewährt wird.

Das System bestimmt den Zugriff von Alex anhand der folgenden Logik:

1. Anna öffnet einen Eskalationsdatensatz.
2. Das System überprüft die Quelle der Eskalation:
   - Wenn die Eskalation mit einem Kundenfall verknüpft ist, identifiziert das System den Account, der diesem Fall zugeordnet ist.
   - Wenn die Eskalation direkt mit einem Account verknüpft ist, verwendet das System den Account-Datensatz.

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

3. Das System überprüft, ob Anna als Account-Manager für den identifizierten Account zugewiesen ist.
4. Wenn Anna dem Account zugewiesen ist, wird automatisch Zugriff auf den Eskalationsdatensatz gewährt.

Dieser Ansatz bestätigt, dass der Zugriff nur gewährt wird, wenn eine eindeutige Beziehung zwischen dem Anwender und dem Account besteht, unabhängig davon, ob der Link direkt oder über einen zugehörigen Fall erfolgt.

Konfigurieren Sie den Zugriff über die Zugriffskonfiguration für Verantwortlichkeit

Optimieren Sie die Erstellung und Aktualisierung Ihrer Verantwortlichkeitsdefinitionen und Zugriffskonfigurationen, indem Sie das Framework für deklarative Verantwortlichkeit in verwenden Kundenservice-Management (CSM) Anwendung. Mit diesem Framework können Sie die Zugriffsebene für jede Verantwortung auswählen, indem Sie Low-Code- oder No-Code-Funktionen nutzen, was die Zeit für das Skripting reduziert.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Tabelle „Konfiguration des Zuständigkeitszugriffs“ [sn_customerservice_Responsibility_Access_config] wird verwendet, um die Metadaten der Konfiguration des Zuständigkeitszugriffs zu speichern. Mit dieser Konfiguration können Sie verschiedene Zugriffsebenen für Anwender zugehöriger Parteien in verschiedenen Datensätzen derselben Entität aktivieren. Beispielsweise kann ein Anwender mit der Rolle „Standortmanager“ an einem Geschäftsstandort als Erfüller und an einem anderen Standort als Service Desk-Mitarbeiter dienen.

Weitere Informationen zum Erstellen einer Verantwortlichkeitsdefinition finden Sie unter Zuständigkeitsdefinitionen erstellen. Die Notwendigkeit der Domänentrennung beim Konfigurieren von Zugriffsdatensätzen wird durch die Domäne der referenzierten Verantwortlichkeit bestimmt.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Administration** > **Zuständigkeitsdefinitionen**an.
2. Wählen Sie einen Verantwortungsdefinitionsdatensatz aus.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Konfiguration des Zuständigkeitszugriffs“ die Option aus **Neu** .
4. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Felder des Formulars „Konfiguration des Zuständigkeitszugriffs“

Feld	Beschreibung
Verantwortlichkeit	Verantwortlichkeit, die für diese Konfiguration gilt, z. B. Account-Manager oder autorisierter Vertreter.
Aktiv	Status der Konfiguration. Mit dieser Funktionalität können Sie eine Konfiguration für den Zugriff auf Verantwortlichkeiten aktivieren oder deaktivieren. Der Standardwert ist **True**.
Erforderliche Rollen	Rollen, die zusätzlich zu Verantwortlichkeiten erforderlich sind, um den Zugriff zu erhalten.

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

Feld	Beschreibung
Zugriffsebenen	Zugriffsebenen für die zugänglichen Entitäten. Die Liste zeigt die Zugriffsebenen, einschließlich Lese-, Schreib- und Vollzugriff. **Hinweis:** „Vollständig“ stellt eine spezielle Zugriffsebene dar, die dem Lesen, Schreiben und Erstellen entspricht.
Zugängliche Tabelle	Entitäten oder Datensätze, auf die über diese Konfiguration zugegriffen werden kann, z. B. Fälle oder verkaufte Produkte.
Filter der zugänglichen Tabelle	Zusätzliche Bedingungen zum Filtern der zugänglichen Tabelle.
Beziehungstabelle	Beziehungstabelle, auf die diese Konfiguration angewendet wird, z. B. Tabelle „Account-Teammitglied“ [sn_customerservice_Team_member].
Beziehungsfilter	Zusätzliche Bedingungen zum Filtern der für den Anwender geltenden Beziehungsdatensätze.
Typ	Typ der Zuordnung zwischen der zugänglichen Tabelle und der Beziehungstabelle. Es sind drei Zuordnungsarten aufgeführt: ○ Einfach ○ Abhängig ○ Erweitert
Beziehungsfeld	Feld in der Beziehungstabelle, das für die Zuordnung verwendet werden soll.
Feld der zugänglichen Tabelle	Feld in der zugänglichen Tabelle, das für die Zuordnung verwendet werden soll.
Abhängige Tabelle	Tabelle, die die Zuordnung zwischen dem Beziehungsfeld und dem zugänglichen Tabellenfeld enthält.
Abhängiges Beziehungsfeld	Feld in der abhängigen Tabelle, das dem ausgewählten Beziehungsfeld zugeordnet ist.
Abhängiges Feld in der zugänglichen Tabelle	Feld in der abhängigen Tabelle, das dem ausgewählten Feld in der zugänglichen Tabelle zugeordnet ist.
Feldwertskript	Skript, das die gültigen Zuordnungswerte für die erweiterte Zuordnungslogik zurückgibt.

Hinweis: Um neue Einträge in zu erstellen **Gilt für Beziehung** , **Zugriffsebenen** , Oder **Zugängliche Entitäten** Felder in der Tabelle „Konfiguration des Zuständigkeitszugriffs“ müssen Sie alle vorhandenen Konfigurationen für diese Felder in migrieren `Global.CSMRelationshipKonstantenSNC` Skripteinbindung.

5. Wählen Sie **Absenden**.

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

Granulare Rollen und unterstützte Entitäten für das Verantwortlichkeits-Framework

Beginnend mit Yokohama Release werden mehrere granulare Rollen auf Modulebene eingeführt, um die Definition und Konfiguration des Verantwortlichkeits-Frameworks zu vereinfachen. Diese neuen granularen Rollen vereinfachen Aufgaben, indem sie keine anwenderdefinierten Zugriffssteuerungslisten (ACLs) in der Zieltabelle erstellen müssen, wenn bereits eine Verantwortlichkeits-ACL vorhanden ist. Dieser Change fördert einen einfacheren und deklarativen Migrationsprozess.

Granulare Rollen für den Zugriff über Entitäten

Die granularen Rollen bieten Zugriff auf Erstellen, Lesen und Aktualisieren (CRU) über Entitäten hinweg, basierend auf den Zugriffsberechtigungen, die für jede Verantwortlichkeit im Framework für deklarative Verantwortlichkeit definiert sind.

Granulare Rollen	Beschreibung
sn_customerservice.CUST_Data_Resp_granular	Bietet über das Verantwortlichkeits-Framework granularen Zugriff auf kundenbezogene grundlegende Entitäten (einschließlich Konten, Kontakte, Verbraucher und Haushalte).
sn_customerservice.case_mgmt_resp_granular	Bietet granularen Zugriff auf Fälle und zugehörige Entitäten über das Verantwortlichkeits-Framework.
sn_install_Base.Resp_granular	Bietet über das Verantwortlichkeits-Framework granularen Zugriff auf installierte Basiselemente, verkaufte Produkte und zugehörige Entitäten.
sn_customerservice.Contract_entitlement_Resp_granular	Bietet granularen Zugriff auf Verträge, Berechtigungen und zugehörige Entitäten über das Verantwortlichkeits-Framework.

Granulare Rollen und unterstützte Entitäten

Granulare Rollen werden basierend auf Funktionssätzen entworfen und können verwendet werden, um über das Verantwortlichkeits-Framework Zugriff auf unterstützte Tabellen oder Entitäten zu gewähren.

Funktionssatz	Granulare Rolle	Unterstützte Tabellen/Entitäten
Kundendaten	sn_customerservice.CUST_Data_Resp_granular	• Account [customer_account] • Account-Teammitglied [sn_customerservice_Team_member] • Account-Adresse [Account_address_Relationship] • Account-Zugriff [sn_csm_Account_Access] • Account-Beziehung [Account_Relationship] • Kontaktbeziehung [sn_customerservice_contact_Relationship]

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

Granulare Rollen und unterstützte Entitäten

Granulare Rollen werden basierend auf Funktionssätzen entworfen und können verwendet werden, um über das Verantwortlichkeits-Framework Zugriff auf unterstützte Tabellen oder Entitäten zu gewähren.

(Fortsetzung)

Funktionssatz	Granulare Rolle	Unterstützte Tabellen/Entitäten
		• Kontakt [customer_contact] • Verbraucher [csm_consumer] • Account-Verbraucher [sn_acct_Consumer_Account_Consumer] • Standort des Verbraucherprofils [sn_csm_Consumer_Profile_location] • Eskalation [sn_customerservice_Eskalation] • Standort [cmn_location]
Fallmanagement	sn_customerservice.case_mgmt_resp_granular	• Fall [sn_customerservice_case] • Aufgabe [sn_customerservice_Task#] • Aufgaben-SLA [Task_sla#] • Eskalation [sn_customerservice_Eskalation] • Arbeitsauftrag [wm_order]
Installationsbasisverwaltung	sn_install_Base.Resp_granular	• Installiertes Produkt [sn_install_Base_m2m_installed_Product] • Betroffene Installationsbasis [sn_install_Base_m2m_affected_install_Bas • Installationsbasiselement [sn_install_Base_item] • Abgedecktes verkauftes Produkt [sn_install_Base_m2m_Contract_sold_Prod • Verkauftes Produkt [sn_install_Base_sold_Product] • Installationsbasis – zugehörige Partei [sn_install_Base_related_Party]

Automatische Übersetzung

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

Granulare Rollen und unterstützte Entitäten

Granulare Rollen werden basierend auf Funktionssätzen entworfen und können verwendet werden, um über das Verantwortlichkeits-Framework Zugriff auf unterstützte Tabellen oder Entitäten zu gewähren.

(Fortsetzung)

Funktionssatz	Granulare Rolle	Unterstützte Tabellen/Entitäten
		• Zugehörige Partei des verkauften Produkts [sn_install_Base_sold_Product_related_Part • Asset-Kontakt [sn_customerservice_m2m_Asset_contact] • Asset [alm_asset]
Verträge und Berechtigungen	sn_customerservice.Contract_entitlement_Resp_granular	• Vertrag [ast_contract] • Berechtigung [Service_entitlement]

Systemrollen mit granularen Verantwortlichkeitsrollen

Systemrollen und zugehörige granulare Rollen

Systemrollen	Granulare Rollen
sn_customerservice.Relationship_Contributor	• sn_customerservice.CUST_Data_Resp_granular • sn_install_Base.Resp_granular • sn_customerservice.case_mgmt_resp_granular
sn_customerservice.relationship_agent	• sn_customerservice.CUST_Data_Resp_granular • sn_install_Base.Resp_granular • sn_customerservice.case_mgmt_resp_granular • sn_customerservice.Contract_entitlement_Resp_granular

Erstellen Sie Konfigurationen zugehöriger Parteien

Konfigurationen zugehöriger Parteien definieren den Titel einer Beziehung zwischen einer Entität und einer Organisation oder einem Anwender. Diese Konfigurationen ermöglichen auch die Verknüpfung zugehöriger Parteitypen mit Verantwortlichkeitsdefinitionen, um nach Bedarf Zugriff zu gewähren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Automatische Übersetzung

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Administration** > **Konfiguration der zugehörigen Partei**an.
2. Um eine neue Konfiguration der zugehörigen Partei zu erstellen, wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Datensatzformular „Konfiguration der zugehörigen Partei“

Feld	Beschreibung
Name	Typ der Konfiguration der zugehörigen Partei.
Betrifft	Tabelle, die der Konfiguration der zugehörigen Partei zugewiesen ist.
Entitätstyp	Entitätstyp, z. B. ein Account, ein Verbraucher oder ein Produkt.
Referenzbedingung	Filterbedingung zum Definieren der Konfiguration der zugehörigen Partei. In **Referenzbedingung** Feld können Sie auswählen **Fügen Sie Eine Filterbedingung Hinzu** Oder **Fügen Sie Die Klausel „Oder“ Hinzu** .
Standardverantwortlichkeit	Zugriffsebene für verschiedene Entitäten und die zugehörigen Informationen. **Hinweis:** Immer wenn ein Datensatz einer zugehörigen Partei erstellt wird, wird der **Verantwortlichkeit** Das Feld wird automatisch aus der Standardverantwortlichkeit ausgefüllt, die dem ausgewählten Parteityp zugeordnetist.
Standardreihenfolge	Numerischer Wert, der angegeben wird, um die Priorität der Beziehung festzulegen. **Hinweis:** Immer wenn ein Datensatz einer zugehörigen Partei erstellt wird, wird der **Reihenfolge** Das Feld wird automatisch aus der Standardreihenfolge ausgefüllt, die dem ausgewählten Parteityp zugeordnet ist.

4. Wählen Sie **Absenden**.

Liste der Konfigurationen zugehöriger Parteien, die mit dem Basissystem bereitgestellt werden

Konfigurationen zugehöriger Parteien für verschiedene Entitäten, die mit dem Basissystem bereitgestellt werden, sind in den folgenden Tabellen aufgeführt.

Konfigurationen der zugehörigen Partei für Fälle

Typen und Verantwortlichkeiten für Fälle sind in der folgenden Tabelle aufgeführt.

Fälle

Typ	Standardverantwortlichkeit
Autorisierter Kontakt	Autorisierter Vertreter
Autorisierter Verbraucher	Autorisierter Vertreter
Autorisierter Beitragender	Autorisierter Vertreter

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

Fälle (Fortsetzung)

Typ	Standardverantwortlichkeit
Gelisteter Kontakt	Nicht zutreffend
Gelisteter Verbraucher	Nicht zutreffend

Konfigurationen zugehöriger Parteien für verkaufte Produkte

Die Typen und Verantwortlichkeiten für verkaufte Produkte sind in der folgenden Tabelle aufgeführt.

Verkaufte Produkte

Typ	Standardverantwortlichkeit
Autorisiertes Konto	Autorisiertes Konto
Autorisierter Kontakt	Autorisierter Vertreter
Autorisierter Verbraucher	Autorisierter Vertreter
Aufgelisteter Account	Nicht zutreffend
Gelisteter Kontakt	Nicht zutreffend
Gelisteter Verbraucher	Nicht zutreffend

Konfigurationen zugehöriger Parteien für Installationsbasen

Typen und Verantwortlichkeiten für Installationsbasen sind in der folgenden Tabelle aufgeführt.

Installationsbasen

Typ	Standardverantwortlichkeit
Autorisiertes Konto	Autorisiertes Konto
Autorisierter Kontakt	Autorisierter Vertreter
Autorisierter Verbraucher	Autorisierter Vertreter
Autorisierter Beitragender	Autorisierter Vertreter
Autorisiertes Mitglied	Autorisierter Vertreter
Autorisierte Serviceorganisation	Autorisierte Serviceorganisation
Aufgelisteter Account	Nicht zutreffend
Gelisteter Kontakt	Nicht zutreffend
Gelisteter Verbraucher	Nicht zutreffend
Gelisteter Beitragender	Nicht zutreffend
Aufgelistetes Mitglied	Nicht zutreffend
Aufgelistete Serviceorganisation	Nicht zutreffend

Weitere Informationen zu den mit der Installationsbasis verbundenen Parteien finden Sie unter Fügen Sie einem Installationsbasiselement zugehörige Parteien hinzu.

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

Konfigurationen zugehöriger Parteien für Account-Teammitglieder

Typen und Verantwortlichkeiten für Account-Teammitglieder sind in der folgenden Tabelle aufgeführt.

Konto-Teammitglieder

Typ	Standardverantwortlichkeit
Accountmanager	Accountmanager
Bevorzugte Techniker	Bevorzugte Techniker
Primärer Support-Service Desk-Mitarbeiter	Primärer Support-Service Desk-Mitarbeiter
Support-Manager	Support-Manager

Konfigurationen der zugehörigen Partei für Kontaktbeziehungen

Typen und Verantwortlichkeiten für die Kontaktbeziehung sind in der folgenden Tabelle aufgeführt.

Kontaktbeziehungen

Typ	Standardverantwortlichkeit
Asset-Kontakt	Asset-Kontakt

Konfigurationen zugehöriger Parteien für Verbraucherbeziehungen

Typen und Verantwortlichkeiten für Verbraucherbeziehungen sind in der folgenden Tabelle aufgeführt.

Verbraucherbeziehungen

Typ	Standardverantwortlichkeit
Autorisierter Vertreter	Autorisierter Vertreter

Konfigurationen zugehöriger Parteien für Beziehungen von Haushaltsmitgliedern

Typen und Verantwortlichkeiten für die Beziehung eines Haushaltsmitglieds sind in der folgenden Tabelle aufgeführt.

Beziehungen Haushaltsmitglied

Typ	Standardverantwortlichkeit
Autorisierter Vertreter	Autorisierter Vertreter

Konfigurationen zugehöriger Parteien für Serviceorganisationen

Typen und Verantwortlichkeiten für Serviceorganisationen sind in der folgenden Tabelle aufgeführt.

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

Serviceorganisationen

Typ	Standardverantwortlichkeit
Standortmitarbeiter	Standortmitarbeiter
Standortmitarbeiter für Verbraucher	Standortmitarbeiter für Verbraucher
Beitragender am Standort	Beitragender am Standort
Beitragender Manager am Standort	Beitragender Manager am Standort
Standortmanager-Erfüller	Standortmanager-Erfüller
Standortmitarbeiter für Support	Standortmitarbeiter für Support
Aufgelistetes Mitglied	Nicht zutreffend

Hinweis:

- Immer wenn ein Datensatz einer zugehörigen Partei erstellt wird, wird der **Verantwortlichkeit** Das Feld wird automatisch aus der Standardverantwortlichkeit ausgefüllt, die dem ausgewählten Parteityp zugeordnetist. Ebenso wird **Reihenfolge** Das Feld wird automatisch aus der Standardreihenfolge ausgefüllt, die dem ausgewählten Parteityp zugeordnet ist.
- Aufgelistete Rollentypen haben keine Verantwortung. Da die richtige Rolle und Verantwortlichkeit den Zugriff bestimmen, erhalten zugehörige Parteien keinen Zugriff, wenn die **Verantwortlichkeit** Feld ist leer.

Füllen Sie das Feld Typ in Beziehungstabellen mithilfe des Korrekturskripts aus

Nutzen Sie das Korrekturskript, um hinzuzufügen und zu verwalten **Typ** Feld in Beziehungstabellen. Dieses Skript vereinfacht die Datenzuordnung und verbessert die Datensatzkonsistenz im gesamten Basissystem.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Beginnend mit Yokohama Release, ein neues optionales **Typ** Das Feld wird der Tabelle „Account-Teammitglied“ [sn_customerservice_Team_member] hinzugefügt, die zuvor die Felder enthielt **Account** , **Anwender** , Und **Verantwortlichkeit** . Dieses Korrekturskript gilt für alle Beziehungstabellen im Basissystem.

Die **Typ** Feld verweist auf dieTabelle „Konfiguration der zugehörigen Partei“ [sn_customerservice_related_Party_Configuration], eine Metadatentabelle, mit der Administratoren eine definieren können **Typkonfiguration** Für jede Verantwortlichkeit. Mit diesem Feld können Administratoren Verantwortlichkeiten aussagekräftige Geschäftsnamen zuweisen, um Doppelungen zu reduzieren. Indem intern auf dieselbe Verantwortlichkeit verwiesen wird, die **Typ** Feld vereinfacht die Datenverwaltung und verbessert die Datensatzkonsistenz.

Sie können das folgende Verfahren verwenden, um den auszufüllen **Typ** Feld mit dem Korrekturskript.

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

Prozedur

1. Identifizieren Sie eindeutige Verantwortlichkeitswerte in der Beziehungstabelle, die Sie aktualisieren möchten.
2. Erstellen Sie entsprechende Konfigurationsdatensätze des Typs in derTabelle „Konfiguration der zugehörigen Partei“ [sn_customerservice_related_Party_Configuration].
3. Führen Sie das folgende Korrekturskript aus, um auszufüllen **Typ** Feld.

```
fixRelatedPartyTypeField(String tableName, String appliesTo, String entityType, String
 typeField, String responsibilityField)
/**
 * Fixes the related party type field in the specified table.
 *
 * @param tableName  The name of the table to update.
 * @param appliesTo  The value for the applies_to field.
 * @param entityType The value for the entity_type field.
 * @param typeField  The name of the type field to update. If null, defaults to FIELD_TYPE.
 * @param responsibilityField The name of the responsibility field to update. If null, defaults
to FIELD_RESPONSIBILITY.
 */
```

Ergebnis

Das Korrekturskript:

- Füllt automatisch aus **Typ** Feld für übereinstimmende Datensätze in der ausgewählten Beziehungstabelle.
- Ordnet vorhandene Verantwortlichkeiten den entsprechenden Konfigurationsdatensätzen des Typs zu.
- Verarbeitet Updates in Batches, um die Leistung zu optimieren.
- Protokolliert Aktualisierungen zur Referenz.

Hinweis: Führen Sie bei großen Datensatzvolumina das Korrekturskript während der Systemausfallzeit aus, um Leistungsauswirkungen zu vermeiden.

Sie können manuell ausfüllen **Typ** Feld, indem Sie zurTabelle „Konfiguration der zugehörigen Partei“ [sn_customerservice_related_Party_Configuration] navigieren und Typkonfigurationsdatensätze für jede eindeutige Verantwortlichkeit erstellen.

Example:

Angenommen, Sie möchten ausfüllen **Typ** Feld in der Tabelle „Account-Teammitglied“ [sn_customerservice_Team_member], in dem die Tabelle die folgenden Verantwortlichkeiten verwendet:

- Account-Manager 1
- Account-Manager 2
- Account-Manager 3

1. Navigieren Sie zurTabelle Konfiguration der zugehörigen Partei [sn_customerservice_related_Party_Configuration].
2. Erstellen Sie drei Konfigurationsdatensätze, einen für jede Zuständigkeit.
3. Führen Sie das Korrekturskript aus, das automatisch:

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

- Ordnet jede Verantwortlichkeit der entsprechenden zu **Typ** .
- Füllt aus **Typ** Feld für alle Datensätze in der Tabelle „Account-Teammitglied“ [sn_customerservice_Team_member].

Zuweisungen externer Benutzerrollen korrigieren

Möglicherweise haben Sie in Ihrer Instanz externe Benutzer (Kontakte oder Verbraucher), denen interne Rollen zugewiesen wurden. Wenn das der Fall ist, können Sie mit dem Guided Setup für Kundenservice-Management diese Rollenzuweisungen nach Bedarf bewerten und korrigieren.

Da externe Benutzer mit internen Rollen Zugriffsprobleme verursachen können, wird empfohlen, externen Benutzern nur externe Rollen zuzuweisen.

Verwenden Sie die Aufgaben in der Kategorie „Zuweisungen externer Benutzerrollen korrigieren“, um die Kontakte und Verbraucher mit den folgenden Rollenzuweisungen zu bewerten:

- Nur die Rolle snc_internal.
- Die Rolle snc_internal und eine oder mehrere externe Rollen.
- Die Rolle snc_internal und eine oder mehrere zusätzliche interne Rollen.
- Die Rolle snc_internal und eine oder mehrere zusätzliche interne und externe Rollen.

Überprüfen Sie die Liste der Benutzer in jeder Gruppe, und kennzeichnen Sie die Benutzer mit falschen Rollenzuweisungen. Führen Sie dann die regelmäßige Aufgabe aus, um die Rollenzuweisungen zu korrigieren.

Hinweis: Sie können externe Benutzerrollen auch mithilfe einer abfragebasierten Liste überprüfen und aktualisieren. Weitere Informationen finden Sie in KB0829930 .

Zuweisungen externer Benutzerrollen mit Guided Setup korrigieren

Mit der Rolle des Systemadministrators können Sie mit dem Guided Setup die Zuweisungen von externen Benutzerrollen korrigieren.

1. Navigieren zu **Kundenservice** > **Administration** > **Geführtes Setup**an.
2. Klicken Sie auf der Seite „Erste Schritte“ von Guided Setup auf **Erste Schritte**.
3. Klicken Sie in der Kategorie „Zuweisung externer Benutzerrollen korrigieren“ auf **Erste Schritte**.

   Die Seite „Zuweisungen externer Benutzerrollen korrigieren“ wird mit einer Liste von Aufgaben zum Bewerten von Gruppen externer Benutzer geöffnet.
4. Zum Ausführen einer Aufgabe klicken Sie auf **Konfigurieren**.

   Diese Schaltfläche öffnet die Seite in Ihrer Instanz, auf der die Konfiguration abgeschlossen wird.

Aufgaben für „Zuweisungen externer Benutzerrollen korrigieren“

In der folgenden Tabelle werden die verschiedenen Konfigurationsaufgaben in der Kategorie „Zuweisung externer Benutzerrollen korrigieren“ beschrieben.

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

Aufgaben für „Zuweisungen externer Benutzerrollen korrigieren“

Aufgabe	Beschreibung
Externe Anwender mit möglichen unbeabsichtigten internen Rollenzuweisungen	Das ist eine Gruppe von Kontakten und Verbrauchern mit den folgenden Rollenzuweisungen: • Nur die Rolle snc_internal. • Die Rolle snc_internal und eine oder mehrere externe Rollen. Es wird empfohlen, externen Benutzern keine internen Rollen zuzuweisen. Überprüfen Sie die Kontakte in dieser Liste, und korrigieren Sie die Rollenzuweisung nach Bedarf.
Externe Anwender mit möglichen beabsichtigten internen Rollenzuweisungen	Das ist eine Gruppe von Kontakten und Verbrauchern mit den folgenden Rollenzuweisungen: • Die Rolle snc_internal und eine oder mehrere zusätzliche interne Rollen. • Die Rolle snc_internal und eine oder mehrere zusätzliche interne und externe Rollen. Es wird empfohlen, demselben Benutzer nicht gleichzeitig interne als auch externe Rollen zuzuweisen. Überprüfen Sie die Benutzer in dieser Liste, und korrigieren Sie die Rollenzuweisung nach Bedarf.
Externe Anwender mit beabsichtigten internen Rollenzuweisungen	Dies ist eine Gruppe von Kontakten und Verbrauchern mit der Rolle snc_internal, die in einer anderen Rolle enthalten ist. Es wird empfohlen, externen Benutzern keine internen Rollen zuzuweisen. Überprüfen Sie die Benutzer in dieser Liste, und korrigieren Sie die Rollenzuweisungen nach Bedarf.
Solche Rollenzuweisungen in Zukunft vermeiden	Um zu verhindern, dass externen Benutzern künftig die Rolle snc_internal zugewiesen wird, aktivieren Sie die folgende Eigenschaft: `glide.security.explicit_roles.enable_internal_use` Klicken Sie auf **Konfigurieren**, um zur Eigenschaft zu navigieren und sicherzustellen, dass der Wert „true“ lautet. Falls der Wert „false“ lautet, legen Sie ihn auf „true“ fest.

Rollen für externe Anwender mit möglichen unbeabsichtigten internen Rollenzuweisungen korrigieren

Überprüfen und korrigieren Sie Rollen für externe Anwender, die mögliche unbeabsichtigte interne Rollenzuweisungen haben.

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

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Es wird empfohlen, externen Benutzern keine internen Rollen zuzuweisen. Verwenden Sie dieses Verfahren zum Überprüfen und Reparieren der Kontakte und Verbraucher, die die folgenden Rollenzuweisungen haben können:

- Nur die Rolle snc_internal
- Die Rolle snc_internal und eine oder mehrere externe Rollen

Hinweis: Diese Guided Setup-Aufgabe verwendet regelmäßigen Aufgaben, um Rollenzuweisungen zu identifizieren und zu korrigieren. Beim Reparieren von Rollenzuweisungen repariert die regelmäßige Aufgabe jeweils 3000 Benutzer. Wenn diese Gruppe mehr als 3000 Benutzer umfasst, ändern Sie die Konfiguration der Aufgabe, sodass sie regelmäßig ausgeführt wird.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Administration** > **Geführtes Setup** Und klicken Sie auf **Erste Schritte** .
2. Klicken Sie in der Kategorie „Zuweisungen externer Benutzerrollen korrigieren“ auf **Erste Schritte**, und klicken Sie dann auf **Externe Anwender mit möglichen unbeabsichtigten internen Rollenzuweisungen**.
3. Führen Sie die regelmäßige Aufgabe aus, um Benutzer zu kennzeichnen, die möglicherweise nicht beabsichtigte Benutzerrollenzuweisungen aufweisen.
   Benutzer werden mit dem Tag **Ext-user-non-intentional** gekennzeichnet.
4. Überprüfen Sie die Liste der Benutzer mit Tags, und entfernen Sie das Tag von allen Benutzern, für die Sie keine Rollenzuweisungen korrigieren müssen.
   Konfigurieren Sie bei Bedarf die Liste, um die Tag-Spalte anzuzeigen.
5. Führen Sie die regelmäßige Aufgabe aus, um die Rollenzuweisungen für die Benutzer mit dem Tag **Ext-user-non-intentional** zu korrigieren.
   Diese regelmäßige Aufgabe nimmt die folgenden Änderungen vor:
   - Bei Benutzern, die nur die Rolle snc_internal besitzen, wird die Rolle snc_internal entfernt, und die Rolle snc_external wird hinzugefügt.
   - Bei Benutzern mit der Rolle snc_internal und einer oder mehreren externen Rollen wird die Rolle snc_internal entfernt.

   Diese regelmäßige Aufgabe führt alle Geschäftsregeln zum Einfügen/Löschen in der Tabelle „Benutzerrolle“ [sys_user_has_role] aus.

Rollen für externe Anwender mit möglichen beabsichtigten internen Rollenzuweisungen korrigieren

Überprüfen und korrigieren Sie Rollen für externe Anwender, die möglicherweise beabsichtigte interne Rollenzuweisungen haben.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Es wird empfohlen, externen Anwendern keine internen Rollen zuzuweisen. Verwenden Sie dieses Verfahren zum Überprüfen und Reparieren der Kontakte und Verbraucher, die die folgenden Rollenzuweisungen haben können:

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

- Die Rolle snc_internal und eine oder mehrere zusätzliche interne Rollen
- Die Rolle snc_internal und eine oder mehrere zusätzliche interne und externe Rollen

Hinweis: Diese Guided Setup-Aufgabe verwendet regelmäßigen Aufgaben, um Rollenzuweisungen zu identifizieren und zu korrigieren. Beim Reparieren von Rollenzuweisungen repariert die regelmäßige Aufgabe jeweils 3000 Benutzer. Wenn diese Gruppe mehr als 3000 Benutzer umfasst, ändern Sie die Konfiguration der Aufgabe, sodass sie regelmäßig ausgeführt wird.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Administration** > **Geführtes Setup** Und wählen Sie aus **Erste Schritte** .
2. Wählen Sie in der Kategorie externe Anwenderrollenzuweisung korrigieren die Option aus **Erste Schritte** Und wählen Sie dann aus **Externe Anwender mit möglichen absichtlichen internen Rollenzuweisungen** .
3. Führen Sie die regelmäßige Aufgabe aus, um Benutzer zu kennzeichnen, die möglicherweise beabsichtigte Benutzerrollenzuweisungen aufweisen.
   Benutzer werden mit dem Tag **Ext-user-intentional** gekennzeichnet.
4. Überprüfen Sie die Liste der getaggten Anwender, und entfernen Sie das Tag von allen Anwendern, für die Sie keine Rollenzuweisungen korrigieren müssen.
   Konfigurieren Sie bei Bedarf die Liste, um die Tag-Spalte anzuzeigen.
5. Führen Sie die regelmäßige Aufgabe aus, um die Rollenzuweisungen für die Benutzer mit dem Tag **Ext-user-intentional** zu korrigieren.
   Diese regelmäßige Aufgabe nimmt die folgenden Änderungen vor:
   - Für Anwender mit der Rolle „snc_internal“ und einer oder mehreren zusätzlichen internen Rollen werden die Rolle „snc_internal“ und alle anderen internen Rollen entfernt und die Rolle „snc_external“ hinzugefügt.
   - Bei Benutzern mit der Rolle snc_internal und einer oder mehreren zusätzlichen internen und externen Rollen werden die Rolle snc_internal und alle anderen internen Rollen entfernt.

   Diese regelmäßige Aufgabe führt alle Geschäftsregeln zum Löschen in der Tabelle „Benutzerrolle“ [sys_user_has_role] aus.

Rollen für externe Anwender mit beabsichtigten internen Rollenzuweisungen korrigieren

Überprüfen und korrigieren Sie Rollen für externe Anwender, die beabsichtigte interne Rollenzuweisungen haben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Es wird empfohlen, externen Benutzern keine internen Rollen zuzuweisen. Verwenden Sie dieses Verfahren zum Überprüfen und Reparieren der Kontakte und Verbraucher, die die folgenden Rollenzuweisungen haben:

Rolle snc_internal, die in einer anderen Rolle enthalten ist.

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Administration** > **Geführtes Setup** Und klicken Sie auf **Erste Schritte** .
2. Klicken Sie in der Kategorie „Zuweisungen externer Benutzerrollen korrigieren“ auf **Erste Schritte**, und klicken Sie dann auf **Externe Anwender mit beabsichtigten internen Rollenzuweisungen**.
3. Führen Sie die regelmäßige Aufgabe aus, um Benutzer zu kennzeichnen, die beabsichtigte Benutzerrollenzuweisungen aufweisen.
   Benutzer werden mit dem Tag **Ext-user-contained-role** gekennzeichnet.
4. Überprüfen Sie die Liste der gekennzeichneten Benutzer.
5. Korrigieren Sie die Rollenzuweisungen für die gewünschten Benutzer manuell.

Zukünftige interne Rollenzuweisungen für externe Benutzer verhindern

Aktivieren Sie eine Eigenschaft, um zu verhindern, dass externen Benutzern die Rolle snc_internal zugewiesen wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Administration** > **Geführtes Setup** Und klicken Sie auf **Erste Schritte** .
2. Klicken Sie in der Kategorie „Zuweisungen externer Benutzerrollen korrigieren“ auf **Erste Schritte**, und klicken Sie dann auf **Solche Rollenzuweisungen in Zukunft vermeiden**.
3. Legen Sie die Eigenschaft `glide.security.explicit_roles.enable_internal_user_blacklist` auf „Wahr“ fest.

Produktdaten

Konfigurieren Sie Produktdaten für das Kundenservice-Management, einschließlich Produktmodelle, verkaufte Produkte, Installationsbasiselemente und installierte Produkte.

Einrichten von Anwendern, Anwendergruppen und Kundenbeziehungen

Aufgabe	Beschreibung
Konfigurieren Sie Produktdaten	Konfigurieren Sie die Produktdaten für Ihr Unternehmen, einschließlich: • Produktmodelle: Waren oder Services, die Ihr Unternehmen verkauft und unterstützt. • Verkaufte Produkte: Die Produkte und Komponenten, die an einen Account oder einen Verbraucher verkauft wurden

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

Einrichten von Anwendern, Anwendergruppen und Kundenbeziehungen (Fortsetzung)

Aufgabe	Beschreibung
	• Installationsbasiselemente: Elemente, die die Instanzen repräsentieren, die für einen Kunden konfiguriert wurden • Installierte Produkte: Informationen zu verkauften Produkten und wie sie bereitgestellt oder installiert werden.
Assets konfigurieren	Ein Asset ist ein bestimmtes Produkt oder eine bestimmte Instanz, die für einen Account oder Verbraucher unterstützt wird.
Asset-Kontaktbeziehungen erstellen	Weisen Sie einem Kundenkontakt, der für die Verwaltung dieses Assets verantwortlich ist, ein Asset zu.
Serviceverträge erstellen	Serviceverträge definieren die Art des Supports, den Accounts und Verbraucher für ihre Produkte erhalten.
Berechtigungen konfigurieren	Berechtigungen definieren die Art des Supports, den ein Account oder Verbraucher erhält, sowie die unterstützten Kommunikationskanäle.
Post-Sales Support konfigurieren	Verwenden Sie die Anwendung Post-Sales-Support, um Kundenserviceverträge und -Berechtigungen zu konfigurieren und anzuzeigen.
Verwenden Kunden-Lebenszyklusmanagement-Workflows Dient zum Verwalten des Lebenszyklus Ihrer verkauften Produkte	Mit dieser Anwendung können Sie die vorhandenen Konfigurationen aktualisieren und die verkauften Produkte und ihre vollständige Hierarchie ändern, aussetzen, fortsetzen oder trennen.
Erstellen Lead-to-Cash Core Für Produkte und Services	Verwenden Sie diese Workflows, um Geschäftsmöglichkeiten und Kunden-Leads sowie die Abrechnungs-, Support- und Wartungsanforderungen nach Abschluss eines Verkaufs zu analysieren.

Konfigurieren Sie Produktdaten

Sie können Produktdaten wie Produktmodelle, verkaufte Produkte, Installationsbasiselemente und installierte Produkte konfigurieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

- **Produktmodelle:** Ein Produkt ist ein Typ von Waren oder Dienstleistungen, die Ihr Unternehmen verkauft und unterstützt. Produktmodelle identifizieren verschiedene Produkttypen, z. B. Service, Hardware, Software und Verbrauchsgüter.

  Hinweis: Produktmodelle erfordern das „Model Management“-Plugin (com.snc.model).

- **Verkaufte Produkte:** Die Produkte und Komponenten, die an einen Account oder einen Verbraucher verkauft wurden

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

- **Installationsbasiselemente:** Elemente, die die Instanzen repräsentieren, die für einen Kunden konfiguriert wurden
- **Installierte Produkte:** Liefern Informationen über die verkauften Produkte und darüber, wie sie bereitgestellt oder installiert werden. Verwenden Sie installierte Produkte, um eine Verknüpfung zwischen verkauften Produkten und Installationsbasiselementen herzustellen.

Prozedur

- Mit dem Guided Setup können Sie die folgenden Produktdaten importieren:
  - Produktmodelle mit Guided Setup importieren
  - Verkaufte Produkte mit Guided Setup importieren
  - Installationsbasiselemente mit Guided Setup importieren
  - Installierte Produkte mit Guided Setup importieren
- Mit der Anwendung Kundenservice-Management können Sie neue Produktdaten erstellen.
  - Produktmodelle erstellen
  - Verkaufte Produkte erstellen
  - Installationsbasiselemente erstellen
  - Installierte Produkte erstellen
- Nach dem Importieren oder Erstellen von Produktdaten können Sie die folgenden Beziehungen und Zuordnungen konfigurieren:
  - Produktmodelle
    - Serviceangebote mit Produktmodellen verknüpfen
    - Beziehungen zwischen Produktmodell und Katalogelementen konfigurieren
  - Verkaufte Produkte
    - Serviceangebote mit verkauften Produkten verknüpfen
    - Verkaufte Produkte mit Verträgen verknüpfen

Produktmodelle

Konfigurieren Sie Produktmodelle, z. B. Service, Hardware, Software oder Verbrauchsgüter, die Ihr Unternehmen verkauft und unterstützt.

Aufgabe	Beschreibung
Produktmodelle mit Guided Setup importieren	Bereiten Sie Daten für jeden Produktmodelltyp vor, und importieren Sie sie in einer anderen Tabelle.
Produktmodelle erstellen	Erstellen Sie einen Datensatz für eine bestimmte Version oder Konfiguration eines Produkttyps, den Ihr Unternehmen verkauft und unterstützt.
Ordnen Sie Services Produktmodellen zu	Ordnen Sie einem Produktmodell ein oder mehrere Serviceangebote zu, damit Kunden Serviceangebote für Produkte auswählen können.

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

Aufgabe	Beschreibung
Beziehungen zwischen Produktmodell und Katalogelementen konfigurieren	Erstellen Sie Beziehungen zwischen Produktmodellen und Katalogelementen, damit Ihre Kunden Services für Produkte anfordern können.

Produktmodelle mit Guided Setup importieren

Ein Produkt ist ein Typ von Waren oder Dienstleistungen, die Ihr Unternehmen verkauft und unterstützt. Produktmodelle identifizieren verschiedene Produkttypen, z. B. Service, Hardware, Software und Verbrauchsgüter.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Informationen für jede Art von Produktmodellen werden jeweils in einer eigenen Tabelle gespeichert. Beispielsweise werden Serviceproduktmodelle in der Tabelle „Servicemodell“ [cmdb_service_product_model] gespeichert.

Hinweis: Produktmodelle erfordern das „Model Management“-Plugin (com.snc.model).

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Administration** > **Geführtes Setup** Und klicken Sie auf **Erste Schritte** .
2. Klicken Sie in der Kategorie „Grundlagendaten“ auf **Erste Schritte**, und klicken Sie dann auf **Produktmodelle importieren**.
3. Laden Sie Daten aus einer externen Datenquelle in ein Import Set hoch.
4. Erstellen Sie eine Transformationszuordnung.
5. Führen Sie die Transformationszuordnung aus, um die Daten zu übertragen.
6. Vergewissern Sie sich, dass die Datensätze in die Zieltabelle importiert werden.

Produktmodelle erstellen

Erstellen Sie einen Datensatz für eine Art von Produkt, das Ihr Unternehmen verkauft und unterstützt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: model_manager

Bestätigen Sie, dass das Plugin „Modellverwaltung“ (com.snc.model) installiert ist.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ein Produktmodell ist eine bestimmte Version oder Konfiguration eines Produkts. Erstellen Sie hierarchische Produktmodelle, die den Satz von Produkten darstellen, die Ihr Unternehmen seinen Kunden anbietet, und definieren Sie Beziehungen zwischen verschiedenen Produktmodellen. Definieren Sie, ob ein Produkt als Asset, CI oder beides nachverfolgt wird. Identifizieren oder erstellen Sie darüber hinaus die CI- und Asset-Klassen, um Konfigurationsinformationen für Produktmodelle zu erfassen.

Produktmodelle bieten Kundenservice-Mitarbeitern und Kunden ein gemeinsames Verständnis der Produkte, die von einem bestimmten Kunden verwendet werden. Kunden können die Produkte anzeigen, die im Customer Service Portal erworben wurden, und können Fälle für alle Probleme öffnen, mit denen sie konfrontiert werden.

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Produkte** > **Produktmodelle**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Wählen Sie den Typ des zu erstellenden Produktmodells aus:
   - **Applikationsmodell**
   - **Verbrauchsgüter Modell**
   - **Vertragsmodell**
   - **Einrichtung**
   - **Hardware**
   - **Service**
   - **Software**
4. Füllen Sie die Felder für das ausgewählte Produktmodell entsprechend aus.
   Siehe Modellformularfelder Für Feldbeschreibungen.
5. Wählen Sie **Absenden**.

Hinweis: In der zugehörigen Liste **Verkauftes Produkt** können Sie alle Accounts und Verbraucher sehen, an die das Produktmodell verkauft wurde.

Ordnen Sie Services Produktmodellen zu

Ermöglichen Sie Kunden die Auswahl von Services für Produkte, indem Sie Services Produktmodellen zuordnen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_manager oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ein Produktmodell kann mehrere zugeordnete Services haben.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Produktmodelle**an.
2. Wählen Sie ein Produktmodell aus.
3. Konfigurieren Sie das Formular, um die zugehörige Liste Services anzuzeigen.
   Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie einem Formular eine zugehörige Liste hinzu .
4. Klicken Sie in der zugehörigen Liste Services auf **Neu** Oder **Bearbeiten** Zum Hinzufügen eines vorhandenen Serviceangebots zum Produktmodell.

Beziehungen zwischen Produktmodell und Katalogelementen konfigurieren

Ermöglichen Sie Kunden, Services für die Produkte anzufordern, die sie besitzen. Erstellen Sie Definitionen für die Services, die Ihre Produkte unterstützen, und konfigurieren Sie dann Servicedefinitionen, um sie den entsprechenden Produkten und Katalogelementen zuzuordnen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_csm_case_types.service_definition_manager, sn_csm_case_types.service_definition_admin oder admin

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Verwenden Sie Servicedefinitionen Funktion zum Erstellen von Definitionen für die Services, die zur Unterstützung Ihrer Produkte angeboten werden. Diese Funktion ist mit verfügbar Kundenservicefalltypen Plugin.

In den Kunden- und Verbraucherportalen können Endanwender verfügbare Services aus dem auswählen Serviceportal-Widget. Wenn Sie einen Service auswählen, wird der Datensatzersteller angezeigt, der der Servicedefinition zugeordnet ist. Durch das Senden des Datensatzerstellers wird ein Fall des richtigen Falltyps erstellt.

Prozedur

1. Erstellen Sie eine Servicedefinition .
2. Ordnen Sie ein Produkt einer Servicedefinition zu .
3. Ordnen Sie einer Servicedefinition ein oder mehrere Katalogelemente zu .

Zugehörige Informationen

Produktinformationen aus dem Customer Service Portal anzeigen

Installationsbasis konfigurieren

Verfolgen Sie, welche Produkte und Services von einem Kunden gekauft wurden, wie sie installiert oder bereitgestellt wurden, zusammen mit der detaillierten Konfiguration für jedes installierte Element.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Installieren Sie das Plugin „Customer Service Install Base Management“ (com.snc.install_base) aus dem ServiceNow Store.

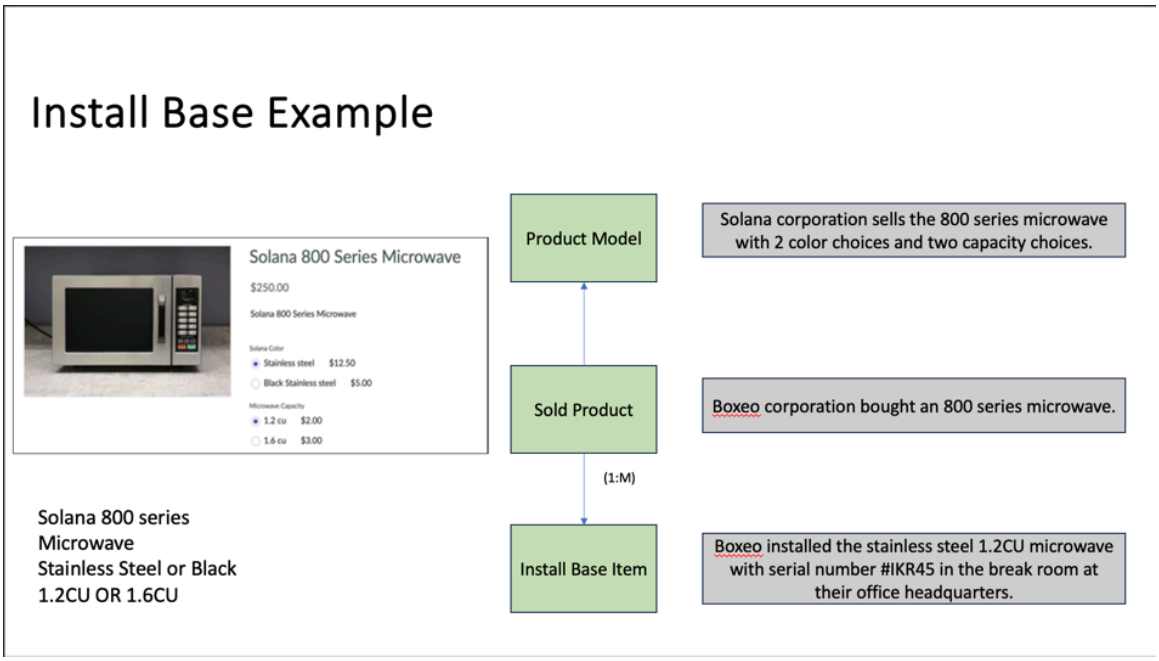
Erfassen Sie die Installationsbasis für einen Kunden, indem Sie verkaufte Produkte, Installationsbasiselemente und installierte Produkte erstellen. Dies würde es den Kundenservice-Mitarbeitern ermöglichen, Probleme bis zum relevanten Produkt, zu Instanzen dieses Produkts und zu anderen Entitäten zurückzuverfolgen, die sich auf ihre Funktion auswirken.

Bevor Sie Ihre Installationsbasis einrichten, erstellen Sie Ihre Produktdaten, indem Sie Produktmodelle erstellen oder importieren. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Produktdaten.

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

Mit Installationsbasisverwaltung

Dieses Beispiel zeigt die Zusammenfassung des Kaufs des Kunden mit der Solana-Mikrowelle.



Das Einrichten Ihrer Installationsbasis umfasst drei Teile.

Beschreibung des Plugins „Installationsbasisverwaltung für Kundenservice“

Verkaufte Produkte	Erstellen Sie ein verkauftes Produkt, um Kunden, Verbrauchern und Kundenservice-Mitarbeitern Einblick in die Produkte und Services zu bieten, die an einen Account oder einen Verbraucher verkauft werden.
Installationsbasiselemente	Erstellen Sie ein Installationsbasiselement, um Instanzen nachzuverfolgen, die für einen Account oder einen Verbraucher bereitgestellt wurden. Ein Installationsbasiselement kann ein beliebiges Konfigurationselement sein, das Kunden zugänglich gemacht wurde. Bei Software as a Service (SaaS)-Produkten bezieht sich ein Installationsbasiselement auf ein Anwendungsservice-Konfigurationselement.
Installierte Produkte	Erstellen Sie ein installiertes Produkt, um Informationen zu den Instanzen nachzuverfolgen, auf denen ein verkauftes Produkt bei einem Account oder einem Verbraucher bereitgestellt wird. Ein verkauftes Produkt kann mehrere installierte Produktdatensätze haben, abhängig von der Anzahl der Instanzen des verwendeten Produkts.

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

Sie können verkaufte Produkte erstellen, Basiselemente und installierte Produkte als einzelne Datensätze installieren, sie in Massen importieren oder aus einem Account- oder Verbraucherdatensatz erstellen.

Service Desk-Mitarbeiter können Installationsbasisinformationen in Mitarbeiterbereich anzeigen. Kunden können Installationsbasisinformationen im Customer Service Portal anzeigen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Administration** > **Geführtes Setup**an.
2. Klicken Sie auf der Seite „Erste Schritte“ von Guided Setup auf **Erste Schritte**.
3. Zeigen Sie in der Kategorie „Grundlagendaten“ die Liste der Aufgaben an, um die Funktion zu konfigurieren.

Beschreibung der Installationsbasis

Aufgabe	Beschreibung
Verkaufte Produkte importieren	Importiert verkaufte Produkte, um die Produkte oder Services nachzuverfolgen, die an einen Account oder einen Verbraucher verkauft wurden.
Installationsbasiselemente importieren	Importiert Installationsbasiselemente, die die Elemente repräsentieren, die für einen Kunden installiert oder bereitgestellt wurden.
Installierte Produkte importieren	Importieren Sie installierte Produkte, um eine Verknüpfung zwischen verkauften Produkten und Installationsbasiselementen herzustellen.

4. Zum Ausführen einer Aufgabe klicken Sie auf **Konfigurieren**.

   Diese Schaltfläche öffnet die Seite in Ihrer Instanz, auf der die Konfiguration abgeschlossen wird.

Verkaufte Produkte

Erstellen oder importieren Sie verkaufte Produkte, um Kunden, Verbrauchern und Kundenservice-Mitarbeitern einen Einblick in die Produkte und Services zu bieten, die an einen Account oder einen Verbraucher verkauft wurden. Ein verkauftes Produkt kann untergeordnete und übergeordnete Elemente in einer hierarchischen Struktur haben.

Verkaufte Produkte sind Produkte und Komponenten, die an einen Account oder einen Verbraucher verkauft wurden. Wenn Sie sich ansehen, welche Produkte und Komponenten an einen Account oder Verbraucher verkauft wurden, erhalten Sie einen Überblick über alle Produkte, die an diesen Account oder Verbraucher verkauft wurden. Ein verkauftes Produkt kann untergeordnete und übergeordnete Produkte in einer hierarchischen Struktur haben. Wenn beispielsweise Probleme mit einem Konfigurationselement auftreten, können Kundenservice-Mitarbeiter im Fallformular nachverfolgen, welches verkaufte Produkt betroffen ist.

Im Formular „Verkaufte Produkte“ können Sie Installationsbasiselemente bearbeiten, Berechtigungen und Fälle erstellen und Verträge hinzufügen. Weitere Informationen zum Erstellen von Berechtigungen finden Sie unter Erstellen Sie eine Berechtigung.

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

Richten Sie verkaufte Produkte ein

Aufgabe	Beschreibung
Verkaufte Produkte mit Guided Setup importieren	Importieren Sie mit dem Guided Setup verkaufte Produkte, um die Produkte oder Services nachzuverfolgen, die an einen Account oder einen Verbraucher verkauft wurden.
Verkaufte Produkte erstellen	Erstellen Sie ein verkauftes Produkt, um die Produkte oder Services nachzuverfolgen, die an einen Account oder Verbraucher verkauft werden.
Serviceangebote mit verkauften Produkten verknüpfen	Ordnen Sie ein Serviceangebot einem verkauften Produkt zu, um Kundenservice-Mitarbeitern Einblick in verkaufte Produkte und ihre Serviceangebote zu bieten.
Verkaufte Produkte mit Verträgen verknüpfen	Ordnen Sie verkaufte Produkte Verträgen zu, um vollständige Informationen zur Installationsbasis eines Kunden zu erfassen.

Verkaufte Produkte mit Guided Setup importieren

Verkaufte Produkte sind Produkte und Komponenten, die an einen Account oder einen Verbraucher verkauft wurden. Importieren Sie mit dem Guided Setup verkaufte Produkte, um die Produkte oder Services nachzuverfolgen, die an einen Account oder einen Verbraucher verkauft wurden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Dadurch erhalten Sie einen Überblick über alle Produkte, die an einen Account oder Verbraucher verkauft wurden. Ein verkauftes Produkt kann untergeordnete und übergeordnete Elemente in einer hierarchischen Struktur haben.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Administration** > **Geführtes Setup** Und klicken Sie auf **Erste Schritte** .
2. Klicken Sie in der Kategorie „Grundlagendaten“ auf **Erste Schritte**, und klicken Sie dann auf **Verkaufte Produkte importieren**.
3. Laden Sie Daten aus einer externen Datenquelle in ein Import Set hoch.
4. Erstellen Sie eine Transformationszuordnung.
5. Führen Sie die Transformationszuordnung aus, um die Daten zu übertragen.
6. Vergewissern Sie sich, dass die Datensätze in die Zieltabelle importiert werden.

Verkaufte Produkte erstellen

Erstellen Sie ein verkauftes Produkt, um die Produkte oder Services nachzuverfolgen, die an einen Account oder Verbraucher verkauft werden.

Vorbereitungen
Verifiziert, dass die Plugins „Kundenservice-Installationsbasismanagement“ (com.snc.install_base), „Kundenservice mit Service-

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

Portfoliomanagement“ (spm) (com.snc.csm_spm) und „Produktkatalog-Management Core“ (com.sn_prd_pm) installiert sind.

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_manager oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Produkte** > **Verkaufte Produkte**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular „verkauftes Produkt“ aus.
   Weitere Informationen zu den Beschreibungen finden Sie unter Formular „Verkauftes Produkt“.
4. Rechtsklicken Sie auf die Formularüberschrift und wählen Sie **Speichern**.
   Die zugehörigen Listen Untergeordnete verkaufte Produkte, Installationsbasiselemente, Fälle, Berechtigungen, Verträge, Zusätzliche Kontakte und Zusätzliche Verbraucher werden angezeigt.
5. Füllen Sie die zugehörigen Listen nach Bedarf aus.

Zugehörige Listen „Verkauftes Produkt“

Zugehörige Liste	Beschreibung
Untergeordnete verkaufte Produkte	Erstellen Sie ein untergeordnetes verkauftes Produkt, indem Sie auswählen **Neu** .
Installationsbasiselemente	Bearbeiten Sie ein Installationsbasiselement, indem Sie auswählen **Bearbeiten** .
Fälle	Fügen Sie dem verkauften Produkt einen Fall hinzu, indem Sie auswählen **Neu** . Das System zeigt automatisch alle offenen Fälle an, die sich auf das verkaufte Produkt beziehen.
Berechtigungen	Fügen Sie eine Berechtigung für das verkaufte Produkt hinzu, indem Sie auswählen **Wählen Sie Aus** . **Hinweis:** Kundenservice-Manager erstellen Berechtigungen. Kundenservice-Mitarbeiter können Berechtigungen anzeigen.
Verträge	Ordnen Sie dem verkauften Produkt einen Vertrag zu, indem Sie auswählen **Bearbeiten** . **Hinweis:** Sie können einem verkauften Produkt auch einen Vertrag über das Formular „Serviceverträge“ zuordnen. Kundenservice-Manager ordnen die Verträge den verkauften Produkten zu. Kundenservice-Mitarbeiter können die Vertragsinformationen anzeigen.
Zusätzliche Kontakte	Fügen Sie dem verkauften Produkt zusätzliche Kontakte hinzu, indem Sie auswählen **Neu** .

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

Zugehörige Liste	Beschreibung
	Sie können einen Kontakt einem verkauften Produkt zuordnen, indem Sie dessen Namen und Zuständigkeit definieren. Die hinzugefügten zusätzlichen Kontakte können aus demselben Account, einem Partner-Account oder aus Kontaktbeziehungen stammen. Sie können die zugehörige Liste zusätzliche Kontakte für die verkauften Produkte anzeigen, die dem B2B-Account zugeordnet sind. **Hinweis:** Beginnend mit Utah Release: Die Tabelle „sn_install_Base_rel_soldProduct_to_contact“ ist für neue Kunden veraltet. Für Upgradekunden wird die Tabelle weiterhin unterstützt und erweitert die Tabelle „verkaufte Produkte – zugehörige Parteien“ [sn_install_Base_sold_Product_related_Party]
Zusätzliche Verbraucher	Fügen Sie dem verkauften Produkt zusätzliche Verbraucher hinzu, indem Sie auswählen **Neu** . Sie können einen Verbraucher einem verkauften Produkt zuordnen, indem Sie dessen Namen und Zuständigkeit definieren. Sie können die zugehörige Liste „zusätzliche Verbraucher“ für die verkauften Produkte anzeigen, die dem B2C-Account zugeordnet sind. **Hinweis:** Beginnend mit Utah Release: Die Tabelle „sn_install_Base_rel_soldProduct_to_contact“ ist für neue Kunden veraltet. Für Upgrade-Kunden wird die Tabelle weiterhin unterstützt und erweitert die Tabelle „verkaufte Produkte – zugehörige Parteien“ [sn_install_Base_sold_Product_related_Party]
Zugehörige Parteien des verkauften Produkts	Fügen Sie Kontakte, Accounts und Verbraucher als zugehörige Parteien hinzu, indem Sie auswählen **Neu** .

Automatische Übersetzung

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

Hinweis: Für „Business-to-Business“ und „Business-to-Consumer“ können Sie sowohl die zusätzlichen Kontakte als auch die zusätzlichen Verbraucher in den zugehörigen Listen „verkaufte Produkte“ anzeigen und auch neue Datensätze hinzufügen.

6. Wählen Sie **Aktualisieren**.
   Das verkaufte Produkt wird dem von Ihnen ausgewählten Account oder Verbraucher hinzugefügt. Wählen Sie einen Account oder Verbraucher aus, um eine Liste aller verkauften Produkte anzuzeigen, die sich auf den Account oder Verbraucher beziehen. Sie können auch eine Liste der verkauften Produkte gemäß dem Produktmodell anzeigen.

   Hinweis: Sie können verkaufte Produkte auch direkt über einen Account oder einen Verbraucher erstellen.

   a. Navigieren zu **Kundenservice** > **Kunde** > **Accounts** oder **Kundenservice** > **Kunde** > **Verbraucher**an.
   b. Wählen Sie einen Account oder Verbraucher aus.
   c. Wählen Sie die zugehörige Liste verkaufte Produkte aus.
   d. Wählen Sie **Neu**.

Zugehörige Informationen

Verkaufte Produkte für einen Geschäftsstandort erstellen und verwalten

Bearbeiten Sie einen Vertrag

Erstellen Sie eine Berechtigung

Serviceangebote mit verkauften Produkten verknüpfen

Verknüpfen Sie ein Serviceangebot mit einem verkauften Produkt, um Kundenservice-Mitarbeitern Einblick in verkaufte Produkte und deren Serviceangebote zu geben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_manager oder admin

Stellen Sie sicher, dass das Plugin „Customer Service with Service Portfolio Management“ (SPM) (com.snc.csm_spm) installiert ist.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Produkte** > **Verkaufte Produkte**an.
2. Wählen Sie den gewünschten Datensatz aus, dem Sie Serviceangebote zuordnen möchten.
3. Wählen Sie im Feld **Serviceangebot** ein vorhandenes Serviceangebot aus.

   Hinweis: Das Feld **Serviceangebot** wird möglicherweise nicht standardmäßig in der Benutzeroberfläche angezeigt. Fügen Sie das Feld **Serviceangebot** in diesem Fall über das Formularlayout hinzu.

4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Zugehörige Informationen

Serviceangebot erstellen

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

Verkaufte Produkte mit Verträgen verknüpfen

Erfassen Sie vollständige Informationen zur Installationsbasis eines Kunden, indem Sie Verträgen verkaufte Produkte zuordnen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_customerservice_manager oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Ordnen Sie Verträgen verkaufte Produkte zu, damit Ihre Kundenservice-Mitarbeiter an Fällen arbeiten können:

- Überprüfen Sie ein verkauftes Produkt, und zeigen Sie alle Verträge an, die für das verkaufte Produkt vorhanden sind.
- Zeigen Sie an, welche Produkte unter dem Vertrag an den Kunden verkauft wurden.
- Vollziehen Sie nach, wann verkaufte Produkte zum Vertrag hinzugefügt wurden und wie lange sie abgedeckt sind.

Sie können einem Vertrag auch ein verkauftes Produkt über das Formular „Verkauftes Produkt“ zuordnen.

Ein verkauftes Produkt kann Teil mehrerer Verträge sein. Wenn ein verkauftes Produkt gelöscht wird, wird es auch aus allen zugehörigen Verträgen gelöscht. Wenn ein Vertrag gelöscht wird, bleibt das verkaufte Produkt erhalten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Verträge** > **Serviceverträge**an.
2. Klicken Sie auf einen Vertrag, dem Sie ein verkauftes Produkt hinzufügen möchten.
3. Auf der **Abgedeckte Produkte** Zugehörige Liste, klicken Sie auf **Neu** Um verkaufte Produkte dem Vertrag zuzuordnen.
   Die Liste der verkauften Produkte wird basierend auf dem Account gefiltert.

   Klicken Sie auf **Filter ausführen**, um eine Liste aller verkauften Produkte anzuzeigen. Sie können jedoch nur die verkauften Produkte hinzufügen, die dem ausgewählten Account oder der Account-Hierarchie angehören.
4. Klicken Sie auf **Speichern**.
5. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Abgedeckte Produkte** auf die zugehörige Listenaktion **Alle untergeordneten verkauften Produkte hinzufügen**, um dem Vertrag alle untergeordneten verkauften Produkte hinzuzufügen, ohne jedes Element einzeln auswählen zu müssen.
6. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Installationsbasiselemente

Erstellen Sie ein Installationsbasiselement, um Instanzen nachzuverfolgen, die für einen Account oder einen Verbraucher bereitgestellt wurden. Ein Installationsbasiselement kann ein beliebiges Konfigurationselement sein, das Kunden zugänglich gemacht wurde. Bei Software as a Service (SaaS)-Produkten bezieht sich ein Installationsbasiselement auf ein Anwendungsservice-Konfigurationselement.

Aufgabe	Beschreibung
Installationsbasiselemente mit Guided Setup importieren	Verwenden Sie das geführte Setup, um Installationsbasiselemente zu importieren, damit

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

Aufgabe	Beschreibung
	Sie Instanzen nachverfolgen können, die für einen Account oder Verbraucher bereitgestellt wurden.
Installationsbasiselemente erstellen	Erstellen Sie ein Installationsbasiselement, das die Instanz des Produkts darstellt, das für einen Kunden konfiguriert wurde. Mit dem Installationsbasiselement können Sie alle Käufe nachverfolgen, die von einem Kunden getätigt wurden.
Ordnen Sie einem Fall mehrere Installationsbasiselemente zu	Ordnen Sie einem Fall ein oder mehrere zugehörige Installationsbasiselemente zu, um auf alle Installationsbasiselemente zuzugreifen, die dem übergeordneten Installationsbasiselement zugeordnet sind.
Merkmale der Installationsbasis	Konfigurieren Sie Merkmale von Installationsbasiselementen, um Informationen zu den Serviceanforderungen bereitzustellen und rechtzeitige Wartungsservices für das Installationsbasiselement sicherzustellen.

Installationsbasiselemente mit Guided Setup importieren

Installationsbasiselemente repräsentieren die Instanzen des Produkts, die für einen Kunden konfiguriert wurden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Jedes Installationsbasiselement verweist auf den Konfigurationselement-Datensatz für den Kunden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Administration** > **Geführtes Setup** Und klicken Sie auf **Erste Schritte** .
2. Klicken Sie in der Kategorie „Grundlagendaten“ auf **Erste Schritte**, und klicken Sie dann auf **Installationsbasiselemente importieren**.
3. Laden Sie Daten aus einer externen Datenquelle in ein Import Set hoch.
4. Erstellen Sie eine Transformationszuordnung.
5. Führen Sie die Transformationszuordnung aus, um die Daten zu übertragen.
6. Vergewissern Sie sich, dass die Datensätze in die Zieltabelle importiert werden.

Installationsbasiselemente erstellen

Erstellen Sie ein Installationsbasiselement in Kundenservice-Management Anwendung, die die Instanz des Produkts darstellt, das für einen Kunden konfiguriert wurde. Mit dem Installationsbasiselement können Sie alle Käufe nachverfolgen, die von einem Kunden getätigt wurden.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass das Plugin „Customer Service Install Base Management“ (com.snc.install_base) installiert ist.

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

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_manager oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ein Installationsbasiselement ist ein beliebiges Konfigurationselement (Configuration Item, CI), das Kunden zugänglich gemacht wurde. Bei Software as a Service (SaaS)-Produkten bezieht sich ein Installationsbasiselement auf ein Anwendungsservice-Konfigurationselement. Jedes Installationsbasiselement verweist auf den Konfigurationselement-Datensatz für den Kunden. Wenn Probleme mit einem Konfigurationselement auftreten, können Kundenservice-Mitarbeiter nachverfolgen, welche Installationsbasiselemente der Fall betrifft.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Produkte** > **Installationsbasiselemente**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Installationsbasiselement“

Feld	Beschreibung
Nummer	Eindeutige ID für das Installationsbasiselement. Dieses Feld wird automatisch ausgefüllt, Sie können es jedoch ändern.
Name	Name des Installationsbasiselements.
Konfigurationselement	Konfigurationselement, das dem Installationsbasiselement zugeordnet ist. Die Rolle „sn_customerservice_Manager“ muss auch über die Rolle „App_Service_user“ verfügen, um die Installationsbasiselemente für die Klasse des Anwendungsservice-Konfigurationselements zu erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Anwendungsservices . Servicemodelle haben eine Modellkategorie namens Anwendungsservice, die ein Servicemodell mit der CI-Klasse des Anwendungsservice verknüpft. Weitere Informationen finden Sie unter Modelle Und Modellkategorien .
Serviceorganisation	Interne oder externe Entität, die an der Bereitstellung eines Service für den Kunden beteiligt ist. **Hinweis:** Wenn Sie eine Serviceorganisation auswählen, wird die **Account** , **Kontakt** , Und **Verbraucher** Felder sind ausgeblendet. Die **Serviceorganisation** Das Feld ist nur aktiv, wenn das Plugin „Serviceorganisation“ (com.snc.service_organization) installiert ist.
Account	Account, der dem Installationsbasiselement zugeordnet ist. **Hinweis:** Wenn Sie einen Account eingeben, wird das Feld **Verbraucher** ausgeblendet. Das Feld „Verbraucher“ ist nur aktiv, wenn das B2B2C-Plugin installiert ist.
Kontakt	Account-Kontakt, der hauptsächlich für das Installationsbasiselement verantwortlich ist.
Verbraucher	Verbraucher, der dem Installationsbasiselement zugeordnet ist.

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

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Das Feld Account ist ausgeblendet, wenn **Verbraucher** Feld wird zuerst eingegeben.
Eigentum von	Geschäftsmanager des Installationsbasiselements. Wenn der Business Manager in das Konfigurationselement eingegeben wird, wird dieses Feld automatisch mit den Informationen aus dem Konfigurationselement ausgefüllt.
Support durch	Wenn das CI diese Informationen enthält, wird dieses Feld automatisch mit den Informationen aus dem Konfigurationselement ausgefüllt.
Servicekontext	Service, der dem zugrunde liegenden CI zur Berechnung des Auswirkungsschweregrads zugeordnet ist Ereignismanagement. Weitere Informationen finden Sie unter Serviceintegritätsstatus für Installationsbasis. **Hinweis:** Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn Sie das Plugin „proaktiver Kundenservice mit Ereignismanagement“ installiert haben. Der Integritätsstatus eines Installationsbasiselements wird nur angezeigt, wenn einem Installationsbasiselement ein CI und ein Servicekontext zugeordnet sind. Konfigurieren Sie das Formularlayout, um dieses Feld hinzuzufügen.
Übergeordnetes Installationsbasiselement	Installationsbasiselement, das dem aktuellen Installationsbasiselement übergeordnet ist.
Stamm-Installationsbasiselement	Installationsbasiselement, das zum Abrufen der gesamten Installationsbasishierarchie in einer einzigen Abfrage verwendet wird.
Haushalt	Haushalt, der dem Installationsbasiselement zugeordnet ist. **Hinweis:** Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn das Plugin Kundenservice-Haushalt (com.snc.Household) installiert ist.
Produkt	Produktmodell, das einer Installationsbasis zugeordnet ist und verwendet wird, um die Services zu identifizieren, die einem Produktmodell zugeordnet sind. **Hinweis:** Ein Produktmodell muss eine einzelne Spezifikation haben. Die Spezifikation, die dem Produktmodell zugeordnet ist, wird nur im Installationsbasisformular angezeigt.
Standort	Standort, der dem Produkt zugeordnet ist.
Status	Aktueller Status des Installationsbasiselements und stellt die verschiedenen Phasen des Lebenszyklus dar. **Hinweis:** Der Status des Installationsbasiselements bestimmt **Aktiv** Feld und **Deinstallationsdatum** Feld im Installationsbasisformular.
Status	Option, die bestimmt, ob das Produkt ursprünglich oder ein Ersatz ist.
Lebenszyklusphase	CSDM-Lebenszyklusphase eines Installationsbasiselements.

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

Feld	Beschreibung
Status der Lebenszyklusphase	CSDM-Lebenszyklusphasenstatus eines Installationsbasiselements.
Aktiv	Option, die angibt, ob die Installationsbasis aktiv oder inaktiv ist. Wenn der Status aktiv ist, können zugehörige Fälle für ein Produkt erstellt werden. **Hinweis:** Eine Synchronisierung zwischen dem aktiven Status, dem Installationsdatum und dem Deinstallationsdatum ist immer vorhanden. Im Installationsbasisformular, wenn **Status** Ist **In Gebrauch** , Bedeutet dies, dass **Aktiv** Option ist ausgewählt. Die **Aktiv** Option bleibt deaktiviert, wenn **Status** Ist auf festgelegt **Inaktiv** .
Installationsdatum	Datum, an dem die Installationsbasis aktiv wird.
Deinstallationsdatum	Datum, an dem die Installationsbasis inaktiv wird.
Asset	Asset, das einer Installationsbasis zugeordnet ist.
Spezifikation	Spezifikation, die einem Installationsbasiselement zugeordnet ist. Option, die bei der Erfüllung von Aufträgen zum Erstellen eines Installationsbasiselements und seiner Hierarchie hilft. **Hinweis:** Die **Spezifikation** Das Feld wird nur für CSM-Mitarbeiter, Manager und Persona der Beitragenden angezeigt.
Installationsbasisbezeichner	Identifizieren Sie Fertigwaren im System anhand ihres eindeutigen Bezeichners.
Serviceorganisation des Anbieters	Die Serviceorganisation, die die Produkte oder Services im Besitz des Kunden verkauft und unterstützt.

Hinweis: In der Listenansicht des Installationsbasiselements können Sie die Daten nach Bedingung, aktiv, Deinstallationsdatum und Asset filtern.

4. Rechtsklicken Sie auf die Formularüberschrift und wählen Sie **Speichern**.
   Die zugehörigen Listen Verkaufte Produkte, Berechtigungen und Fälle werden angezeigt.
5. Füllen Sie die zugehörigen Listen wie in der folgenden Tabelle beschrieben aus.

Zugehörige Listen Installationsbasiselement

Zugehörige Liste	Beschreibung
Untergeordnete Installationsbasiselemente	Liste aller untergeordneten Installationsbasen, die sich auf das übergeordnete Installationsbasiselement beziehen.
Verkaufte Produkte	Liste der verkauften Produkte, die einem Installationsbasiselement zugeordnet sind. Bearbeiten Sie ein verkauftes Produkt, indem Sie auswählen **Bearbeiten** .
Fälle	Liste der Fälle, die einem Installationsbasiselement zugeordnet sind.
Alle Fälle	Liste aller Fälle, die sich auf eine Installationsbasis in der Installationsbasishierarchie beziehen.

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

Zugehörige Liste	Beschreibung
	Hinweis: Die zugehörige Liste alle Fälle wird nur angezeigt, wenn dem Installationsbasiselement eine Installationsbasishierarchie hinzugefügt wird.
Berechtigungen	Liste der Berechtigungen, die einem Installationsbasiselement zugeordnet sind. Fügen Sie eine Berechtigung für das Installationsbasiselement hinzu, indem Sie auswählen **Neu** . **Hinweis:** Kundenservice-Manager können Berechtigungen erstellen. Kundenservice-Mitarbeiter können Berechtigungen anzeigen.
Verträge	Liste der Verträge, die sich auf eine Installationsbasis beziehen. Bearbeiten Sie einen Vertrag, indem Sie auswählen **Bearbeiten** .
Mit Installationsbasis verbundene Parteien	Liste der Kontakte, Verbraucher, Accounts, Mitglieder, Beitragenden, und Serviceorganisationen, die Zugriff auf eine Installationsbasis haben. Weitere Informationen zu zugehörigen Parteien der Installationsbasis finden Sie unter Erstellen Sie Konfigurationen zugehöriger Parteien.

Weitere Informationen zu zugehörigen Listen finden Sie unter Zugehörige Liste für ein Installationsbasiselement.

6. Wählen Sie **Aktualisieren**.
   Das Installationsbasiselement wird dem von Ihnen ausgewählten Account oder Verbraucher hinzugefügt. Sie können einen Account oder Verbraucher auswählen, um eine Liste aller Installationsbasiselemente anzuzeigen, die sich auf den Account oder Verbraucher beziehen.

   Hinweis: Sie können auch Installationsbasiselemente direkt von einem Account oder einem Verbraucher erstellen.

   a. Navigieren zu **Kundenservice** > **Kunde** > **Accounts** oder **Kundenservice** > **Kunde** > **Verbraucher**an.
   b. Wählen Sie einen Account oder Verbraucher aus.
   c. Wählen Sie die zugehörige Liste Installationsbasiselemente aus.
   d. Wählen Sie **Neu**.

Zugehörige Informationen

Installationsbasiselemente für einen Geschäftsstandort erstellen und verwalten

Zugehörige Liste für ein Installationsbasiselement

In Kundenservice-Management Anwendung können Sie die zugehörige Liste Installationsbasis verwenden, um Informationen zu verfolgen, die sich auf die Installationsbasishierarchie, Fälle, Berechtigungen und andere Entitäten beziehen. Mithilfe dieser Tabellen können Sie die Einkäufe Ihrer Kunden nachvollziehen und effizienten Support nach dem Verkauf bieten.

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

Zugehörige Liste für Installationsbasiselement

Zugehörige Liste	Beschreibung
Erstellen Sie ein untergeordnetes Installationsbasiselement	Liste aller untergeordneten Installationsbasiselemente, die dem übergeordneten Installationsbasiselement zugeordnet sind.
Verkaufte Produkte	Liste aller Produkte oder Services, die an einen Kunden verkauft werden. Weitere Informationen zum Erstellen eines verkauften Produkts finden Sie unter Verkaufte Produkte erstellen.
Fälle	Liste aller Fälle, die dem aktuellen Installationsbasiselement zugeordnet sind. Die Liste der Fälle ermöglicht Kundenservice-Mitarbeitern den Zugriff auf alle Fälle und Probleme, die sich auf eine Installationsbasis beziehen, an einem Ort. Weitere Informationen zu Fällen und Fallzugriff finden Sie unter Servicemodell-Grundlagen Fälle.
Alle Fälle	Liste aller untergeordneten Fälle, die dem übergeordneten Installationsbasiselement zugeordnet sind. **Hinweis:** Die übergeordneten Fälle, die einem untergeordneten Installationsbasiselement zugeordnet sind, können nicht angezeigt werden.
Erstellen Sie eine Berechtigung	Liste der vorhandenen Fälle für einen Account, ein Produkt oder einen Servicevertrag, die die Art des Supports definiert, den ein Kunde erhält. Weitere Informationen zu Berechtigungen finden Sie unter Berechtigungen konfigurieren.
Bearbeiten Sie einen Vertrag	Liste aller Verträge, die dem aktuellen Installationsbasiselement zugeordnet sind.
Mit Installationsbasis verbundene Parteien	Liste aller zusätzlichen Parteien, die Zugriff auf ein Installationsbasiselement haben. Sie können nur dem Stamminstallationsbasiselement zugehörige Parteien hinzufügen. Weitere Informationen zur Liste der zugehörigen Parteien und Standardverantwortlichkeiten finden Sie unter Erstellen Sie Konfigurationen zugehöriger Parteien. Informationen zum Hinzufügen einer zugehörigen Partei zu einer Installationsbasis finden Sie unter Fügen Sie einem Installationsbasiselement zugehörige Parteien hinzu.

Automatische Übersetzung

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

Erstellen Sie ein untergeordnetes Installationsbasiselement

Erstellen Sie ein untergeordnetes Installationsbasiselement in Kundenservice-Management Anwendung zum Anzeigen einer Liste aller Fälle und Probleme des übergeordneten Installationsbasiselements.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin und sn_customerservice_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Eine zugehörige Liste der untergeordneten Installationsbasis enthält Informationen zu allen untergeordneten Installationsbasen des aktuellen Installationsbasiselements.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Produkt** > **Installationsbasiselement**an.
2. Wählen Sie im Abschnitt „zugehörige Liste“ des Formulars „Installationsbasis“ ein Installationsbasiselement aus, und öffnen Sie es **Untergeordnete Installationsbasiselemente** .
3. Wählen Sie **Neu** aus.
   Die **Übergeordnetes Installationsbasiselement** Feld im Formular „neue Installationsbasis“ wird automatisch ausgefüllt oder standardmäßig auf die aktuelle Installationsbasisauswahl festgelegt.
   Die **Account** Und **Kontakt** Felder werden automatisch im untergeordneten Installationsbasisformular ausgefüllt.
4. Wählen Sie **Absenden**.

Erstellen Sie eine Berechtigung

Erstellen Sie eine Berechtigung in Kundenservice-Management Anwendung zum Anzeigen der vorhandenen Fälle für einen Account, ein Produkt oder einen Servicevertrag. Das Erstellen einer Berechtigung hilft Ihnen, das Supportniveau und die Kommunikationskanäle zu verstehen, die ein Service Desk-Mitarbeiter verwenden kann.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin oder sn_customerservice_Manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Erstellen Sie eine Berechtigung, um die Art des Supports zu definieren, den ein Kunde erhält.

Prozedur

1. Öffnen Sie ein Installationsbasiselement, und wählen Sie in der zugehörigen Liste aus **Berechtigungen** .
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.
   Weitere Informationen finden Sie unter Berechtigungen konfigurieren und Berechtigungen für CSM-Entitäten erstellen.
4. Wählen Sie **Absenden**.

Bearbeiten Sie einen Vertrag

Ermöglichen Sie einem Service Desk-Mitarbeiter oder Manager, einen offenen Vertrag zu bearbeiten, der sich auf das übergeordnete Installationsbasiselement in bezieht Kundenservice-Management Anwendung.

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

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin oder sn_customerservice_Manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die zugehörige Liste Verträge enthält eine Liste aller Verträge, die sich auf das aktuelle Installationsbasiselement beziehen.

Prozedur

1. Öffnen Sie ein Installationsbasiselement, und wählen Sie in der zugehörigen Liste aus **Verträge** .
2. Wählen Sie aus, um einen Vertrag zu bearbeiten **Bearbeiten** .
3. Wählen Sie in der Liste der Verträge den Vertrag aus, den Sie mit dem Installationsbasiselement verknüpfen möchten.

   Hinweis: Die Liste der angezeigten Verträge bezieht sich auf **Account** Option, die Sie im Formular „Installationsbasis“ ausgewählt haben.

4. Wählen Sie **Speichern**.

Ordnen Sie einem Fall mehrere Installationsbasiselemente zu

In Kundenservice-Management Anwendung können Sie einem Fall ein oder mehrere zugehörige Installationsbasiselemente zuordnen, um auf alle zuzugreifen Elemente Zugeordnet Mit Das übergeordnete Installationsbasiselement.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_customerservice_Manager und admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Fälle** > **Alle**an.
2. Öffnen Sie den Fall, dem Sie mehrere Installationsbasiselemente zuordnen möchten.
3. Öffnen Sie die zugehörige Liste Betroffene Installationsbasiselemente.
4. Wählen Sie **Bearbeiten**.
5. Aus der vorhandenen Liste der Installationsbasiselemente in **Sammlung** Wählen Sie die Installationsbasis aus, die Sie hinzufügen möchten, indem Sie den Rechtspfeil wählen.
   Die von Ihnen ausgewählte Installationsbasis wird in angezeigt **Liste Der Betroffenen Installationsbasiselemente** Feld.
6. Wählen Sie **Speichern**.

Merkmale der Installationsbasis

Kundenservicemanager können die Merkmale der Installationsbasiselemente erstellen, während Administratoren die Merkmale der Installationsbasiselemente mithilfe von erfassen und nachverfolgen können Kundenservice-Management Anwendung. Diese Merkmale können Informationen zu den Serviceanforderungen bereitstellen und rechtzeitige Wartungsservices für das Installationsbasiselement verifizieren.

Übersicht

Merkmale der Installationsbasis ermöglichen es Flows wie Fallmanagement, Außendienst-Management, geplante Wartung und reaktive Serviceanforderungen, nach einem Zeitplan zu erfolgen. Einige Merkmale der Installationsbasis sind konfigurierbar und variieren von Produkt zu Produkt. Die Produktmodellmerkmale sind nicht konfigurierbar und werden

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

direkt aus dem Produktmodell übernommen, das dem Installationsbasiselement zugeordnet ist.

Nur Anwender mit der Rolle „sn_customerservice_Manager“ können die Merkmale für die Installationsbasiselemente erstellen. Anwender mit der Administratorrolle können das Plugin „Merkmale der Installationsbasis“ [com.snc.install_base_characteristics] aktivieren, um alle Merkmale der Installationsbasis im Formular „Installationsbasis“ zu erfassen und anzuzeigen. Informationen zum Aktivieren des Plugins finden Sie unter Plugins aktivieren .

Das Datenmodell „Merkmale der Installationsbasis“ stellt dar, wie die Merkmale eines Installationsbasiselements gespeichert werden. Informationen zu den verschiedenen Feldern und Tabellen, in denen sie gespeichert werden, finden Sie unter Datenmodell für die Merkmale des Installationsbasiselements.

Rollen

Mit der Administratorrolle können Sie die Merkmale nachverfolgen, um Administratoren, Service Desk-Mitarbeitern, geschäftlichen Stakeholdern und Kunden die erforderlichen Produktinformationen bereitzustellen. Sie können auch die Services nachverfolgen, die einem Installationsbasiselement zum Zeitpunkt des Kaufs zugeordnet sind. Mit dieser Rolle können Sie die konfigurierbaren und nicht konfigurierbaren Merkmale erfassen, um die Konfigurationsspezifikationen für ein Installationsbasiselement anzuzeigen.

Mit der Rolle „sn_customerservice_Manager“ können Sie einen Satz konfigurierbarer Merkmale für ein Installationsbasiselement auf der erstellen Kundenservice-Management (CSM) Anwendung. Mit dieser Option können Sie die Details des Installationsbasiselements und die zugehörigen Services anzeigen. Nachdem Sie ein Installationsbasismerkmal erstellt haben, wird das Merkmal in der zugehörigen Liste im Formular „Installationsbasiselement“ angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie die Installationsbasismerkmale für ein Installationsbasiselement.

Es gibt verschiedene funktionale und granulare Rollen, um Anwendern unterschiedliche Berechtigungsstufen bereitzustellen. Informationen zu den verschiedenen Zugriffsebenen finden Sie unter Sicherheitsrollen für die Merkmale der Installationsbasis.

Merkmale der Installationsbasis

Die Merkmale der Installationsbasis werden in der Tabelle „Merkmale der Installationsbasis“ [sn_install_Base_item_Merkmal] gespeichert. Die Merkmale der Installationsbasis und des Produktmodells werden jedoch in den zugehörigen Listen „Merkmale der Installationsbasis“ und „Produktmodell“ im Installationsbasisformular angezeigt. Sie können die Textsuchoption auf der Kundenserviceplattform und den -Portalen verwenden, um in der Tabelle „Merkmale der Installationsbasis“ nach den Merkmalen zu suchen.

Sie können die Merkmale der Installationsbasis in den Bereichen Kundenservice, Verbraucherservice und Business Location Service Portal (BLSP) anzeigen.

Unter **Support** Header auf der Portale-Homepage können Sie die Informationen zu den Installationsbasismerkmalen anzeigen, die dem übergeordneten Installationsbasiselement zugeordnet sind. Die Merkmale, die den untergeordneten Elementen zugeordnet sind, sind in den Portalen nicht sichtbar. Weitere Informationen zu den Installationsbasiselementen im Kundenserviceportal finden Sie unter Installationsbasis-Informationen über das Customer Service Portal anzeigen.

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

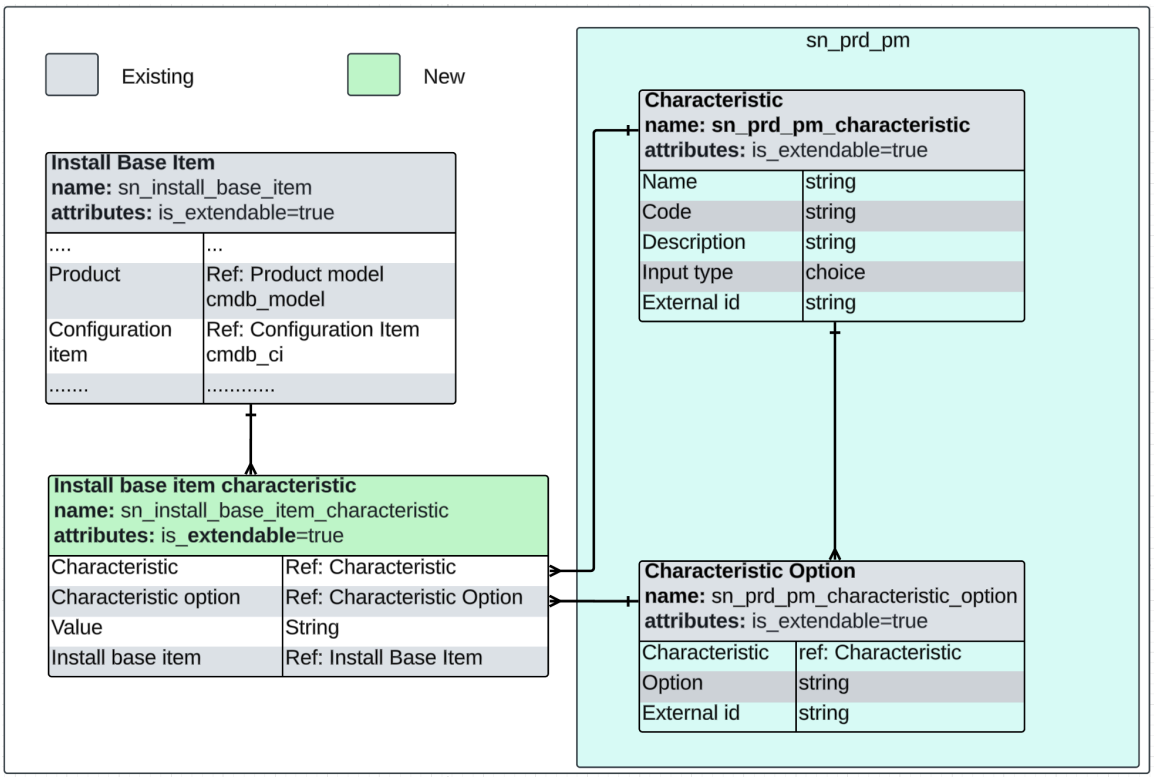
Datenmodell für die Merkmale des Installationsbasiselements

Das Datenmodell für die Merkmale des Installationsbasiselements stellt dar, wie die Merkmale eines Installationsbasiselements in gespeichert werden Kundenservice-Management Anwendung. Das Datenmodell bezieht sich auf die Merkmalswerte und -Optionen und bietet einen Überblick darüber, wie eine Reihe von Merkmalen gespeichert werden, die einem Installationsbasiselement zugeordnet sind.

Die Kundenservice-Management Die Anwendung verfügt über mehrere funktionale und granulare Rollen, die Zugriffsebenen zum Erstellen, Lesen und Aktualisieren von Merkmalen für ein Installationsbasiselement bereitstellen. Die Tabelle mit den Merkmalen des Installationsbasiselements [sn_install_Base_item_characteristics] enthält verschiedene Sicherheitsrollen und Plugins. Weitere Informationen zu Sicherheitsrollen finden Sie unter Sicherheitsrollen für die Merkmale der Installationsbasis.

Das folgende Diagramm zeigt das Datenmodell für die Merkmale der Installationsbasis. Das Datenmodell stellt die neuen und vorhandenen Tabellen für Installationsbasiselemente und Merkmale des Installationsbasiselements dar.

Datenmodell für Merkmale der Installationsbasis



In der folgenden Tabelle werden die verschiedenen Felder im Formular „Merkmale der Installationsbasis“ beschrieben.

Tabelle mit Merkmalen des Installationsbasiselements

Feld	Beschreibung
Merkmal	Merkmal, das dem Installationsbasiselement zugeordnet ist.

Automatische Übersetzung

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

Tabelle mit Merkmalen des Installationsbasiselements (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Merkmaloption	Merkmalsoption, die Sie aus einer Liste von Optionen für das ausgewählte Merkmal ausgewählt haben. **Hinweis:** Dieses Feld ist verfügbar, wenn das von Ihnen ausgewählte Merkmal eine Option vom Typ „Auswahl“, „Boolesch“ oder „Kontrollkästchen“ ist.
Wert	Zeichenfolgenwert für das ausgewählte Merkmal. **Hinweis:** Dieses Feld ist verfügbar, wenn das von Ihnen ausgewählte Merkmal eine Zeichenfolgeneingabe erwartet und keine Auswahloption, kein boolescher Wert oder ein Kontrollkästchen vom Typ ist.
Installationsbasiselement	Installationsbasiselement, dem die Merkmale hinzugefügt werden.

Sicherheitsrollen für die Merkmale der Installationsbasis

Sie können funktionale und granulare Rollen zuweisen Kundenservice-Management (CSM) Benutzer und Administratoren, damit sie auf die verschiedenen Fähigkeiten und Funktionen der Merkmale der Installationsbasis zugreifen können.

Funktionale und granulare Rollen verfügen über unterschiedliche Berechtigungsstufen für die Konfiguration von Installationsbasismerkmalen auf der Kundenservice-Management (CSM) Anwendung.

Die folgenden Tabellen beschreiben die verschiedenen funktionalen und granularen Rollen und ihre Beschreibungen.

Funktionsrollen für die Merkmale der Installationsbasis

Rollentitel	Erforderliches Plugin	Beschreibung	Enthält Rollen	Zu Rollen hinzugefügt
sn_install_base.install_base_viewer	Kundenservice-Installationsbasisverwaltung [com.snc.install_base_management] und Produktkatalog-Management Core] [sn_prd_pm-Plugin	Diese Rolle bietet Lesezugriff auf ein Installationsbasiselement, seine Merkmale und alle Produktmodellmerkmale. Diese Rolle ist nur für interne Anwender vorgesehen.	• sn_ib_chars.install_base_item_characteristics_rea • sn_prd_pm.product_model_characteristic_viewer • sn_install_base.install_base_read_granular	sn_install_base.install_base_manager

Automatische Übersetzung

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

Funktionsrollen für die Merkmale der Installationsbasis (Fortsetzung)

Rollentitel	Erforderliches Plugin	Beschreibung	Enthält Rollen	Zu Rollen hinzugefügt
sn_install_Base.Customer_install_Base_Viewer	Kundenservice-Installationsbasisverwaltung [com.snc.install_base_management] und Produktkatalog-Management Core [sn_prd_pm Plugin]	Diese Rolle bietet Lesezugriff auf ein Installationsbasiselement, seine Merkmale und nur die für den Kunden sichtbaren Produktmodellmerkmale. Diese Rolle ist nur für externe Anwender vorgesehen.	• sn_ib_chars.install_base_item_characteristics_rea • sn_prd_pm.product_model_characteristic_granula • sn_install_base.install_base_read_granular	Keine
sn_install_base.install_base_manager	Kundenservice-Installationsbasisverwaltung [com.snc.install_base_management]	Diese Rolle bietet Zugriff zum Verwalten der Installationsbasiselemente und ihrer Merkmale. Diese Rolle ist nur für interne Anwender vorgesehen.	• sn_ib_chars.install_base_item_characteristics_wri • sn_ib_chars.install_base_item_characteristics_cre • sn_install_base.install_base_viewer	Keine

Granulare Rollen für die Merkmale der Installationsbasis

Rollentitel	Erforderliches Plugin	Beschreibung	Enthält Rollen	Zu Rolle hinzugefügt
sn_ib_chars.install_base_item_characteristics_read_granular	Kundenservice-Installationsbasis [com.snc.install_base_characteristics]	Diese Rolle bietet granularen Lesezugriff auf Merkmale des Installationsbasiselements.	sn_prd_pm.characteristics_viewer	• sn_ib_chars.install_base_item_c • sn_ib_chars.install_base_item_c • sn_install_base.install_base_vie • sn_install_Base.Customer_insta
sn_ib_chars.install_base_item_characteristics_write_granular	Kundenservice-Installationsbasis [com.snc.install_base_characteristics]	Diese Rolle bietet granularen Zugriff auf die Merkmale des Installationsbasiselements.	sn_ib_chars.install_base_item_characteristics_read_granular	sn_install_base.install_base_read_granular
sn_ib_chars.install_base_item_characteristics_create_granular	Kundenservice-Installationsbasis [com.snc.install_base_characteristics]	Diese Rolle bietet granularen Schreibzugriff auf Merkmale des Installationsbasiselements.	sn_ib_chars.install_base_item_characteristics_read_granular	sn_install_base.install_base_read_granular

Erstellen Sie die Installationsbasismerkmale für ein Installationsbasiselement

Erstellen Sie einen Satz konfigurierbarer Merkmale für ein Installationsbasiselement auf der Kundenservice-Management (CSM) Anwendung. Sie können dann die Details zum Installationsbasiselement und den zugehörigen Services anzeigen.

Automatische Übersetzung

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

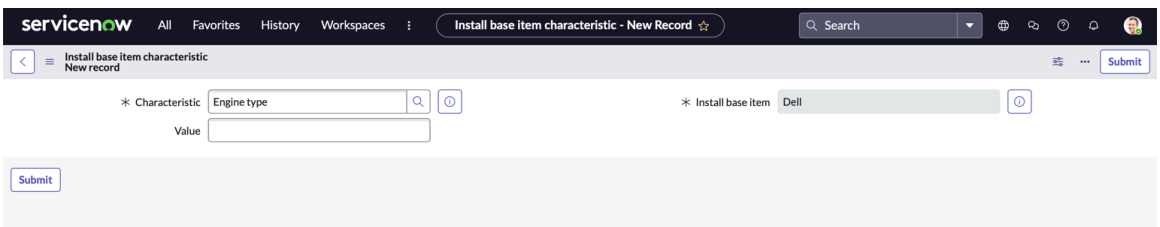
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_customerservice_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Jedes Produkt verfügt über einen eigenen Satz von Attributen, von denen einige vom Anwender konfiguriert werden können, und andere nicht konfigurierbar sind. Konfigurierbare Merkmale sind eine Reihe von Merkmalen im Zusammenhang mit einem Installationsbasiselement, die der Anwender zum Zeitpunkt des Kaufs auswählen oder anpassen kann. Diese Merkmale unterscheiden sich von Anwender zu Anwender und von Produkt zu Produkt. Nicht konfigurierbare Merkmale sind jedoch eine Reihe fester Merkmale, die sich auf ein Installationsbasiselement beziehen und vom Anwender zum Zeitpunkt des Kaufs nicht ausgewählt oder angepasst werden können. Weitere Informationen zu Merkmalen finden Sie unter Merkmale der Installationsbasis.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Produkte** > **Installationsbasiselemente**an.
2. Öffnen Sie ein Installationsbasiselement aus der Liste.
3. Navigieren Sie zur zugehörigen Liste Installationsbasismerkmale.
4. Wählen Sie **Neu**.
5. In **Merkmal** Feld ein Merkmal auswählen.

   Wählen Sie einen Zeichenfolgentyp oder -Wert für aus **Merkmal** Feld. Wenn das Merkmalsfeld einen Zeichenfolgentyp hat, dann die **Wert** Das Feld wird wie im folgenden Beispiel angezeigt.

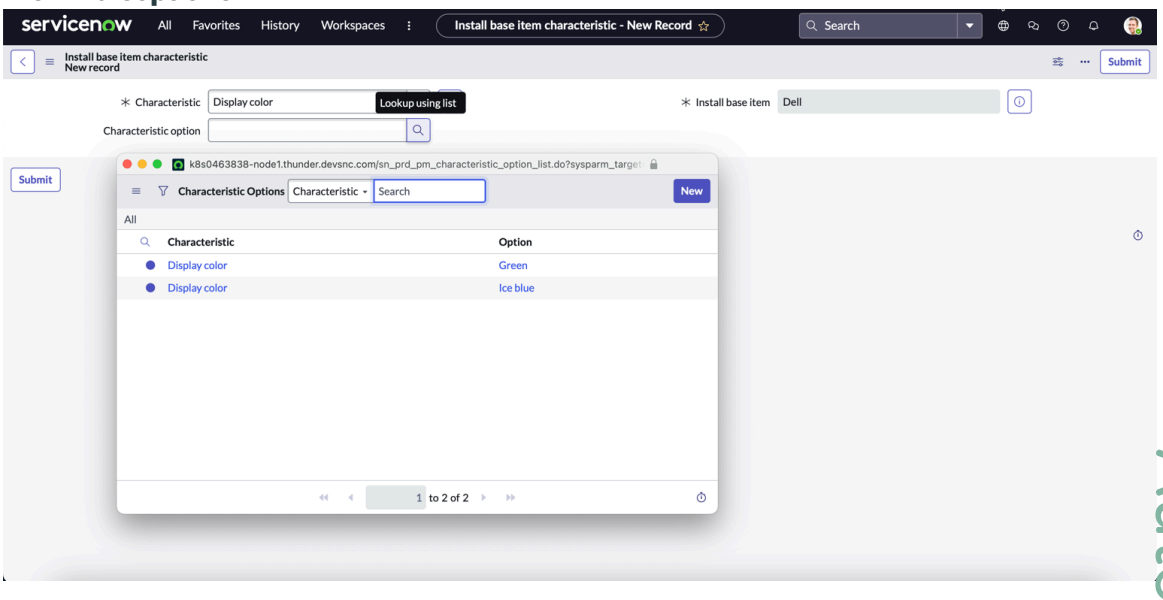
Datensatz mit Merkmalen des Installationsbasiselements mit dem Feld Wert



   Wenn das Merkmalsfeld eine Option hat, dann die **Merkmalsoption** Das Feld wird wie im folgenden Beispiel angezeigt.

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

Datensatz mit Merkmalen des Installationsbasiselements mit dem Feld Merkmalsoptionen



6. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnis

Nach dem Erstellen eines Installationsbasismerkmals wird das Merkmal in der zugehörigen Liste im Formular „Installationsbasiselement“ angezeigt.

Synchronisieren einer Asset-Klasse mit einer Konfigurationselementklasse und einer Installationsbasisklasse

Sie können die Asset-Klasse, die Konfigurationselementklasse (Configuration Item, CI) und die Installationsbasisklasse synchronisieren, indem Sie die Modellkategorien in zuordnen Kundenservice-Management (CSM) Anwendung. Mit dieser Synchronisierung können die Daten zwischen den verschiedenen Entitäten fließen, da dieselben Informationen für beide Entitäten repliziert werden.

Übersicht

Durch Zuordnung der Felder „Installationsbasisklasse“, „Konfigurationselementklasse“ und „Asset-Klasse“ können Sie die Informationen sowohl im Installationsbasiselement als auch im Asset-Formular synchronisieren. Diese Zuordnung erstellt eine bidirektionale Synchronisierung. Sie können beispielsweise jeden der aktualisieren **Standort** , **Installationsdatum** , **Verbraucher** , **Account** , **Status** , Und **Kontakt** Felder im Formular „Installationsbasiselement“, um eine Synchronisierung zwischen dem Installationsbasiselement und dem Asset-Formular zu erstellen. Weitere Informationen zu den verschiedenen Feldern im Installationsbasisformular finden Sie unter Installationsbasiselemente erstellen.

Hinweis: Sie müssen aktualisieren **Verbraucher** Und **Account** Felder aus dem Installationsbasiselement, um die Aktualisierungen mit dem Asset-Formular zu synchronisieren. Durch das Aktualisieren der Felder im Asset-Formular werden die Aktualisierungen mit dem Installationsbasiselement nicht synchronisiert.

Elementklasse der Installationsbasis

In der Elementklasse Installationsbasis im Formular „Modellkategorie“ werden nur die Tabellen angezeigt, die sich aus der Installationsbasistabelle [sn_install_Base_item]

Automatische Übersetzung

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

erstrecken. Wenn die Installationsbasistabelle keine Erweiterungen hat, werden in der Liste Installationsbasisklasse keine Optionen angezeigt. Mit dem folgenden Beispiel-Migrationsskript können Sie eine Synchronisierung zwischen einem Installationsbasisdatensatz und einem vorhandenen zugehörigen Datensatz erstellen.

```
var ibClasses = []; //If the list is empty, system will fetch model categories for all Install base
 item classes
var assetIBIntegrationUtil = new sn_install_base.AssetIBIntegrationUtils();
assetIBIntegrationUtil.syncExistingInstallBaseRecordsToAsset(ibClasses)
```

Produktinstanzbezeichner

Der Produktinstanzbezeichner hilft, die Erstellung doppelter Datensätze zu vermeiden, indem Installationsbasiselemente und die entsprechenden Assets nachverfolgt werden. Der Produktinstanzbezeichner gilt für alle Erweiterungen der Installationsbasistabelle [sn_install_Base_item].

Hinweis: Die **Ist Produktinstanz** Die Kennzeichnung im Formular „Modellkategorie“ ist standardmäßig schreibgeschützt und ist nur für ausgewählte Modellkategorien als „wahr“ markiert. Der Produktinstanzbezeichner ist ein Hash-Wert und kein anwenderfreundliches Feld.

Produktinstanzhierarchie für Installationsbasis-Verwaltung

Übernehmen Sie die Produktinstanzhierarchie in Installationsbasis-Verwaltung Dient zum Verwalten einer Synchronisierung zwischen einem Asset und einem Installationsbasiselement in Kundenservice-Management Anwendung.

Aktivieren Sie die Produktinstanz, um eine Synchronisierung für alle Changes zu erstellen, die in der Asset-Hierarchie auftreten, um sie automatisch in der Installationsbasishierarchie widerzuspiegeln. Eine Installationsbasiselementhierarchie hängt von der Hierarchie der zugehörigen Assets ab. Die Hierarchie der Installationsbasis spiegelt die entsprechende Asset-Modellhierarchie für die übergeordneten und untergeordneten Installationsbasiselemente wider.

Hinweis: Alle Instanzen in der Hierarchie müssen zu derselben Modellkategorie gehören.

Synchronisieren der Felder für den Lebenszyklus der Installationsbasis mit den Status- und Statusfeldern

Sie können synchronisieren **Lebenszyklusphase** Feld und **Status der Lebenszyklusphase** Felder mit **Status** Und **Status** Felder im Installationsbasisformular, damit Sie den Lebenszyklus einer Installationsbasisentität nachverfolgen können.

Übersicht

Verfolgen Sie den Lebenszyklus einer Installationsbasisentität, indem Sie zu migrieren Gemeinsames Servicedatenmodell. Um mehr über zu erfahren CSDM Framework, siehe Gemeinsames Servicedatenmodell Framework für Installationsbasisverwaltung.

Lebenszykluszuordnungstabelle

Die Tabelle „Lebenszykluszuordnung“ [Life_Cycle_Mapping] ist bereits mit den Lebenszykluszuordnungswerten und Auswahlmöglichkeiten gefüllt, mit denen Sie mit der Synchronisierung von beginnen müssen **Lebenszyklusphase** Feld und **Status der Lebenszyklusphase** Felder mit **Status** Und **Status** Felder im Installationsbasisformular. Der Zuordnungsdatensatz ordnet zu **Status** Felder mit den entsprechenden Lebenszyklusfeldern im Installationsbasisformular. Die **In Gebrauch** Und **Inaktiv** Optionen

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

sind in verfügbar **Status** Feld und die entsprechenden Zuordnungen sind in der Tabelle „Lebenszykluszuordnung“ [Life_Cycle_Mapping] verfügbar. Mit diesen Standardoptionen können Sie eine Synchronisierung mit den Lebenszyklusfeldern initiieren.

Sie können anwenderdefinierte Auswahlmöglichkeiten für erstellen **Status** Und **Status** Feld durch Hinzufügen eines Zuordnungsdatensatzes in der Tabelle „Lebenszykluszuordnung“ [Life_Cycle_Mapping]. Jeder anwenderdefinierte Wert hat zugehörige Datensätze in der Tabelle „Lebenszykluszuordnung“ [Life_Cycle_Mapping]. Sie müssen die Zuordnungsdatensätze aktivieren, damit die Synchronisierung beginnt.

Um Informationen zum Erstellen der anwenderdefinierten Auswahlmöglichkeiten zu erhalten und dann zuzuordnen **Lebenszyklusphase** Und **Status der Lebenszyklusphase** Felder mit Legacy **Status** Feld, siehe Aktivieren der Lebenszyklussynchronisierung von Legacy-to-Asset .

Hinweis: Wenn die anwenderdefinierten Auswahlmöglichkeiten keine Lebenszykluszuordnungen haben, dann wird die verwendet **Lebenszyklusphase** Und **Status der Lebenszyklusphase** Felder verbleiben im **Noch Festzulegen** status.

Migration der Installationsbasistabelle

Wenn Sie nicht alle Tabellen und Datensätze in aktivieren möchten CSDM Framework können Sie nur die Installationsbasistabelle (sn_install_Base_item) als Teil von migrieren CSDM Migrationsprozess. Verwenden Sie das folgende Skript, um die vorhandenen Datensätze zu migrieren, um die Legacy-Datensätze zu synchronisieren **Status** Feld mit den Feldern für den Lebenszyklus der Installationsbasis.

```
var tableNames = [];//list of tablenames ex: ['sn_install_base_item'];
new sn_install_base.IBProductInstanceUtil(). syncLifeCycleFields(tableNames);
```

Visualisierung der Installationsbasishierarchie

Verwenden Sie **Hierarchie Der Installationsbasis** Registerkarte im Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Dient zum Anzeigen der Hierarchiestruktur von über- und untergeordneten Elementen eines Installationsbasiselements.

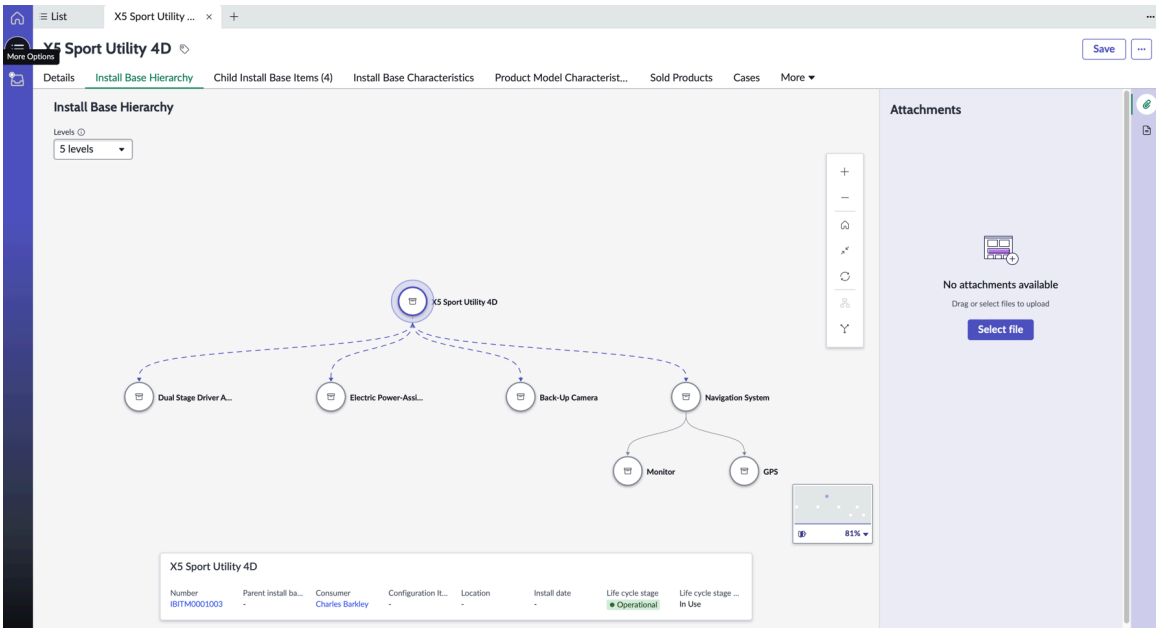
Die Hierarchie der Installationsbasis bietet eine Knotenzuordnung von übergeordneten und untergeordneten Elementen, die einem Installationsbasiselement zugeordnet sind. Der Hierarchieknoten beginnt mit dem Installationsbasiselement, das derzeit geöffnet ist. Die Knotenzuordnung erstreckt sich sowohl auf das Stamminstallationsbasiselement als auch auf das untergeordnete Installationsbasiselement bis zu sieben Hierarchieebenen.

Auf der ersten Ebene der Hierarchieknoten-Zuordnung der Installationsbasis werden immer die untergeordneten Elemente angezeigt, die dem aktuellen Installationsbasiselement zugeordnet sind. Wählen Sie die Ebenen in der Ebenenauswahl aus, um die Anzahl anzuzeigen, wenn Installationsbasisebenen dem aktuellen Installationsbasiselement zugeordnet sind.

Wählen Sie beispielsweise Ebene 1 mit dem aktuellen Installationsbasiselement als Startknoten aus, um alle ihm zugeordneten untergeordneten Elemente anzuzeigen. Legen Sie anschließend auf Ebene 2 eines der untergeordneten Installationsbasiselemente als Startknoten fest, um weitere Einblicke in die eigenen untergeordneten Elemente zu erhalten. Die Anzahl der untergeordneten Elemente wird durch ein Nummernabzeichen neben dem Installationsbasisknoten gekennzeichnet. Sie können die Hierarchiestruktur bis zur siebten Ebene oder bis zu 250 Knoten erweitern, je nachdem, was zuerst eintritt.

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

Hierarchiestruktur für Installationsbasiselemente



Hinweis: Abzeichen für untergeordnete Elemente werden nicht über die siebte Hierarchieebene hinaus angezeigt. Um die Hierarchie über die sieben Ebenen hinaus anzuzeigen, legen Sie eines der Installationsbasiselemente in der Hierarchie als Startknoten fest.

Sie können die Hierarchiestruktur eines Installationsbasiselements verwenden, um die folgenden kontextbezogenen Aktionen auf einzelnen Knoten auszuführen.

- Legen Sie einen beliebigen Knoten als Startknoten fest.
- Erstellen Sie einen Fall aus dem Knoten.

  Informationen zu verschiedenen Falltypen und zum Erstellen eines Falls aus einem Installationsbasisknoten finden Sie unter Kundenservicefalltypen.

- Zeigen Sie Details eines Knotens an. Dadurch wird der gesamte Datensatz des Installationsbasiselements geöffnet.

Zeigen Sie die Details einer Installationsbasis an, die in der Hierarchiestruktur auf der Datensatzkarte ausgewählt ist.

Hinweis: Wählen Sie aus **Nummer** , **Übergeordnetes Installationsbasiselement** , **Account** , **Konfigurationselement** , Und **Standort** Felder auf der Datensatzkarte, um zum Installationsbasisdatensatz zu navigieren.

Installierte Produkte

Erstellen Sie ein installiertes Produkt, um Informationen zu den Instanzen nachzuverfolgen, auf denen ein verkauftes Produkt bei einem Account oder einem Verbraucher bereitgestellt wird. Ein verkauftes Produkt kann mehrere installierte Produktdatensätze haben, abhängig von der Anzahl der Instanzen des verwendeten Produkts.

Aufgabe	Beschreibung
Installierte Produkte mit Guided Setup importieren	Importieren Sie installierte Produkte, um Informationen zu den verkauften Produkten und ihrer Bereitstellung oder Installation bereitzustellen. Importieren Sie installierte Produkte, um eine

Automatische Übersetzung

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

Aufgabe	Beschreibung
	Zuweisung zwischen verkauften Produkten und Installationsbasiselementen herzustellen.
Installierte Produkte erstellen	Erstellen Sie ein installiertes Produkt, um eine Zuordnung zwischen verkauften Produkten zu erstellen und Basiselemente zu installieren.

Installierte Produkte mit Guided Setup importieren

Installierte Produkte liefern Informationen über die verkauften Produkte und darüber, wie sie bereitgestellt oder installiert werden. Importieren Sie installierte Produkte, um eine Verknüpfung zwischen verkauften Produkten und Installationsbasiselementen herzustellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Administration** > **Geführtes Setup** Und klicken Sie auf **Erste Schritte** .
2. Klicken Sie in der Kategorie „Grundlagendaten“ auf **Erste Schritte**, und klicken Sie dann auf **Installierte Produkte importieren**.
3. Laden Sie Daten aus einer externen Datenquelle in ein Import Set hoch.
4. Erstellen Sie eine Transformationszuordnung.
5. Führen Sie die Transformationszuordnung aus, um die Daten zu übertragen.
6. Vergewissern Sie sich, dass die Datensätze in die Zieltabelle importiert werden.

Installierte Produkte erstellen

Erstellen Sie ein installiertes Produkt, um eine Zuordnung zwischen verkauften Produkten zu erstellen und Basiselemente zu installieren. Installierte Produkte bieten Informationen zu den Instanzen, auf denen ein verkauftes Produkt bereitgestellt wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_manager oder admin

Stellen Sie sicher, dass das Plugin „Customer Service Install Base Management“ (com.snc.install_base) installiert ist.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Produkte** > **Installierte Produkte**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Installiertes Produkt“

Feld	Beschreibung
Installationsbasiselement	Instanz, auf der das verkaufte Element bereitgestellt wird.

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

Feld	Beschreibung
Verkauftes Produkt	Verkauftes Produkt, das dem Kunden bereitgestellt wird.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Gemeinsames Servicedatenmodell Framework für Installationsbasisverwaltung

Die Gemeinsames Servicedatenmodell Das (CSDM)-Framework ist ein Standardsatz von Begriffen und Definitionen, die Sie überall übernehmen können ServiceNow® Produkte auf der ServiceNow AI Platform. Mit diesem Framework können Sie Assets während ihrer Lebenszyklusübergänge effektiv nachverfolgen.

Die CSDM Ist das Daten-Framework, dem Sie beim Einrichten folgen ServiceNow Produkte und Anwendungen. Sie halten sich an CSDM Richtlinien, wenn Sie die Konfigurationselemente (Configuration Items, CIs) und die Beziehungen zwischen CIs in definieren CMDB. Dieser Prozess trägt dazu bei, sicherzustellen, dass sich Ihre Daten im entsprechenden befinden CMDB Tabellen, damit Sie den Höchstwert von erhalten ServiceNow AI Platform Anwendungen. Um mehr über zu erfahren CSDM, Siehe Gemeinsames Servicedatenmodell .

Informationen zum Einrichten einer CSDM-Umgebung für das Installationsbasismanagement finden Sie unter CSDM Plugin aktivieren .

Hinweis: Die Übernahme ist optional CSDM. Sie können entweder übernehmen CSDM Framework, oder verwenden Sie das vorhandene Modell weiter.

Sie können ein Migrationsskript verwenden, um zu aktualisieren CSDM Lebenszykluswerte in den vorhandenen Installationsbasisdatensätzen. Informationen zum Migrationsskript finden Sie unter Synchronisieren der Felder für den Lebenszyklus der Installationsbasis mit den Status- und Statusfeldern.

Assets konfigurieren

Ein Asset ist ein spezifisches Produkt oder eine Instanz, die für einen Kunden unterstützt wird.

Erforderliche Rolle: admin

Assets können Seriennummern oder Asset-Tag-Nummern haben und können einzelnen Accounts oder einem Kontakt innerhalb eines Accounts zugeordnet werden. Assets können auch zugehörige Supportverträge haben.

Hinweis: Kundenservice-Management nutzt die Anwendung Asset Management, um Assets zu erstellen und zu verwalten. Stellen Sie sicher, dass das „Asset Management“-Plugin (com.snc.asset_management) aktiviert ist.

Sie können entweder Ihre vorhandenen Assets mithilfe des geführten Setups importieren oder neue Assets mit erstellen Kundenservice-Management.

Zugehörige Informationen

Installationsbasis konfigurieren

Assets mit Guided Setup importieren

Vorhandene Assets können Sie mit dem Guided Setup für Kundenservice-Management importieren.

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

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Es gibt verschiedene Arten von Assets, und Informationen für alle Arten von Assets werden jeweils in verschiedenen Tabellen gespeichert. Beispielsweise werden Hardware-Assets in der Hardwaretabelle [alm_hardware] gespeichert.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Administration** > **Geführtes Setup** Und klicken Sie auf **Erste Schritte** .
2. Klicken Sie in der Kategorie „Grundlagendaten“ auf **Erste Schritte**, und klicken Sie dann auf **Assets importieren**.
3. Laden Sie Daten aus einer externen Datenquelle in ein Import Set hoch.
4. Erstellen Sie eine Transformationszuordnung.
5. Führen Sie die Transformationszuordnung aus, um die Daten zu übertragen.
6. Vergewissern Sie sich, dass die Datensätze in die Zieltabelle importiert werden.

Assets erstellen
Erstellen Sie einen Datensatz für eine bestimmte Instanz eines Produkts.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_customerservice_manager oder admin

Kundenservice-Management nutzt die Anwendung Asset Management, um Assets zu erstellen und zu verwalten. Stellen Sie sicher, dass das „Asset Management“-Plugin (com.snc.asset_management) aktiviert ist.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Produkte** > **Assets**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Wählen Sie den Typ des Assets aus, das erstellt werden soll:
   - Hardware
   - Software-Lizenz
   - Verbrauchsgut
   - Lizenz
   - Facility
4. Füllen Sie im Asset-Formular die Felder für den ausgewählten Asset-Typ aus.
5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Asset-Kontaktbeziehungen erstellen
Weisen Sie einem Kundenkontakt, der für die Verwaltung dieses Assets verantwortlich ist, ein Asset zu.

Account- und Partnerkontakte können alle mit einem Account verknüpften Assets anzeigen. Um den Zugriff auf ein Asset zu beschränken, können Sie eine Asset-Kontaktbeziehung erstellen und das Asset einem oder mehreren Kontakten zuweisen. Anschließend können

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

Sie die zugeordnete Eigenschaft aktivieren, um den Zugriff auf die Asset-Informationen auf die zugewiesenen Kontakte einzuschränken.

Der Systemadministrator kann einem Asset einen Primärkontakt hinzufügen, indem er einen Benutzer im Feld **Primärkontakt** im Asset-Formular auswählt. Dieses Feld verweist auf die Tabelle „Kontakte“ und wird nach dem Account des Assets gefiltert.

Der Systemadministrator kann auch Beziehungen mit zusätzlichen Kontakten aus der zugehörigen Liste **Asset-Kontakte** im Asset-Formular erstellen. Wenn Sie eine Asset-Kontaktbeziehung erstellen, können Sie Kontakte auswählen aus:

- Dem Account, zu dem das Asset gehört.
- Dem Partner des Accounts, zu dem das Asset gehört.
- Allen Kontakten, die diesen Accounts mithilfe von Kontaktbeziehungen hinzugefügt werden.

Nachdem Sie einem Asset Kontakte hinzugefügt haben, aktivieren Sie die zugehörige Eigenschaft, um den Zugriff zu beschränken. Wenn diese Option aktiviert ist, ist der folgende Zugriff im Kundenportal beschränkt:

- Wenn ein Benutzer auf **Meine Assets**klickt, werden in der Liste nur die Assets angezeigt, für die der Benutzer ein Kontakt ist.
- Wenn ein Benutzer auf **Fall erstellen**klickt, zeigt das Feld **Asset** im Formular „Fall erstellen“ nur die Assets an, für die der Benutzer ein Kontakt ist.

Einem Asset einen Primärkontakt zuweisen

Benutzer mit der Rolle Systemadministrator können einem Asset einen Primärkontakt zuweisen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Produkte** > **Assets**an.
2. Klicken Sie auf das gewünschte Asset.
3. Wählen Sie einen **Primärkontakt**aus.
   Dieses Feld verweist auf die Tabelle „Kontakte“ [customer_contact] und wird nach dem im Feld **Account** ausgewählten Account gefiltert.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
   Der Kontakt wird der zugehörigen Liste **Asset-Kontakte** im Asset-Formular hinzugefügt.

Einem Asset einen Kontakt zuweisen

Benutzer mit der Systemadministratorrolle können einem Asset einen Kontakt zuweisen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Benutzer mit der Rolle sn_customerservice.customer_admin können einem Asset auch einen Kontakt aus dem Customer Service Portal zuweisen.

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Produkte** > **Assets**an.
2. Wählen Sie das gewünschte Asset aus.
3. Von **Asset-Kontakte** Zugehörige Liste, wählen Sie aus **Neu** .
   Wenn Sie auswählen **Neu** , Ein neues Asset-Kontaktformular wird mit angezeigt **Asset** Feld ausgefüllt.
4. Wählen Sie ein aus **Kontakt** Aus der Liste der verfügbaren Kontakte im Account des Assets.
5. Wählen Sie aus **Reihenfolge** Feld, um die Reihenfolge anzugeben, in der Datensätze angezeigt werden, organisiert nach Geschäftseinstellungen.
6. Wählen Sie **Absenden**.
   Der Kontakt wird der zugehörigen Liste **Asset-Kontakte** hinzugefügt.

Asset-Kontakt-Beziehungseigenschaft aktivieren

Beschränken Sie den Zugriff auf Asset-Informationen auf die zugewiesenen Kontakte, indem Sie die zugehörige Eigenschaft aktivieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Administration** > **Eigenschaften**an.
2. Legen Sie die Eigenschaft `Restrict Assets based on Contacts assigned to the assets` auf **true** fest.
3. Klicken Sie auf **Speichern**.

Serviceverträge erstellen

Serviceverträge definieren Sie die Art von Support, den Kunden erhalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_manager oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ein Vertrag kann einen Account und einen Kontakt oder einen Verbraucher sowie die spezifischen Assets enthalten, die abgedeckt werden. Ein Vertrag kann außerdem mehrere Serviceberechtigungen und SLAs enthalten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Verträge** > **Serviceverträge**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die entsprechenden Felder im Formular „Vertrag“ aus.

Vertragsformular

Feld	Definition
Nummer	Die automatisch erstellte Vertragsnummer.
Account	Der Name des Accounts, der dem Vertrag zugeordnet ist.
Verbraucher	Der Name des Verbrauchers, der diesem Vertrag zugeordnet ist.

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

Feld	Definition
Vertrags-Administrator	Die Person, die für die Verwaltung des Vertrags verantwortlich ist.
Genehmiger	Der Benutzer, der den Vertrag genehmigt oder ablehnt.
Vertragsnummer	Die dem Vertrag vom Kunden zugewiesene Nummer.
Status	Der aktueller Status des Vertrags: ○ Entwurf ○ Aktiv ○ Abgelaufen ○ Abgebrochen
Start	Das Datum, an dem der Vertrag beginnt.
Enden	Das Datum, an dem der Vertrag endet.
Name	Ein Name für den Vertrag.

4. Rechtsklicken Sie auf die Formularüberschrift und wählen Sie **Speichern**.
   Die zugehörigen Listen für **Berechtigungen**, **Abgedeckte Assets**, **Allgemeine Bedingungen**, **Verträge**, **Fälle** und **Abgedeckte Produkte** werden angezeigt.
5. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Abgedeckte Produkte** auf **Bearbeiten**, um dem Vertrag verkaufte Produkte zuzuordnen.
   Die Liste der angezeigten verkauften Produkte wird basierend auf dem Account gefiltert. Klicken Sie auf **Filter ausführen**, um eine Liste aller verkauften Produkte anzuzeigen. Sie können jedoch nur die verkauften Produkte hinzufügen, die dem ausgewählten Account oder der Account-Hierarchie angehören.
6. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Sie können auch auf **Zur Überprüfung senden** klicken, um den Vertrag in den Status **Entwurf** zu versetzen und eine E-Mail an den **Genehmiger** zu senden, um den Vertrag zu überprüfen.
   Kundenservice-Mitarbeiter können Vertragsinformationen in Agent Workspace anzeigen, und Kunden können Vertragsinformationen im Verbraucher- und Kundenserviceportal anzeigen.

Ordnen Sie eine Installationsbasis einem Servicevertrag zu

Ordnen Sie Installationsbasiselemente einem Servicevertrag zu, um die Liste aller verschiedenen Serviceverträge anzuzeigen, die einem Installationsbasiselement in zugeordnet sind Kundenservice-Management Anwendung. Durch die Zuordnung einer Installationsbasis können Sie eine Beziehung zwischen einer Installationsbasis und einem Vertrag festlegen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_Manager und admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ordnen Sie Installationsbasen Serviceverträgen zu, um auf alle Verträge zuzugreifen, die sich auf das übergeordnete Installationsbasiselement beziehen.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** > **Kundenservice** > **Verträge** > **Serviceverträge** .
2. Öffnen Sie den Vertrag, dem Sie die Installationsbasis zuordnen möchten.
3. Wählen Sie **Neu**.

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

4. Erstellen Sie eine Zuordnung, indem Sie einen Wert für auswählen **Installationsbasiselement** Feld.
5. Wählen Sie **Absenden**.

Berechtigungen konfigurieren

Eine Berechtigung definiert die Art von Support, den ein Kunde erhält, sowie die unterstützten Kommunikationskanäle.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_customerservice_manager oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können eine Berechtigung mit einem Produkt, einem Asset, einem Account oder einem Vertrag verknüpfen. Eine Berechtigungsprüfung wird durchgeführt, wenn ein Fall geöffnet wird. Diese Prüfung berücksichtigt die vorhandenen Fälle für den spezifischen Account, das Produkt, das Asset und den Servicevertrag. Berechtigungen können auch zugeordnete Workflows aufweisen, die empfohlene Aktivitäten für einen Fall angeben.

Berechtigungen werden pro Einheit gezählt. Das Feld **Einheit** im Formular „Serviceberechtigung“ definiert den Einheitentyp, entweder Fälle oder Stunden.

Das Feld **Einheiten gesamt** definiert die Gesamtzahl der für diese Berechtigung verfügbaren Fälle oder Stunden, und das Feld **Verbleibende Einheiten** verfolgt die Anzahl der verbleibenden Einheiten nach. Diese Zähler sind aktiv, wenn das Feld **Pro Einheit** aktiviert ist.

Das Feld **Verbleibende Einheiten** wird mithilfe von Geschäftsregeln aktualisiert.

- Wenn Fälle als Einheitentyp verwendet werden, aktualisiert die Geschäftsregel **Fallberechtigung bei Abschluss schließen** dieses Feld, wenn ein Fall für ein Produkt, ein Asset, ein Unternehmen oder einen Vertrag mit einer zugehörigen Berechtigung geschlossen wird.
- Um Stunden als Einheitentyp zu verwenden, müssen Kunden eine separate Geschäftsregel erstellen. Erstellen Sie beispielsweise eine Regel, die auf den Zeitraum angewendet wird, den ein Kundenservice-Mitarbeiter für einen Fall aufwendet. Wenn ein Fall gelöst ist, ziehen Sie die Stunden ab, die von den gesamten in der Berechtigung verfügbaren Servicestunden aufgewendet wurden.

Beachten Sie diese Richtlinien bei der Erstellung von Berechtigungen.

- Produktberechtigungen: Wählen Sie beim Erstellen einer Berechtigung für ein Produkt das Produkt aus der aus **Produkt** Und wählen Sie dann einen Account oder Verbraucher aus.
- Asset-Berechtigungen: Wählen Sie bei der Erstellung einer Berechtigung für einen Asset zuerst ein Unternehmen aus. Dann werden nur Assets angezeigt, die zu diesem Unternehmen gehören.
- Vertragsberechtigungen: Wählen Sie bei der Erstellung einer Berechtigung für einen Vertrag den Vertrag und dann die Assets aus, die die Vertragseinzelposten darstellen. Die resultierende Vertragsberechtigung gilt für die in diesem Vertrag aufgeführten Elemente.

Prozedur

- Berechtigungen für Kundenservice-Entitäten erstellen
- Berechtigungen mit Kundenservice-Entitäten verknüpfen

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

Berechtigungen für CSM-Entitäten erstellen

Erstellen Sie eine Berechtigung für eine Kundenservice-Management-Entität, z. B. einen Account, einen Verbraucher oder ein Produkt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_manager oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Verträge** > **Berechtigungen**an.
   Sie können auch eine Berechtigung aus der zugehörigen Liste **Berechtigungen** auf den Account- und Vertragsformularen erstellen.
2. Klicken Sie oben in der Liste der Berechtigungen auf **Neu** .
3. Füllen Sie die Felder im Berechtigungsformular aus.

Serviceberechtigungs-Formular

Feld	Definition
Name	Der Name der Berechtigung.
Produkt	Das Produktmodell, das dieser Berechtigung zugeordnet ist.
Account	Der Name des Accounts, der dieser Berechtigung zugeordnet ist.
Verbraucher	Name des Verbrauchers, der dieser Berechtigung zugeordnet ist
Vertrag	Die Vertragsnummer, die dieser Berechtigung zugeordnet ist.
Asset	Die Asset-Tag-Nummer oder die Seriennummer des Assets, das dieser Berechtigung zugeordnet ist.
Aktiv	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um die Berechtigung zu aktivieren. Aktive Berechtigungen stehen beim Erstellen eines neuen Falls zur Auswahl.
Kanal	Ein oder mehrere Kommunikationskanäle, die dieser Berechtigung zugeordnet sind. ○ E-Mail ○ Web ○ Telefon ○ Chat
Installationsbasiselement	Das der Berechtigung zugeordnete Installationsbasiselement. Konfigurieren Sie das Formularlayout, um das Feld **Installationsbasiselement** hinzuzufügen. **Hinweis:** Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn das Plugin „Customer Service Install Base Management“ (com.snc.install_base) installiert ist.
Verkauftes Produkt	Das der Berechtigung zugeordnete verkaufte Produkt. Konfigurieren Sie das Formularlayout, um das Feld **Verkauftes Produkt** hinzuzufügen. **Hinweis:** Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn das Plugin „Customer Service Install Base Management“ (com.snc.install_base) installiert ist.
Geschäftszeiten	Der mit dieser Berechtigung verknüpfte Zeitplan.
Startdatum	Das Startdatum für diese Berechtigung.

Automatische Übersetzung

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

Feld	Definition
Enddatum	Das Enddatum für diese Berechtigung.
Einheiten gesamt	Die Gesamtanzahl der für diese Berechtigung festgelegten Einheiten. Dieses Feld ist aktiv, wenn das Kontrollkästchen **Pro Einheit** aktiviert ist.
Verbleibende Einheiten	Die Anzahl der verfügbaren Einheiten, die für diese Berechtigung verbleiben. Dieses Feld ist aktiv, wenn das Kontrollkästchen **Pro Einheit** aktiviert ist. Dieses Feld wird mithilfe von Geschäftsregeln aktualisiert. ○ Wenn Fälle als Einheitentyp verwendet werden, aktualisiert die Geschäftsregel **Fallberechtigung bei Abschluss schließen** dieses Feld, wenn ein Fall für ein Produkt, ein Asset, ein Unternehmen oder einen Vertrag mit einer zugehörigen Berechtigung geschlossen wird. ○ Um Stunden als Einheitentyp zu verwenden, müssen Kunden eine separate Geschäftsregel erstellen. Erstellen Sie beispielsweise eine Regel, die auf den Zeitraum angewendet wird, den ein Kundenservice-Mitarbeiter für einen Fall aufwendet. Wenn ein Fall gelöst ist, ziehen Sie die Stunden ab, die von den gesamten in der Berechtigung verfügbaren Servicestunden aufgewendet wurden.
Einheit	Der Typ der Einheit, die für diese Berechtigung gemessen wird: **Fälle** oder **Stunden**.
Pro Einheit	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um Einheiten-Zähler zu aktivieren. Wenn diese Option aktiviert ist, werden die Felder **Gesamteinheiten** und **Verbleibende Einheiten** aktiviert.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ordnen Sie eine Berechtigung einem zu Kundenservice-Management Entität

Ordnen Sie eine Berechtigung einem zu CSM Entität, z. B. ein Account, ein Vertrag, ein Asset, ein Produkt oder ein Installationsbasiselement, um die Art des Supports zu bestimmen, den ein Kunde erhalten muss.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_customerservice_manager oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Verträge** > **Berechtigungen**an.
2. Wählen Sie in der Liste „Berechtigungen“ eine Berechtigung aus.
3. Wählen Sie das Suchsymbol rechts neben einem der **Produkt** , **Account** , **Vertrag** , **Asset** , Oder **Installationsbasiselement** Felder.
4. Wählen Sie in der Liste die gewünschte Entität aus.

   Hinweis: Wenn Sie eine Entität in mehr als einem der aufgelisteten Felder auswählen, werden die Auswahlen, die in nachfolgenden Feldern verfügbar sind, nach den bereits getroffenen Auswahlen gefiltert.

5. Um eine Berechtigung einer Installationsbasis zuzuordnen, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Formular „Berechtigung konfigurieren“, und navigieren Sie zu **Formularlayout** > **Konfigurieren** .

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

6. Von **Verfügbar** Feld auswählen **Installationsbasiselement** .

   Ihre Auswahl wird automatisch in verschoben **Ausgewählt** Feld.

7. Wählen Sie **Speichern**.
8. Wählen Sie im erneut angezeigten Berechtigungsformular die aus **Installationsbasiselement** Feld und fügen Sie das Installationsbasiselement hinzu, das Sie der Berechtigung zuordnen möchten.

Kundenservicefall-Berechtigung berechnen

Wenn ein Kundenservice-Mitarbeiter einen Fall erstellt, verwendet das System eine konfigurierbare Methode, um die Berechtigung basierend auf mehreren Feldern im Zusammenhang mit dem Falldatensatz abzuleiten.

Diese Felder enthalten:

- Account
- Verbraucher
- Produkt
- Asset
- Vertrag
- Fallkanal

Wenn das proaktive Plugin „Proactive Customer Service Operations“ (com.snc.proactive_cs_ops) aktiv ist, berücksichtigt das System auch diese Felder:

- Verkauftes Produkt
- Installationsbasis

Jedem Feld werden relative Gewichtungen zugewiesen. Berechtigungen werden basierend auf der Gewichtung und der Rangfolge berechnet. Die Berechtigung mit der höchsten Punktzahl wird dem Fall zugewiesen.

Gewichtungen, die verschiedenen Feldern zugewiesen sind

Feld	Gewichtung/Rangfolge zugewiesen
Account/Verbraucher	1
Produkt	2
Asset/Verkauftes Produkt/Installationsbasiselement	3
Vertrag	4

Die Berechtigungsberechnung verwendet das Skript **global.CSManagementUtils** und die Methode **getFirstEntitlement**.

Kunden-Lebenszyklusmanagement-Workflows

Verwalten Sie den Lebenszyklus Ihrer verkauften Produkte, indem Sie die Anwendung Customer Life Cycle Management Workflows (com.snc.Customer_Lifecycle_mgmt_Workflows) aktivieren.

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

Übersicht über Workflows

Mit der Anwendung „Kunden-Lebenszyklusmanagement-Workflows“ (com.snc.Customer_Lifecycle_mgmt_Workflows) können Sie die vorhandenen Konfigurationen aktualisieren und die verkauften Produkte und ihre vollständige Hierarchie ändern, anhalten, fortsetzen oder trennen. Die Workflows werden mithilfe der Lead-to-Cash-Transaktionsvorgänge wie Effekt, Instanz erstellen, Delta und Commit-Instanz erstellt. Um mehr über die Transaktionsvorgänge von zu erfahren Lead-to-Cash Core Plugin „“ (com.snc.l2c_Core), siehe Lead-to-Cash Core .

Plugins für die Workflows für das Kundenlebenszyklusmanagement

In der folgenden Tabelle sind die erforderlichen Plugins für das Plugin „Lebenszyklusmanagement-Workflows“ aufgeführt.

Erforderliche Plugins für das Plugin „Lebenszyklusmanagement-Workflows“

Plugin	Beschreibung
KundenserviceInstallationsbasis-Verwaltung (com.snc.install_base)	Ermöglicht Kunden, den aktuellen Status der Installationsbasis eines Kunden zu erfassen und die Beziehung zu allen nachfolgenden Entitäten herzustellen, die sich auf ihre Funktion auswirken könnten. Weitere Informationen zur Verwaltung der Installationsbasis finden Sie unter Installationsbasis konfigurieren.
Produktkatalog-Management (Com.sn_prd_pm)	Ermöglicht Unternehmen, die Produkte und Services zu definieren, die sie vermarkten, verkaufen und an Kunden liefern. Weitere Informationen zu Produktkatalogen finden Sie unter Produktkatalog-Management .
Lead-to-Cash Core (Com.snc.l2c_Core)	Ermöglicht Kunden das Verfassen und Erstellen der Workflows für verschiedene Entitäten. Um mehr über zu erfahren Lead-to-Cash Core Plugin, siehe Lead-to-Cash Core .

Lebenszyklus-Workflows und Konfigurationen

Führen Sie aus **Ändern** , **Anhalten** , **Fortsetzen** , Und **Trennen** Deklarative Aktionen für die vollständige Hierarchie der verkauften Produkte. Mit diesen Aktionen werden Status und Merkmale transformiert und beibehalten. Sie können diese Aktionen für die Entitäten verkaufter Produkte ausführen, um die vorhandenen Produkte oder Services zu aktualisieren. Die deklarativen Aktionen sind in der zugehörigen Liste verkauftes Produkt auf der Accountdetailseite in verfügbar Konfigurierbarer Arbeitsbereich.

Hinweis: Die deklarativen Aktionen mit dem Flow „verkauftes Produkt zu Auftrag“ sind nur verfügbar, wenn das Plugin „Auftragsmanagement“ (com.sn_ind_tmt_orm) installiert ist.

Die zugehörige Liste verkauftes Produkt auf der Seite „Accounts“ zeigt alle verkauften Produkte unabhängig vom Produktangebot mit einer Produktspezifikation an. Sie können auch ein verkauftes Produkt mit einer Produktspezifikation auswählen, die dem Produktangebot zugeordnet ist, und einen der MACD-Flows ausführen. Stellen Sie sicher,

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

dass Sie ein Upgrade auf Xanadu durchführen, um die Aktionen „Ändern“, „Aussetzen“, „Fortsetzen“ und „Trennen“ für Produktangebote auszuführen, denen eine Spezifikation zugeordnet ist.

Hinweis: Wenn Produktbestandsdatensätze ausgewählt sind, wird **Ändern** , **Anhalten** , **Fortsetzen** , Und **Trennen** Aktionen sind deaktiviert.

Workflows

Mehrere Subflows basieren auf den Aktionen „Ändern“, „Aussetzen“, „Fortsetzen“ und „Trennen“, die zur Aktualisierung der verkauften Produkte und ihrer Konfigurationen beitragen. Die Flows basieren auf einer Reihe von Entitätskonfigurationen, die geliefert werden, wenn Sie das Plugin „Customer Life Cycle Management Workflow“ aktivieren.

In der folgenden Tabelle sind die Flows für die deklarativen Aktionen aufgeführt.

Flow Designer für deklarative Aktionen

Flow	Beschreibung
Verkauftes Produkt zu „Bestellung aussetzen“	Dieser Flow ist für die Erstellung eines Aussetzungsauftrags verantwortlich, wenn **Anhalten** Aktion wird für ein verkauftes Produkt ausgelöst.
Verkauftes Produkt, um die Bestellung fortzusetzen	Dieser Flow ist für die Erstellung einer Fortsetzungsreihenfolge verantwortlich, wenn **Fortsetzen** Aktion wird für ein verkauftes Produkt ausgelöst.
Verkauftes Produkt zum Trennen der Bestellung	Dieser Flow ist für die Erstellung eines Trennungsauftrags verantwortlich, wenn der **Trennen** Aktion wird für ein verkauftes Produkt ausgelöst.
Fügen Sie dem verkauften Produkt eine Bestellung hinzu	Dieser Flow ist für die Erstellung eines Auftrags für verkaufte Produkte verantwortlich, wenn der Auftrag in „Abgeschlossen“ verschoben wird. **Hinweis:** Die Eigenschaft sn_ind_tmt_orm.enable_prod_invt_for_order_Management ist auf festgelegt **Falsch** Standardmäßig mit Auftragsmanagement Plugin (com.sn_ind_tmt_orm). Wenn jedoch Order Management for Telecommunications, Media, and Technology Plugin (com.sn_om_tmt) ist installiert, der Eigenschaftswert ist auf festgelegt **Wahr** . Wenn der Eigenschaftswert „falsch“ ist, wird ein Datensatz in der Tabelle „verkauftes Produkt“ (sn_install_Base_sold_Product) erstellt. Wenn der Eigenschaftswert „wahr“ ist, wird ein Datensatz in der Tabelle „Produktbestand“ (sn_prd_invt_Product_Inventory) erstellt.

Automatische Übersetzung

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

Flow Designer für deklarative Aktionen (Fortsetzung)

Flow	Beschreibung
Ändern Sie den Auftrag in „verkauftes Produkt“	Nachdem ein Auftrag als abgeschlossen markiert wurde, wird dieser Flow ausgelöst, und somit zeigt die gesamte Produkthierarchie die vom Kunden vorgenommene aktualisierte Konfiguration zusammen mit den zugehörigen Preisanpassungen an, die über den Flow „verkauftes Produkt zu Auftrag“ verarbeitet wurden. **Hinweis:** Die *[sn_ind_tmt_orm.enable_prod_invt_for_order_man* ist auf festgelegt **Falsch** Standardmäßig mit Auftragsmanagement Plugin (com.sn_ind_tmt_orm). Wenn jedoch Order Management for Telecommunications, Media, and Technology Plugin (com.sn_om_tmt) ist installiert, der Eigenschaftswert ist auf festgelegt **Wahr** . Wenn der Eigenschaftswert „falsch“ ist, wird ein Datensatz in der Tabelle „verkauftes Produkt“ (sn_install_Base_sold_Product) erstellt oder aktualisiert. Wenn der Eigenschaftswert „wahr“ ist, wird ein Datensatz in der Tabelle „Produktbestand“ (sn_prd_invt_Product_Inventory) erstellt oder aktualisiert.
Bestellung für verkauftes Produkt aussetzen	Dieser Flow ist dafür verantwortlich, ein verkauftes Produkt nach Abschluss einer Bestellung anzuhalten.
Auftrag zu verkauftem Produkt fortsetzen	Dieser Flow ist dafür verantwortlich, ein verkauftes Produkt nach Abschluss einer Bestellung fortzusetzen.
Trennen Sie den Auftrag vom verkauften Produkt	Dieser Flow ist dafür verantwortlich, die Verbindung eines verkauften Produkts nach Abschluss einer Bestellung zu trennen.

Hinweis: Wenn die Eigenschaft „sn_ind_tmt_orm.enable_prod_invt_for_order_Management“ auf „wahr“ festgelegt ist, werden die letzten fünf Flows in der angezeigten Tabelle deaktiviert.

Hinweis: Der hin- und Hergang-Flow der Daten (von einem verkauften Produkt zu einem Auftrag, von einem Auftrag zu einem verkauften Produkt) erfolgt mithilfe einer Reihe von Entitätskonfigurationen.

Konfigurationen

Konfigurationen sind eine Reihe von End-to-End-Flows, mit denen die Daten von einer Entität zur anderen fließen können. Die Subflows, die mit jeder deklarativen Aktion ausgelöst werden, basieren auf den Konfigurationen, die in der folgenden Tabelle aufgeführt sind.

Automatische Übersetzung

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

Konfigurationen für deklarative Aktionen

Konfiguration	Konfigurations-ID	Quellentität	Zielentität
Verkauftes Produkt in Auftrag	sn_l2c-CUST_Flows_sp_to_order	Verkauftes Produkt	Reihenfolge
Auftrag zu verkauftem Produkt	sn_l2c_Cust_Flows_order_to_sp	Reihenfolge	Verkauftes Produkt

Weitere Informationen zu den Konfigurationen finden Sie unter Entitätskonfiguration und -Zuordnung .

Zugehörige Informationen

- Ändern Sie ein verkauftes Produkt und eine Hierarchie
- Ändern Sie ein verkauftes Produkt, um ein Angebot zu erstellen
- Setzen Sie ein einzelnes verkauftes Produkt fort
- Mehrere verkaufte Produkte fortsetzen
- Trennen Sie ein einzelnes verkauftes Produkt
- Trennen Sie mehrere verkaufte Produkte
- Sperren Sie ein einzelnes verkauftes Produkt
- Mehrere verkaufte Produkte aussetzen

Aktivieren Sie Self-Service Für Das Customer Life Cycle Management

Wenn Sie die Administratorrolle innehaben, können Sie das Self-Service-Plugin „Customer Life Cycle Management“ 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 Berechtigung für abrufen ServiceNow Produkt oder Anwendung an.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach dem Self-Service-Plugin „Customer Life Cycle Management“ (sn_clm_selfservice).

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

   Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .
3. Überprüfen Sie im Dialogfeld „Anwendungsinstallation” die Anwendungsabhängigkeiten. Abhängige Plugins und Anwendungen werden aufgelistet, wenn sie installiert werden sollen, derzeit installiert sind oder installiert werden müssen. Wenn Plugins oder Anwendungen installiert

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

werden müssen, müssen Sie sie installieren, bevor Sie das Self-Service-Plugin „Customer Life Cycle Management“ (sn_clm_selfservice) installieren können.

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

Zugehörige Informationen

Zeigen Sie Produktinformationen im Business Portal an

Zeigen Sie Produktbestandsinformationen im Geschäftsportal an

Ändern Sie ein verkauftes Produkt und eine Hierarchie

Ändern Sie ein verkauftes Produkt und seine vollständige Hierarchie auf der Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Damit Sie die vorhandenen Konfigurationen aktualisieren können. Sie können beispielsweise die Merkmale eines verkauften Produkts und die zugehörigen Einzelposten (Hierarchie) ändern.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Nachdem ein Auftrag erstellt wurde, beginnt der Erfüllungsprozess für den Auftrag. Nachdem der Auftrag erfüllt und markiert wurde **Abgeschlossen** , Der Flow „Auftrag zu verkauftem Produkt“ wird ausgelöst. Dieser Flow wendet die Änderungen auf die verkauften Produkte an. Die Änderungen basieren auf den Updates, die im Auftrag angegeben sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Plugins: Produktkonfigurator-UI (App-prd-config-ui)

Erforderliche Rolle: sn_ind_tmt_orm.order_admin oder sn_ind_tmt_orm.order_Agent

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM**an.
2. Wählen Sie in der Listenansicht aus **Kunde** > **Accounts**an.
3. Öffnen Sie den Account, zu dem das verkaufte Produkt gehört.
4. Wählen Sie in der zugehörigen Liste verkaufte Produkte das Produkt aus, für das Sie die Merkmale und Einzelposten ändern möchten.

   Hinweis: Sie können eine ausführen **Ändern** Aktion entweder für den Stamm oder die untergeordneten verkauften Produkte nur, wenn sich das verkaufte Produkt in befindet **Aktiv** status. Das verkaufte Produkt muss ein Produktangebot ohne Spezifikation aufweisen, die ihm zugeordnet ist. Wenn Sie zwei verkaufte Produkte gleichzeitig auswählen, können Sie nicht **Ändern** Aktion.

5. Wählen Sie **Ändern**.
6. Ändern Sie auf der Konfigurator-UI die vorhandenen Konfigurationen für das verkaufte Produkt. Weitere Informationen zur Konfigurator-UI finden Sie unter Vertriebs- und Auftragsmanagement erkunden .

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

7. Wählen Sie **Aktualisieren**.
   Ein Auftrag zum Ändern des verkauften Produkts wird erstellt. Sie können die Auftragsnummer aus der Bestätigungsnachricht auf der Seite „verkaufte Produkte“ auswählen, um den Auftrag zu öffnen und die Auftragspositionen anzuzeigen. Alternativ können Sie den Auftrag in der Liste „Kundenaufträge“ finden.

Ändern Sie ein verkauftes Produkt, um ein Angebot zu erstellen

Ändern Sie ein verkauftes Produkt und seine vollständige Hierarchie auf der Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Dient zum Generieren eines Angebots für aktualisierte Merkmale oder Konfigurationen. Beispielsweise möchte ein Kunde den Preis finden, um die Merkmale eines verkauften Produkts und die zugehörigen Einzelposten (Hierarchie) zu ändern.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ändern Sie ein verkauftes Produkt oder seine Merkmale. Wenn Sie die Merkmale eines verkauften Produkts ändern, wird ein Flow „verkauftes Produkt zu Angebot“ ausgelöst. Dieser Flow wendet Änderungen auf die vorhandenen Merkmale verkaufter Produkte an und präsentiert Kunden ein Angebot basierend auf den ausgewählten Changes.

Erforderliche Plugins: Produktkonfigurator-UI (com.sn_prd_config_ui), Angebotsmanagement (App-l2c-Quote-mgmt) und Kunden-Lebenszyklusmanagement-Workflows (com.snc.Customer_Lifecycle_mgmt_Workflows) (

Erforderliche Rolle: Vertriebsmitarbeiter (sn_Sales_common.Sales_Agent) und Vertriebsleiter (sn_Sales_common.Sales_Manager)

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM**an.
2. Wählen Sie in der Listenansicht aus **Kunde** > **Accounts**an.
3. Öffnen Sie den Account, zu dem das verkaufte Produkt gehört.
4. Wählen Sie in der zugehörigen Liste verkaufte Produkte das Produkt aus, für das Sie die Merkmale und Einzelposten ändern möchten.
5. Wählen Sie Aus **Ändern** Dient zum Aktualisieren der Merkmale des verkauften Produkts.

   Hinweis: Wenn Sie sowohl über die Plugins „Auftragsmanagement“ (com.sn_ind_tmt_orm) als auch „Angebotsmanagement“ (App-l2c-Quote-mgmt) verfügen, können der Auftragsmitarbeiter, der Auftragsadministrator, der Vertriebsmitarbeiter und der Vertriebsmanager die ausführen **Ändern** Aktion, die zu einer Bestellung führt. Um speziell ein Angebot zu erstellen, müssen Kunden die Entscheidungstabelle konfigurieren, um vorhandene verkaufte Produkte entsprechend ihren Geschäftsanforderungen zu ändern. Anwender, die den Modifizierungs-Flow ausführen, müssen sowohl über die Rollen „Vertriebsagenda“ als auch „Auftragsmitarbeiter“ verfügen. Weitere Informationen zur Entscheidungstabelle finden Sie unter Ändern Sie die Regeln der Entscheidungstabelle in Workflow-Studio .

6. Ändern Sie auf der Konfigurator-UI die vorhandenen Konfigurationen für das verkaufte Produkt. Weitere Informationen zur Konfigurator-UI finden Sie unter Vertriebs- und Auftragsmanagement erkunden .
7. Wählen Sie **Aktualisieren**.

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

Ein Angebot zum Ändern des verkauften Produkts und seiner Hierarchie wird erstellt. Sie können die Angebotsnummer aus der Bestätigungsnachricht auf der Seite „verkaufte Produkte“ auswählen, um das Angebot zu öffnen und die Angebotspositionen anzuzeigen.

Im Flow „verkauftes Produkt zu Angebot“ die Daten von **Account** , **Kontakt** , **Name** , **Produktangebot** , **Menge** , **SYS_ID** , **Merkmal** , **Merkmalsoption** , Und **Merkmalswert** Felder werden aus den Datensätzen „verkauftes Produkt“ in „Angebotsposition“ übertragen.

Verkaufte Produkte werden fortgesetzt

Setzen Sie verkaufte Produkte fort, um einen Fortsetzungsauftrag für zu erstellen Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.

Setzen Sie einzelne oder mehrere Stammprodukte fort, und erstellen Sie kombinierte Aufträge für die gleichzeitige Aussetzung und Wiederaufnahme von Produkten und Services, um die Effizienz von Service Desk-Mitarbeitern zu verbessern.

Verkaufte Produkte fortsetzen

Aufgabe	Beschreibung
Setzen Sie ein einzelnes verkauftes Produkt fort	Setzen Sie ein einzelnes verkauftes Produkt fort
Mehrere verkaufte Produkte fortsetzen	Mehrere verkaufte Produkte fortsetzen

Setzen Sie ein einzelnes verkauftes Produkt fort

Erstellen Sie einen Auftrag, um ein verkauftes Produkt und seine Hierarchie in fortzusetzen Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM. Wenn Sie ein verkauftes Produkt fortsetzen, können Sie ein Produkt oder einen Service neu starten.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Nachdem ein Auftrag erstellt und markiert wurde **Abgeschlossen** , Der Flow „Auftrag zu verkauftem Produkt“ wird nach der Erfüllung ausgelöst. Mit diesem Flow können Sie ein verkauftes Produkt fortsetzen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ind_tmt_orm.order_admin oder sn_ind_tmt_orm.order_Agent

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM**an.
2. Wählen Sie in der Listenansicht aus **Kunde** > **Accounts**an.
3. Öffnen Sie den Account, zu dem das verkaufte Produkt gehört.
4. Wählen Sie in der zugehörigen Liste verkaufte Produkte das verkaufte Produkt aus, das Sie fortsetzen möchten.

   Hinweis: Sie können eine ausführen **Fortsetzen** Aktion für das verkaufte Stammprodukt nur, wenn es sich in befindet **Aktiv** status. Dem verkauften Produkt darf keine Spezifikation zugeordnet sein. Die **Fortsetzen** Option ist nicht sichtbar, wenn Sie ein untergeordnetes verkauftes Produkt auswählen.

5. Wählen Sie Aus **Fortsetzen** .

   Die **Fortsetzen** Aktion ist für verkaufte Produkte aktiviert, die sich in befinden **Inaktiv** Oder **Angehalten** Nur status.

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

6. Im Fenster verkauftes Produkt fortsetzen in **Startdatum und -Uhrzeit** Feld eingeben, wann Sie das verkaufte Produkt fortsetzen möchten.
7. Wählen Sie Aus **Fortsetzen** .

Ergebnis
Ein Auftrag zum Fortsetzen des verkauften Produkts wird erstellt.

Mehrere verkaufte Produkte fortsetzen

Erstellen Sie einen Auftrag, um mehrere verkaufte Produkte und ihre Hierarchie in fortzusetzen Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Nachdem ein Auftrag erstellt und markiert wurde **Abgeschlossen** , Der Flow „Auftrag zu verkauftem Produkt“ wird nach der Erfüllung ausgelöst. Dieser Flow erstellt verkaufte Produkte in der Tabelle „verkaufte Produkte“ (sn_install_Base_sold_Product).

Erforderliche Rolle: sn_ind_tmt_orm.order_admin oder sn_ind_tmt_orm.order_Agent

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Konfigurierbarer CSM/FSM-Arbeitsbereich.**an.
2. Wählen Sie in der Listenansicht aus **Kunde** > **Accounts**an.
3. Öffnen Sie den Account, zu dem das verkaufte Produkt gehört.
4. Wählen Sie in der zugehörigen Liste verkaufte Produkte die verkauften Produkte aus, die Sie fortsetzen möchten.

   Hinweis: Sie können eine ausführen **Fortsetzen** Aktion nur für das verkaufte Stammprodukt mit einem Produktangebot und wenn es sich in befindet **Inaktiv** Oder **Angehalten** status. Die **Fortsetzen** Die Option ist deaktiviert, wenn Sie ein untergeordnetes Produkt auswählen.

5. Wählen Sie Aus **Fortsetzen** .
6. Im Fenster verkaufte Produkte fortsetzen in **Startdatum und -Uhrzeit** Geben Sie ein, wann Sie die verkauften Produkte fortsetzen möchten.
7. Fügen Sie einen Grund für eine Fortsetzung in hinzu **Grund für Fortsetzung** Feld.
8. Wählen Sie Aus **Fortsetzen** .

Ergebnis
Ein Auftrag zum Fortsetzen der verkauften Produkte wird erstellt, während Auftragspositionen asynchronsiert erstellt werden.

Ausstehende verkaufte Produkte

Verkaufte Produkte aussetzen, um einen ausgesetzten Auftrag oder ein Angebot für zu erstellen Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.

Stellen Sie einzelne oder mehrere Stammprodukte bereit, und erstellen Sie kombinierte Aufträge für die Aussetzung und Wiederaufnahme von Produkten und Services gleichzeitig, um die Effizienz von Service Desk-Mitarbeitern zu verbessern.

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

Verkaufte Produkte anhalten

Aufgabe	Beschreibung
Sperren Sie ein einzelnes verkauftes Produkt	Sperren Sie ein einzelnes verkauftes Produkt
Mehrere verkaufte Produkte aussetzen	Mehrere verkaufte Produkte aussetzen

Sperren Sie ein einzelnes verkauftes Produkt

Erstellen Sie einen Auftrag, um ein verkauftes Produkt und seine Hierarchie auf der auszusetzen Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM. Durch das Aussetzen eines verkauften Produkts können Sie die Anzahl der stornierten Produkte oder Services reduzieren und sich die Zeit nehmen, dieses Produkt oder diesen Service zu reparieren.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Nachdem ein Auftrag erstellt und markiert wurde **Abgeschlossen** , Der Flow „Auftrag zu verkauftem Produkt“ wird nach der Erfüllung ausgelöst. Mit diesem Flow können Sie ein verkauftes Produkt aussetzen.

Hinweis: Sie können ein verkauftes Produkt auch unbegrenzt anhalten, ohne eine Fortsetzungsbestellung zu erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ind_tmt_orm.order_admin oder sn_ind_tmt_orm.order_Agent

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM**an.
2. Wählen Sie in der Listenansicht aus **Kunde** > **Accounts**an.
3. Öffnen Sie den Account, zu dem das verkaufte Produkt gehört.
4. Wählen Sie in der zugehörigen Liste verkaufte Produkte das verkaufte Produkt aus, das Sie aussetzen möchten.

   Hinweis: Sie können eine ausführen **Anhalten** Aktion für das verkaufte Stammprodukt nur, wenn es sich in befindet **Aktiv** status. Dem verkauften Produkt darf keine Spezifikation zugeordnet sein. Die **Anhalten** Option ist nicht sichtbar, wenn Sie ein untergeordnetes verkauftes Produkt auswählen.

5. Wählen Sie **Anhalten** aus.
6. Im Fenster verkauftes Produkt aussetzen in **Startdatum und -Uhrzeit** Geben Sie das Startdatum und die Startzeit ein, zu der Sie die Aussetzung starten möchten.

   Hinweis: Wenn Sie nur den ausfüllen **Startdatum und -Uhrzeit** Feld wird eine Auftragsposition zum Aussetzen erstellt. Eine Auftragsposition fortsetzen wird innerhalb desselben Auftragsheaders erstellt, wenn der **Enddatum und -Uhrzeit** Feld wird ebenfalls ausgefüllt.

7. Fügen Sie einen Grund für eine Aussetzung in hinzu **Grund für die Aussetzung** Feld.
   Beispielsweise kann eine Störung aufgrund einer Renovierung ein Grund für die Aussetzung sein.
8. Wählen Sie **Anhalten** aus.

Ergebnis

Für die Auftragspositionen zum Aussetzen wird ein Auftrag mit der Aktion zum Aussetzen erstellt. Wenn Sie ein Enddatum und eine Endzeit angeben, wird eine Auftragsposition fortsetzen als Teil desselben Auftrags erstellt. Wenn Sie die Aktionspositionselement

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

„Aussetzen“ auf aktualisieren **Abgeschlossen** , Der Status des verkauften Produkts wird automatisch auf aktualisiert **Angehalten** . Wenn Sie den Status der Aktionsposition fortsetzen in verschieben **Abgeschlossen** , Der Status des verkauften Produkts wird auf aktualisiert **Aktiv** status. Die **Fortsetzen** Die Aktion ist nur aktiviert, wenn Sie den Status des verkauften Produkts auf festlegen **Inaktiv** .

Mehrere verkaufte Produkte aussetzen

Erstellen Sie einen Auftrag, um mehrere verkaufte Produkte und ihre Hierarchie auf der auszusetzen Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM. Durch das Aussetzen eines verkauften Produkts können Sie die Anzahl der stornierten Produkte oder Services reduzieren und sich die Zeit nehmen, dieses Produkt oder diesen Service zu reparieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ind_tmt_orm.order_admin oder sn_ind_tmt_orm.order_Agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Nachdem ein Auftrag erstellt und markiert wurde **Abgeschlossen** , Der Flow „Auftrag zu verkauftem Produkt“ wird nach der Erfüllung ausgelöst. Dieser Flow erstellt verkaufte Produkte in der Tabelle „verkaufte Produkte“ (sn_install_Base_sold_Product).

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM**an.
2. Wählen Sie in der Listenansicht aus **Kunde** > **Accounts**an.
3. Öffnen Sie den Account, zu dem das verkaufte Produkt gehört.
4. Wählen Sie in der zugehörigen Liste verkaufte Produkte die verkauften Produkte aus, die Sie aussetzen möchten.

   Hinweis: Sie können eine ausführen **Anhalten** Aktion nur für verkaufte Stammprodukte mit einem Produktangebot und wenn es sich in befindet **Aktiv** status. Die **Anhalten** Die Option ist deaktiviert, wenn Sie ein untergeordnetes verkauftes Produkt auswählen.

5. Wählen Sie **Anhalten** aus.
6. Im Fenster verkaufte Produkte aussetzen in **Startdatum und -Uhrzeit** Geben Sie das Startdatum und die Startzeit ein, zu der Sie die Aussetzung starten möchten.
   Sie können die ausgewählten verkauften Produkte im Akkordeon anzeigen.

   Hinweis: Wenn Sie nur den ausfüllen **Startdatum und -Uhrzeit** Feld wird eine Auftragsposition zum Aussetzen erstellt. Wenn Sie das ausfüllen **Enddatum und -Uhrzeit** Feld wird auch eine Auftragsposition fortsetzen innerhalb desselben Auftragsheaders erstellt.

7. Fügen Sie einen Grund für eine Aussetzung in hinzu **Grund für die Aussetzung** Feld.
   Beispielsweise kann eine Störung aufgrund einer Renovierung ein Grund für die Aussetzung sein.
8. Wählen Sie **Anhalten** aus.

Ergebnis

Ein Auftrag mit der Aussetzungsaktion wird erstellt. Auftragspositionen zum Aussetzen werden in einem asynchronen Prozess erstellt. Wenn Sie ein Enddatum und eine Endzeit angeben, wird auch eine Auftragsposition fortsetzen als Teil desselben Auftrags erstellt.

Wenn Sie die Auftragsposition aussetzen auf aktualisieren **Abgeschlossen** , Der Status des verkauften Produkts wird automatisch auf aktualisiert **Angehalten** .

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

Wenn Sie den Status der Auftragsposition auf aktualisieren **Abgeschlossen** , Der Status des verkauften Produkts wird auf aktualisiert **Aktiv** status.

Verbindung der verkauften Produkte wird getrennt

Trennen Sie verkaufte Produkte, um einen Trennungsauftrag für zu erstellen Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.

Trennen Sie einzelne oder mehrere Stammprodukte gleichzeitig, um die Effizienz von Service Desk-Mitarbeitern zu verbessern.

Verkaufte Produkte trennen

Aufgabe	Beschreibung
Trennen Sie ein einzelnes verkauftes Produkt	Trennen Sie ein einzelnes verkauftes Produkt
Trennen Sie mehrere verkaufte Produkte	Trennen Sie mehrere verkaufte Produkte

Trennen Sie ein einzelnes verkauftes Produkt

Trennen Sie ein verkauftes Produkt in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Damit Sie ein Produkt und seine Services dauerhaft trennen können.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Nachdem ein Auftrag im Bestellformular erstellt und markiert wurde **Abgeschlossen** , Wird ein Flow ausgelöst. Mit diesem Flow können Sie ein verkauftes Produkt und seine Services nach der Erfüllung trennen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ind_tmt_orm.order_admin oder sn_ind_tmt_orm.order_Agent

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM**an.
2. Wählen Sie in der Listenansicht aus **Kunde** > **Accounts**an.
3. Öffnen Sie den Account, zu dem das verkaufte Produkt gehört.
4. Wählen Sie in der zugehörigen Liste verkaufte Produkte das verkaufte Produkt aus, das Sie trennen möchten.

   Hinweis: Sie können tun **Trennen** Aktion nur für ein verkauftes Stammprodukt mit Status **Aktiv** Und hat ein Produktangebot ohne Spezifikation, das damit verknüpft ist. Die Option ist nicht sichtbar, wenn Sie ein untergeordnetes verkauftes Produkt auswählen.

5. Wählen Sie Aus **Trennen** .
6. Geben Sie im Popup-Fenster „verkauftes Produkt trennen“ ein, wann die Trennung in beginnen soll **Startdatum und -Uhrzeit** Feld und den Grund, warum Sie das Produkt in trennen möchten **Grund für Trennung der Verbindung** Feld.
7. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnis

Ein Auftrag für eine Trennung der Verbindung wird erstellt. Nachdem der Auftrag erfüllt ist, wird das verkaufte Produkt in verschoben **Inaktiv** status.

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

Trennen Sie mehrere verkaufte Produkte

Erstellen Sie einen Auftrag, um mehrere verkaufte Produkte und ihre Hierarchie auf der zu trennen Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Nachdem ein Auftrag erstellt und markiert wurde **Abgeschlossen** , Der Flow „Auftrag zu verkauftem Produkt“ wird nach der Erfüllung ausgelöst. Dieser Flow erstellt verkaufte Produkte in der Tabelle „verkaufte Produkte“ (sn_install_Base_sold_Product).

Erforderliche Rolle: sn_ind_tmt_orm.order_admin oder sn_ind_tmt_orm.order_Agent

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfigurierbarer CSM/FSM-Arbeitsbereich.**an.
2. Wählen Sie in der Listenansicht aus **Kunde** > **Accounts**an.
3. Öffnen Sie den Account, zu dem die verkauften Produkte gehören.
4. Wählen Sie in der zugehörigen Liste verkaufte Produkte die verkauften Produkte aus, die Sie trennen möchten.

   Hinweis: Sie können eine ausführen **Trennen** Aktion nur für das verkaufte Stammprodukt mit einem Produktangebot, wenn es sich in befindet **Aktiv** status. Die **Trennen** Die Option ist deaktiviert, wenn Sie ein untergeordnetes Produkt auswählen.

5. Wählen Sie Aus **Trennen** .
6. Im Fenster verkaufte Produkte trennen in **Startdatum und -Uhrzeit** Feld eingeben, wenn Sie die verkauften Produkte trennen möchten.
7. Fügen Sie einen Grund für eine Aussetzung in hinzu **Grund für Trennung der Verbindung** Feld.
8. Wählen Sie Aus **Trennen** .

Ergebnis

Ein Auftrag zum Trennen der Verbindung der verkauften Produkte wird erstellt, während Auftragspositionen auf aysnchronische Weise erstellt werden.

Erweiterungspunkte für Workflows

Überschreiben Sie vorhandene Skripts, oder rufen Sie anwenderdefinierte Skripts für die Workflows auf, indem Sie Erweiterungspunkte auf verwenden ServiceNow AI Platform®.

Sie können auf die verfügbaren Erweiterungspunkte für die Kunden-Lebenszyklusmanagement-Workflows in zugreifen ServiceNow AI Platform®. Beginnen Sie mit der Eingabe **sys_Extension_Point.list** Drücken Sie im Anwendungsnavigator, und drücken Sie **Geben Sie Ein** . Dann können Sie den Erweiterungspunkt auswählen, dessen Datensatzdetails Sie anzeigen möchten. Wenn Sie ein vorhandenes Skript überschreiben möchten, können Sie auswählen **Implementierung erstellen** .

Sie können Erweiterungspunkte erstellen, um einen Workflow für eine Erweiterung verkaufter Produkte zu erstellen, die noch nicht konfiguriert ist. Sie können Erweiterungspunkte auch überschreiben, um Konfigurationen zu erstellen. Weitere Informationen zu den vorhandenen Erweiterungen und Konfigurationen der Workflows für das Kundenlebenszyklusmanagement finden Sie unter Kunden-Lebenszyklusmanagement-Workflows.

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

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

In der folgenden Tabelle sind die Erweiterungspunkte der Kunden-Lebenszyklusmanagement-Workflows aufgeführt.

Erweiterungspunkte für die Anwendung „Customer Life Cycle Management Worklows“

Erweiterungspunkte	Beschreibung
CustomerWorkflowsEP sn_l2c_CUST.Flows.CustomerWorkflowEP	Überschreibt die vorhandenen Flows und Konfigurationen. Diese Erweiterung kann aus einem der beiden folgenden Gründe verwendet werden: • Wenn Sie anwenderdefinierte Flows ausführen möchten, die Erweiterungen der Tabelle „aktuell verkauftes Produkt“ (sn_install_Base_sold_Product) sind. Weitere Informationen zu vorhandenen Flows finden Sie unter Kunden-Lebenszyklusmanagement-Workflows. • Wenn Sie anwenderdefinierte Lead-to-Cash-Core-Konfigurationen ausführen möchten. Weitere Informationen zu vorhandenen Lead-to-Cash-Konfigurationen finden Sie unter Entitätskonfiguration und -Zuordnung .
GetSoldProductClassEP sn_l2c_CUST_Flows.GetSoldProductClassEP	Gibt das richtige verkaufte Produkt und die richtige Produktbestandsklasse zurück. Die Erweiterung kann verwendet werden, um anwenderdefinierte Flows in zu erstellen **Hinzufügen** Und **Ändern** Flows.
CustomerWorkflowCompleteEP sn_l2c_CUST_Flows.CustomerWorkflowCompleteEP	Überschreibt vorhandene Methoden, um anwenderdefinierte Nachverarbeitungsaktionen auszuführen, nachdem ein Flows „Auftrag an verkauftes Produkt“ abgeschlossen ist.

Produktbestandskonfigurationen

Sie können einen oder mehrere Produktbestandsdatensätze auswählen, um ihre Konfigurationen zu aktualisieren und auszuführen **Ändern** , **Anhalten** , **Fortsetzen** , Und **Trennen** Vorgänge.

Erstellen Sie Aufträge oder Angebote aus Produktbestandsdatensätzen auf der Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.

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

Konfigurationen für Produktbestandsdatensätze

Aktion	Beschreibung
Ändern Sie Produktbestandsdatensätze	Führen Sie aus **Ändern** Vorgang für einen einzelnen Produktbestandsdatensatz, der zur Erstellung eines Auftrags führt.
Ändern Sie Produktbestandsdatensätze, um ein Angebot zu erstellen	Führen Sie aus **Ändern** Vorgang für einen einzelnen Produktbestandsdatensatz, der zur Erstellung eines Angebots führt.
Setzen Sie Produktbestandsdatensätze fort	Führen Sie aus **Fortsetzen** Vorgang für einen oder mehrere Produktbestandsdatensätze, die zur Erstellung von Fortsetzungsaufträgen führen.
Produktbestandsdatensätze anhalten	Führen Sie aus **Anhalten** Vorgang für einen oder mehrere Produktbestandsdatensätze, die zur Erstellung von ausgesetzten Aufträgen führen.
Trennen Sie Produktbestandsdatensätze	Führen Sie aus **Trennen** Vorgang für einzelne oder mehrere Produktbestandsdatensätze, die zur Erstellung von Trennungsaufträgen führen.

Ändern Sie Produktbestandsdatensätze

Führen Sie aus **Ändern** Vorgang für einen einzelnen Produktbestandsdatensatz, der zur Erstellung eines Auftrags für führt Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Um die vorhandenen Konfigurationen zu aktualisieren. Sie können beispielsweise einen optionalen Produktbestand hinzufügen oder löschen oder seine Konfigurationen aktualisieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Vertriebsmitarbeiter (sn_Sales_common.Sales_Agent) oder Vertriebsleiter (sn_Sales_common.Sales_Manager)

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn ein **Ändern** Aktion wird ausgeführt, und ein Auftrag wird erstellt. Der Erfüllungsprozess für den Auftrag beginnt. Nachdem der Erfüllungs-Flow abgeschlossen ist, wird der Auftrag als markiert **Abgeschlossen** Und der Produktbestandsdatensatz wird aktualisiert.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM**
2. Wählen Sie in der Listenansicht aus **Kunde** > **Accounts**an.
3. Öffnen Sie den Account, zu dem der Produktbestand gehört.
4. Navigieren Sie zur zugehörigen Liste Produktbestände.

Hinweis: Die zugehörige Liste „Produktbestände“ ist ab dem Yokohama-Release sofort verfügbar. Kunden, die die Versionen Washington oder Xanadu verwenden, müssen die zugehörige Liste manuell hinzufügen.

Sie können entweder das verkaufte Produkt oder die zugehörige Liste „Produktbestände“ beibehalten. Wenn Sie beide Listen beibehalten möchten, filtern Sie die Produktbestandsdatensätze aus der zugehörigen Liste verkauftes Produkt heraus, und führen Sie die aus **Ändern** Flow aus dem Produktbestandsdatensatz.

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

5. Wählen Sie in einen Produktbestandsdatensatz aus **Aktiv** status und wählen Sie aus **Ändern** .

   Hinweis: Die **Ändern** Flow kann nur für einen Stammproduktbestandsdatensatz ausgelöst werden.

6. Ändern Sie auf der Konfigurator-UI die vorhandenen Konfigurationen für den Produktbestandsdatensatz. Weitere Informationen zur Konfigurator-UI finden Sie unter Vertriebs- und Auftragsmanagement erkunden .

7. Wählen Sie **Aktualisieren**.
   Ein Auftrag zum Ändern des Produktbestands wird erstellt. Sie können die Auftragsnummer aus der Bestätigungsnachricht auf der Accountseite auswählen, um den Auftrag zu öffnen und die Auftragspositionen anzuzeigen. Alternativ können Sie den Auftrag in der Liste „Kundenaufträge“ finden.

Ändern Sie Produktbestandsdatensätze, um ein Angebot zu erstellen

Führen Sie aus **Ändern** Vorgang für einen einzelnen Produktbestandsdatensatz, der zur Erstellung eines Angebots auf der führt Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM. Beispielsweise möchten Sie einen optionalen Produktbestand hinzufügen oder löschen oder seine Konfigurationen aktualisieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Order admin (sn_ind_tmt_orm.order_admin) oder Order Agent (sn_ind_tmt_orm.order_Agent)

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die **Ändern** Flow generiert ein Angebot. Nachdem das Angebot als markiert wurde **Abgeschlossen** , Wird ein Auftrag erstellt. Bei Erfüllung der Bestellung wird der Produktbestandsdatensatz aktualisiert.

Erforderliche Plugins: Produktkonfigurator-UI (com.sn_prd_config_ui), Angebotsmanagement (App-I2c-Quote-mgmt) und Kunden-Lebenszyklusmanagement-Workflows (com.snc.Customer_Lifecycle_mgmt_Workflows)

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM**an.
2. Wählen Sie in der Listenansicht aus **Kunde** > **Accounts**an.
3. Öffnen Sie den Account, zu dem der Produktbestand gehört.
4. Navigieren Sie zu **Produktbestände** Zugehörige Liste.
5. Wählen Sie einen einzelnen Produktbestandsdatensatz in aus **Aktiv** status und wählen Sie aus **Ändern** .

   Hinweis: Die **Ändern** Flow kann nur für einen Stammproduktbestandsdatensatz ausgelöst werden.

   Wenn Sie sowohl über die Plugins „Auftragsmanagement“ (com.sn_ind_tmt_orm) als auch „Angebotsmanagement“ (App-I2c-Quote-mgmt) verfügen, können der Auftragsmitarbeiter, der Auftragsadministrator, der Vertriebsmitarbeiter und der Vertriebsmanager die Aktion „Ändern“ ausführen, die zu einem Auftrag führt. Anwender, die den Modifizierungs-Flow ausführen, müssen sowohl über die Rollen des Vertriebsmitarbeiters als auch des Auftragsmitarbeiters verfügen. Um speziell ein Angebot zu erstellen, müssen Kunden die Entscheidungstabelle konfigurieren, um vorhandene verkaufte Produkte entsprechend ihren Geschäftsanforderungen zu ändern. Aktualisieren Sie die Konfigurationen in der Richtlinienentscheidungstabelle „Kunden-Lebenszyklus-Workflows“. Weitere Informationen zur Entscheidungstabelle finden Sie unter Ändern Sie die Regeln der Entscheidungstabelle in Workflow-Studio .

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

6. Ändern Sie auf der Konfigurator-UI die vorhandenen Konfigurationen für den Produktbestand.
   Weitere Informationen zur Konfigurator-UI finden Sie unter Vertriebs- und Auftragsmanagement erkunden .
   Ein Angebot zum Ändern des Produktbestands wird erstellt. Sie können die Angebotsnummer aus der Bestätigungsnachricht auf der Accountseite auswählen, um das Angebot zu öffnen und die Angebotspositionen anzuzeigen. Alternativ können Sie das Angebot von finden **Menü „Alle“** > **Angebot** In der Angebotsliste.

Produktbestandsdatensätze anhalten

Führen Sie aus **Anhalten** Vorgang für einzelne oder mehrere Produktbestandsdatensätze, die zur Erstellung von Aufträgen oder Angeboten auf der führen Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM. Indem Sie einen Produktbestand anhalten, können Sie Ihre Services für einen bestimmten Zeitraum anhalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Order admin (sn_ind_tmt_orm.order_admin) oder Order Agent (sn_ind_tmt_orm.order_Agent)

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Nach Durchführung von **Anhalten** Aktion wird ein Aussetzungsauftrag erstellt, und der Erfüllungsprozess für den Auftrag beginnt. Dieser Erfüllungs-Flow markiert den Auftrag als **Abgeschlossen** Und aktualisiert die Produktbestandsdatensätze.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM**an.
2. Wählen Sie in der Listenansicht aus **Kunde** > **Accounts**an.
3. Öffnen Sie den Account, zu dem der Produktbestand gehört.
4. Navigieren Sie zu **Produktbestände** Zugehörige Liste, und wählen Sie mindestens einen Stammproduktbestandsdatensatz aus.

   Hinweis: Sie können eine ausführen **Anhalten** Aktion für ein einzelnes oder mehrere verkaufte Stammprodukte nur, wenn sie sich in befindet **Aktiv** status und ist für jeden anderen Status deaktiviert.

5. Wählen Sie **Anhalten** aus.
6. Im Fenster „Anhalten“ in **Startdatum und -Uhrzeit** Geben Sie das Startdatum und die Startzeit ein, zu der Sie die Aussetzung starten möchten.

   Hinweis: Wenn Sie nur den ausfüllen **Startdatum und -Uhrzeit** Feld, ausgesetzte Auftragspositionen werden erstellt. Auftragspositionen fortsetzen werden innerhalb desselben Auftragsheaders erstellt, wenn der **Enddatum und -Uhrzeit** Feld wird ebenfalls ausgefüllt. Sie können einen Produktbestand auch unbegrenzt anhalten, ohne einen Fortsetzungsauftrag zu erstellen, indem Sie kein Enddatum eingeben.

7. Wenn Sie wissen, wann Sie die Aussetzung beenden möchten, geben Sie ein **Enddatum und -Uhrzeit** Feld.
8. Fügen Sie einen Grund für eine Aussetzung in hinzu **Grund für die Aussetzung** Feld.
   Beispielsweise kann eine Störung aufgrund einer Renovierung ein Grund für die Aussetzung sein.
9. Wählen Sie **Anhalten** aus.

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

Ergebnis
Ein Auftrag zum Aussetzen des Produktbestandsdatensatzes wird erstellt.

Setzen Sie Produktbestandsdatensätze fort

Führen Sie aus **Fortsetzen** Vorgang für einzelne oder mehrere Produktbestandsdatensätze, die zur Erstellung von Aufträgen oder Angeboten auf der führen Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM. Wenn Sie einen Produktbestand fortsetzen, können Sie ein Produkt oder einen Service neu starten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Order admin (sn_ind_tmt_orm.order_admin) oder Order Agent (sn_ind_tmt_orm.order_Agent)

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Nach Durchführung von **Fortsetzen** Aktion wird ein Fortsetzungsauftrag erstellt, und der Erfüllungsprozess für den Auftrag beginnt. Dieser Erfüllungs-Flow markiert den Auftrag als **Abgeschlossen** Und aktualisiert die Produktbestandsdatensätze.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfigurierbarer CSM/FSM-Arbeitsbereich.**an.
2. Wählen Sie in der Listenansicht aus **Kunde** > **Accounts**an.
3. Öffnen Sie den Account, zu dem das verkaufte Produkt gehört.
4. Navigieren Sie zu **Produktbestände** Zugehörige Liste, und wählen Sie mindestens einen Stammproduktbestandsdatensatz aus.

   Hinweis: Sie können eine ausführen **Fortsetzen** Aktion für den Stammproduktbestand nur, wenn er sich im befindet **Angehalten** status.

   Die **Fortsetzen** Die Option ist nur aktiviert, wenn der Stammproduktbestand mit **Angehalten** status ist ausgewählt und für jeden anderen Status deaktiviert.

   Die Option ist deaktiviert, wenn Sie ein untergeordnetes verkauftes Produkt auswählen.

5. Wählen Sie Aus **Fortsetzen** .
6. Im Fenster Fortsetzen in **Startdatum und -Uhrzeit** Feld eingeben, wann Sie den Produktbestand fortsetzen möchten.
7. Wählen Sie Aus **Fortsetzen** .

Ergebnis
Ein Auftrag zum Fortsetzen der Produktbestandsdatensätze wird erstellt.

Trennen Sie Produktbestandsdatensätze

Führen Sie aus **Trennen** Vorgang für einzelne oder mehrere Produktbestandsdatensätze, die zur Erstellung von Aufträgen oder Angeboten auf der führen Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Damit Sie ein Produkt und seine Services dauerhaft trennen können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Order admin (sn_ind_tmt_orm.order_admin) oder Order Agent (sn_ind_tmt_orm.order_Agent)

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Nach Durchführung von **Trennen** Aktion wird ein Trennungsauftrag erstellt, und der Erfüllungsprozess für den Auftrag beginnt. Dieser Erfüllungs-Flow markiert den Auftrag als **Abgeschlossen** Und aktualisiert die Produktbestandsdatensätze.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM**an.
2. Wählen Sie in der Listenansicht aus **Kunde** > **Accounts**an.
3. Öffnen Sie den Account, zu dem der Produktbestand gehört.
4. Navigieren Sie zu **Produktbestände** Zugehörige Liste, und wählen Sie mindestens einen Stammproduktbestandsdatensatz aus.

   Hinweis: Sie können tun **Trennen** Aktion nur für ein verkauftes Stammprodukt mit Status **Aktiv** Oder **Angehalten** , Und die Option ist nur aktiviert, wenn der Stammproduktbestand mit **Aktiv** Oder **Angehalten** status sind ausgewählt und für jeden anderen Status deaktiviert.

5. Wählen Sie Aus **Trennen** .
6. Geben Sie im Fenster Trennen ein, wann die Trennung in beginnen soll **Startdatum und -Uhrzeit** Feld.
7. Fügen Sie einen Grund für eine Trennung der Verbindung in hinzu **Grund für Trennung der Verbindung** Feld.
8. Wählen Sie Aus **Trennen** .

Ergebnis

Ein Auftrag zum Trennen des Produktbestandsdatensatzes wird erstellt.

Post-Sales Support konfigurieren

Verwenden Sie Post-Sales Support Anwendung zum Konfigurieren und Anzeigen von Kundenserviceverträgen und Berechtigungen.

Post-Sales Support aktivieren

Als Administrator können Sie die folgenden Plugins aktivieren, damit Anwender Kundenverträge und -Berechtigungen erstellen und verwalten können. Weitere Informationen finden Sie unter Plugins aktivieren .

Post-Sales Support-Plugins

Plugin	Beschreibung	Abhängigkeit
Kundenverträge und Berechtigungen [Com.sn_pss_Core]	Stellt grundlegende Objekte für die Verwaltung von Kundenverträgen und -Berechtigungen sowie APIs für die Integration bereit.	• Customer Service-Basisverwaltung installieren [com.snc.install_base] • Produktkatalog-Management Core [Com.sn.prd_pm]

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

Post-Sales Support-Plugins (Fortsetzung)

Plugin	Beschreibung	Abhängigkeit
Berechtigungsverifizierung [Com.sn_ent_verify]	Stellt APIs zur Überprüfung der Berechtigung bereit.	Kundenverträge und Berechtigungen [Com.sn_pss_Core]
Verträge und Berechtigungen-Workflows [Com.sn_Contract_ent_wf]	Stellt Workflows zur Verwaltung von Changes an Kundenverträgen und -Berechtigungen bereit.	• Grundlage für Kundenverträge und Berechtigungen [Com.sn_pss_Core] • Lead-to-Cash-Primitive [Com.sn_l2c_Core] • Kunden-Lebenszyklusmanagement-Workflows [Com.sn_l2c_CUST_Flows]

Mit der Aktivierung von Post-Sales Support, Die vorhandenen Verträge können nur angezeigt werden.

Weitere Informationen zu den installierten Rollen und Tabellen finden Sie unter Mit Post-Sales Support installierte Komponenten.

Apps vom ServiceNow Store anfordern

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

Mit Post-Sales Support installierte Komponenten

Mit werden verschiedene Arten von Komponenten installiert Post-Sales Support Anwendung, einschließlich Tabellen und Rollen.

Die folgenden Rollen werden mit der Aktivierung von hinzugefügt Post-Sales Support Plugins.

Installierte Rollen

Rolle	Beschreibung	Enthält Rolle	Zielper
sn_pss_core.service_contract_viewer Servicevertragsbetrachter	Führt einen Lesevorgang aus für: • Serviceverträge • Vertragspositionen • Berechtigungen	• sn_prd_pm.characteristics_viewer Merkmalsbetrachter • sn_prd_pm.product_catalog_viewer Produktkatalog-Viewer	• sn_ Verb • sn_ Kun

Automatische Übersetzung

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

Installierte Rollen (Fortsetzung)

Rolle	Beschreibung	Enthält Rolle	Zielper
	• Characteristics • Berechtigungsnutzungen		• sn_c Kun
sn_pss_core.service_contract_manager Servicevertragsmanager	Führt Erstellungs-/Lese-/Aktualisierungsvorgänge aus für: • Serviceverträge • Vertragspositionen • Berechtigungen • Characteristics • Berechtigungsnutzungen	sn_pss_core.service_contract_viewer Servicevertragsbetrachter	sn_cust CSM M
sn_pss_Core.pss_Integrator Integrationsanwender	Führt Erstellungs-/Lesevorgänge durch, indem Rest-Endpunkte für Serviceverträge und Berechtigungen verwendet werden.	sn_customerservice.Manager CSM Manager	sn_pss_ Integr

Die folgenden Tabellen werden mit der Aktivierung von hinzugefügt Post-Sales Support Anwendung.

Installierte Tabellen

Tabellenname	Beschreibung
Characteristics [sn_pss_Core_entitlement_Merkmal]	Speichert die Merkmalswerte für Berechtigungen oder Servicevertragspositionen.
Berechtigungsnutzung [sn_pss_Core_Contract_entitlement_usage]	Speichert die Werte, die von Endkunden für Berechtigungsmerkmale verwendet werden.
Servicevertrag [sn_pss_Core_Service_Contract]	Speichert Laufzeitverträge.
Servicevertragsposition [sn_pss_Core_Service_Contract_line]	Speichert die Laufzeit-Vertragspositionen wie einen Serviceplan.

Mit können Sie Anwendern und Gruppen Rollen zuweisen ServiceNow AI Platform Anwenderverwaltungsfunktionen. Weitere Informationen finden Sie unter:

- Einem Benutzer eine Rolle zuweisen
- Einer Gruppe eine Rolle zuweisen

Automatische Übersetzung

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

Die Standardansicht für Serviceverträge und Berechtigungen in Kundenservice-Management Der Arbeitsbereich ist die Ansicht „Servicevertrag-Arbeitsbereich“. Sie kann von einem Administrator geändert werden.

Konfigurieren von Verträgen und Berechtigungen-Workflows

Konfigurieren Sie das Plugin „Verträge und Berechtigungen-Workflows“ (com.sn_Contract_ent_wf), um Verträge mithilfe des Auftragsmanagements zu generieren und zu ändern.

Als Administrator können Sie das Plugin „Verträge und Berechtigungen-Workflows“ (com.sn_Contract_ent_wf) aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Plugins aktivieren .

Die folgenden Plugins sind Voraussetzungen für die Aktivierung des Plugins „Verträge und Berechtigungen-Workflows“ (com.sn_Contract_ent_wf):

Benötigte Plugins

Plugin	Beschreibung
Produktkonfigurations-UI (com.sn_prd_config_ui)	Grafische Oberfläche, mit der komplexe Produkte oder Services entsprechend bestimmten Anforderungen konfiguriert werden können.
Auftragsmanagement (com.sn_ind_tmt_orm)	Erfasst, verbessert und überwacht den gesamten Lebenszyklus von Produkt- und Serviceaufträgen. Mit diesem Plugin können Sie die Auftragsorchestration, die Datenanreicherung und die Zusammensetzung effizient bearbeiten, um eine genaue und rechtzeitige Erfüllung sicherzustellen.

Nach der Installation des Plugins „Verträge und Berechtigungen-Workflows“ (com.sn_Contract_ent_wf)werden die folgenden Plugins automatisch installiert:

Abhängige Plugins

Plugin	Beschreibung
Kundenverträge und Berechtigungen (com.sn_pss_Core)	Stellt grundlegende Objekte für die Verwaltung von Kundenverträgen und -Berechtigungen bereit.
Lead-to-Cash-Core (com.snc.l2c_Core)	Ermöglicht Kunden das Verfassen von Vertriebs- und Auftragsmanagement-Flows.
Kunden-Lebenszyklusmanagement-Workflows (com.snc.l2c_CUST_Flows)	Stellt Workflows zur Verwaltung der Lebenszyklen verkaufter Produkte und Installationsbasiselemente bereit.

Erstellen von Verträgen und Berechtigungen mithilfe von Workflows

Nachdem der Kunde ein Produktangebot ausgewählt und das Produkt an den Kunden verkauft hat, erstellt dieser Workflow Verträge und Berechtigungen basierend auf den Services, die diesem verkauften Produkt zugeordnet sind, und den zusätzlichen Services, die der Kunde erworben hat.

Es gibt die Produktangebotsszenarien und ihre Konfigurationen.

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

Angebotstypen und Workflows

Angebotstypen	Beschreibung
Angebote für Berechtigungen	Der Workflow erstellt Berechtigungsdatensätze für solche Angebote. Diese Berechtigungen können vorhandenen verkauften Produkten, Installationsbasiselementen, Produktbestandsdatensätzen oder dem Kunden zugeordnet werden.
Angebote für Services (Vertragspositionen)	Der Workflow ermöglicht die automatische Erstellung von Serviceverträgen, Servicevertragspositionen und Berechtigungen für diese Vertragspositionen.
Implizite Angebote	Implizite Berechtigungen und Servicevertragspositionen werden in Auftragspositionen nicht angezeigt. Diese Angebote können als implizit markiert werden, wenn sie beim Erfassen der Bestellung nicht konfiguriert werden müssen und als Teil eines Pakets verfügbar sind. Diese Berechtigungen und Servicevertragspositionen werden als Teil dieses Workflows automatisch erstellt.

Erstellen eines Vertrags aus einem Auftrag

Für jeden Auftrag mit mehreren Produktangeboten wird ein einzelner Vertrag mit mehreren Vertragspositionen erstellt. Sie können mehrere Produktangebote aus einem Auftrag zu einem vorhandenen Vertrag hinzufügen. Um einem vorhandenen Vertrag ein Produktangebot hinzuzufügen, fügen Sie die Vertragsreferenz in hinzu **Vorhandener Vertrag** Feld der Auftragsposition. Im Rahmen der Auftragsverarbeitung wird für jede Auftragsposition ein verkauftes Produkt generiert.

Erstellen von Verträgen aus Produktbestandsdatensätzen

Wenn die Systemeigenschaft sn_ind_tmt_orm.enable_prod_invt_for_order_Management auf „wahr“ festgelegt ist, erstellen Auftragserfüllungs-Workflows Produktbestände basierend auf Kundenbestellungen, Produktangeboten und Spezifikationen. Bei der Erstellung eines Produktbestands werden Vertragspositionen und Berechtigungen erstellt. Wenn ein Produktbestand einer Statusänderung unterzogen wird, werden die zugehörigen Vertragspositionen und Berechtigungen synchronisiert. Weitere Informationen finden Sie unter Produktbestandskonfigurationen. Produktbestandsdatensätze lösen Aktualisierungen von Verträgen und Berechtigungen unter den folgenden Bedingungen aus:

- Flow für Telekommunikations-Auftragsposition verarbeiten: Der Flow „HINZUFÜGEN“ erstellt Vertrags- und Berechtigungsdatensätze aus dem Produktbestand. Der MODIFY-Flow aktualisiert die status der Vertragspositionen und Berechtigungen.
- Flow für Top-Domänenauftrag für Telekommunikation nachverarbeiten: Der Flow „ÄNDERN“ aktualisiert die status, Felder und Merkmale für Vertragspositionen und Berechtigungen.
- Datensatz für Produktbestandsvorgänge: Abhängig vom geplanten Datum und der geplanten Uhrzeit werden die Vertragspositionen und Berechtigungen durch die Flows „TRENNEN“, „FORTSETZEN“ und „AUSSETZEN“ abgebrochen, aktiviert oder ausgesetzt.

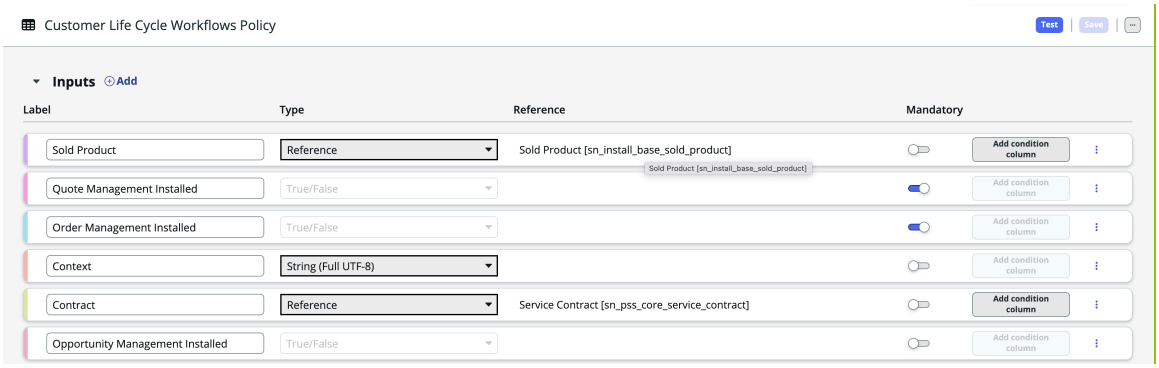
Konfigurieren der Richtlinienentscheidungstabelle für Kundenlebenszyklus-Workflows

Die Richtlinienentscheidungstabelle für Kundenlebenszyklus-Workflows entscheidet über die Zielentität beim verlängern und Ändern von Serviceverträgen, Servicevertragspositionen und Berechtigungen. Basierend auf dieser Entscheidungstabelle können Sie ein Angebot, einen Auftrag, eine Verkaufschance oder eine Verkaufschance und ein Angebot zusammen

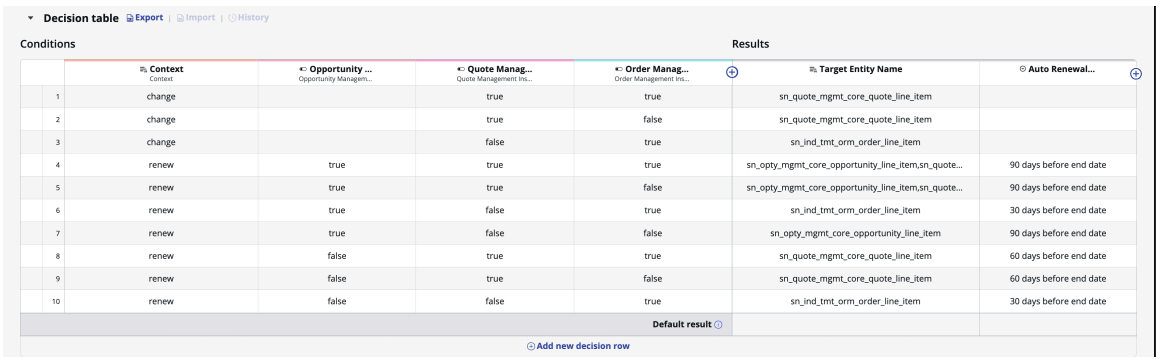
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

erstellen, während Sie einen Servicevertrag verlängern oder ändern. Für eine Zielentität können Sie auch auswählen, wann Sie die Verlängerung des Servicevertrags initiieren möchten.

Eingaben in der Richtlinienentscheidungstabelle für Kundenlebenszyklus-Workflows



Bedingungen in der Richtlinienentscheidungstabelle für Kundenlebenszyklus-Workflows



Sie können Regeln basierend auf den sechs verfügbaren Eingabeparametern für eine erforderliche Zielentität konfigurieren, während Sie Verträge verlängern und ändern. Wählen Sie die folgenden Werte in der Spalte Zielentitätsname aus, um die entsprechenden Zielentitäten zu erstellen.

Werte der Zielentitäten

Wert	Zielentität
sn_ind_tmt_orm_order_line_item	Reihenfolge
sn_Quote_mgmt_Core_Quote_line_item	Angabe
sn_opty_mgmt_Core_Opportunity_line_item	Verkaufschance **Hinweis:** Sie können keine Möglichkeiten zum Ändern des Prozesses erstellen.
sn_Quote_mgmt_Core_Quote_line_item,sn_opty_mgmt_Core_Opportunity_line_item	Verkaufschance und Angebot zusammen **Hinweis:** Sie können keine Jobangebote und Angebote zum Ändern des Prozesses erstellen.

Automatische Übersetzung

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

Hinweis: Um während der Verlängerung eine Opportunity oder eine Opportunity und ein Angebot zusammen zu erstellen, muss der Administrator die folgenden Datensätze einrichten:

- Vertriebszyklustyp: Geben Sie im Feld Code ein **VERLÄNGERN** Und legen Sie die Option aktiv auf fest **Wahr**. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen Vertriebszyklus für eine Verkaufschance .
- Opportunity-Phase: Geben Sie im Feld Name ein **Entwickeln** Und legen Sie die Option aktiv auf fest **Wahr**. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie Verkaufschancenphasen .

Wenn der Anwender eine Verkaufschance und ein Angebot als Zielentitäten auswählt, werden eine Verlängerungsmöglichkeit und ein Angebot erstellt. Die Opportunity und das Angebot sind einander zugeordnet.

Wählen Sie eine der folgenden Optionen in der Spalte Initiierung der automatischen Verlängerung aus, um anzugeben, wann Sie den Vertrag automatisch verlängern möchten: 90, 60, 30 Tage vor dem Enddatum des Vertrags oder am Erstellungsdatum des Vertrags.

Einrichten von Post-Sales Support Anwendung

Konfigurieren Sie die Funktionen und Komponenten von Post-Sales Support Um eine nahtlose End-to-End-Service-Experience einschließlich After-Sales-Services für Ihre Kunden zu ermöglichen.

Als Anwender mit der Administratorrolle können Sie einrichten Post-Sales Support Anwendung, mit der Anwender Berechtigungen und Serviceverträge für Anwender erstellen können.

Aufgabe	Beschreibung
Erstellen Sie ein Merkmal	Erstellen Sie ein Merkmal, das einer Berechtigung hinzugefügt werden soll. Ein Merkmal bezieht sich auf die spezifischen Attribute oder Eigenschaften, die die Berechtigung definieren.
Einen Benutzer erstellen	Fügen Sie Ihrer Instanz einen Anwender hinzu, damit er sich anmelden und die festgelegten Anwendungsfunktionen verwenden kann. Nachdem Sie den Anwender hinzugefügt haben, erteilen Sie ihm einen Genehmiger, um Serviceverträge zu überprüfen.
Einem Benutzer eine Rolle zuweisen	Weisen Sie Anwendern Rollen zu. Verwenden Sie diese Funktion, um sn_customerservice_Manager (CSM manager) Rolle für einen neu hinzugefügten Anwender und autorisieren ihn, ein fundiertes Urteil zur Überprüfung eines Servicevertrags zu treffen.
Kunden-Accounts erstellen **Hinweis:** Um die Serviceverträge anzuzeigen, entfernen Sie im Formular „Accounts“ die vertragsbezogenen Listen, und konfigurieren Sie die zugehörige Liste „Serviceverträge“.	Erstellen Sie einen Account, und ordnen Sie ihn einem Servicevertrag zu.
Verbraucherdatensätze erstellen	Erstellen Sie einen Verbraucherdatensatz in Kundenservice-Management. Ein Verbraucher kann einem Servicevertrag in zugeordnet werden Post-Sales Support Anwendung.

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

Aufgabe	Beschreibung
Verkaufte Produkte erstellen	Erstellen Sie einen Datensatz für ein Produkt, das an einen Account oder einen Verbraucher verkauft wird. Ein verkauftes Produkt kann mehreren Verträgen zugeordnet werden.
Installationsbasiselemente erstellen	Erstellen Sie einen Datensatz für ein Installationsbasiselement, das an einen Account oder einen Verbraucher verkauft wird. Ein Installationsbasiselement kann mehreren Verträgen zugeordnet werden.

Erstellen Sie ein Merkmal

Erstellen Sie ein Merkmal, das einer Berechtigungs- oder Servicevertragsposition zugeordnet werden kann.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_customerservice_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Ein Merkmal wird verwendet, um die Serviceabdeckung zu definieren, die Kunden bereitgestellt wird. Diese Merkmale können den Umfang des Service, den Zeitraum und alle Einschränkungen oder Ausschlüsse wie geografischer Standort und andere Attribute umfassen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Produktkatalog-Management** > **Characteristics** > **Characteristics**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Merkmalsformular

Feld	Beschreibung
Name	Der Name des Merkmals für die Berechtigung.
Eingabetyp	Der Typ der Eingabe für den Abdeckungswert im Zusammenhang mit diesem Merkmal. Beispiel: Auswahl und Kontrollkästchen.
Beschreibung	Die kurze Übersicht über das Berechtigungsmerkmal.

4. Wählen Sie **Absenden**.

Datenmodelle

Erstellen Sie strukturierte und flexible Datenmodelle, um den Bedarf in verschiedenen Branchen darzustellen.

Service- und Datenmodelle werden eingerichtet

Aufgabe	Beschreibung
Servicemodell-Grundlagen konfigurieren	Erstellen Sie grundlegende Datenmodelle, z. B. Serviceorganisationen, interne und externe Geschäftsstandorte und Haushalte.

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

Service- und Datenmodelle werden eingerichtet (Fortsetzung)

Aufgabe	Beschreibung
Customer Data Models for B2B2C konfigurieren	Konfigurieren Sie das Datenmodell „Business-to-Business-to-Consumer“ (B2B2B2C), damit Geschäftskunden ihre Endanwender unterstützen können, indem sie Fälle erstellen und die Services für die von Verbrauchern verwendeten Produkte und Services nachverfolgen.

Servicemodell-Grundlagen konfigurieren

Konfigurieren Sie Servicemodell-Grundlagen Funktion zum Aktivieren eines grundlegenden Datenmodell-Frameworks. Mit Hilfe dieses Frameworks können Sie strukturierte und flexible Datenmodelle erstellen, die Ihren Geschäftsanforderungen entsprechen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Servicemodell-Grundlagen Bietet das Core-Framework und Anleitungen für die Erstellung und Modellierung der Entitäten, die an der Wertschöpfungskette des Kundenservice beteiligt sind. Dieses Framework führt neue Entitäten ein, z. B. Serviceorganisationen, interne und externe Geschäftsstandorte und Haushalte. Außerdem werden Rollen und Beziehungen eingeführt, die Flexibilität und Kontrolle beim Gewähren von Zugriff auf Kundenfälle und -informationen bieten.

Mit Servicemodell-Grundlagen Plugins, die Sie unterstützen können:

- Interne Geschäftsstandorte und Mitarbeiter
- Externe Geschäftsstandorte und Mitarbeiter
- Haushalte und Haushaltsmitglieder

Weitere Informationen zu dieser Funktion finden Sie unter Servicemodell-Grundlagen – Übersicht.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Administration** > **Geführtes Setup**an.
2. Klicken Sie auf der Seite „Erste Schritte“ von Guided Setup auf **Erste Schritte**.
3. In Servicemodell-Grundlagen Kategorie: Zeigen Sie die Liste der Aufgaben an, um die Funktion zu konfigurieren.

Konfigurationsaufgaben der Kundenzentrale

Aufgabe	Beschreibung
Plugins für werden aktiviert Kundenservice-Management (CSM)	Aktivieren Sie die Plugins: ○ Business Location (com.snc.business_location) ○ Kundenservice-Haushalt (com.snc.household)

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

Aufgabe	Beschreibung
Abfrageregeln aktivieren	Aktivieren Sie die Abfrageregeln, indem Sie den Wert der Systemeigenschaft [sn_cs_queryrules.use_query_rules] auf **true** setzen.
Formulare und Listen konfigurieren	Konfigurieren Sie Formulare, um die Felder und zugehörigen Listen hinzuzufügen, die Geschäftsstandort- und Haushaltsmodelle unterstützen.
Verantwortlichkeiten zuweisen	Weisen Sie dem Mitglied der Serviceorganisation (SO) mithilfe des Verantwortlichkeitsdatenmodells Verantwortlichkeiten zu.
Rollen zuweisen	Rollen bestimmen den Zugriff auf Funktionen, Fähigkeiten und Daten. Die Servicemodell-Grundlagen Plugins fügen Rollen hinzu, die Sie internen und externen Anwendern in Ihrer Organisation zuweisen können.
Beziehungen erstellen	Verwenden Sie Beziehungen, um internen und externen Anwendern zusätzlichen Zugriff auf Kundendaten zu gewähren. Beziehungen basieren auf Verantwortlichkeitsdefinitionen. Beim Erstellen einer Beziehung wählen Sie die an der Beziehung beteiligten Benutzer und die Verantwortung aus, die ein Benutzer im Namen eines anderen übernimmt. Die Servicemodell-Grundlagen Plugins bieten sowohl Beziehungen als auch Verantwortungsdefinitionen, mit denen Sie Beziehungen zwischen Anwendern erstellen können.

4. Zum Ausführen einer Aufgabe klicken Sie auf **Konfigurieren**.

   Diese Schaltfläche öffnet die Seite in Ihrer Instanz, auf der die Konfiguration abgeschlossen wird.

Servicemodell-Grundlagen – Übersicht

Servicemodell-Grundlagen Stellen Sie ein Framework bereit, mit dem Kunden strukturierte und flexible Datenmodelle erstellen können, die ihre Geschäftsanforderungen darstellen.

Die Servicemodell-Grundlagen Framework erweitert Kundenservice-Management Datenmodell, einschließlich Installationsbasismodell. Es bietet die erforderliche Flexibilität und Sicherheit, um wirtschaftliche Organisationen in Bezug auf interne und externe Standorte, Haushalte, Kunden, Verbraucher und die Beziehungen zwischen diesen Entitäten zu unterstützen.

https://player.vimeo.com/video/1096272118?h=581e0655db&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Verwenden Sie Servicemodell-Grundlagen Framework zum Modellieren der Serviceorganisationsstruktur, die an der Unterstützung Ihrer Endanwender beteiligt ist. Mit diesem Framework können Sie:

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

- Eine Service-Organisationsstruktur erstellen, die sowohl interne als auch externe Geschäftsstandorte umfasst.
- Kundenservice-Mitarbeitern Geschäftsstandorte zuweisen und Zugriff auf die Fälle und Kundeninformationen in der jeweiligen Standorthierarchie gewähren.
- Beziehungen zwischen Service Desk-Mitarbeitern und bestimmten Kunden einrichten, damit Service Desk-Mitarbeiter Fälle und Informationen für diese Kunden verwalten können
- Beziehungen zwischen Verbrauchern herstellen, einschließlich Verbrauchern, die Mitglieder desselben Haushalts sind.

Entitäten, die in enthalten sind Servicemodell-Grundlagen

Die Servicemodell-Grundlagen Die Funktion enthält die folgenden Entitäten.

Automatische Übersetzung

Branchendatenmodell-Entitäten

Entität	Definition	Beispiele
Serviceorganisationen	Die internen und externen Entitäten, die an der Bereitstellung eines Service für Kunden beteiligt sind. Eine Serviceorganisation stellt das Basis-Framework bereit, das die Kundenservice-Wertschöpfungskette unterstützt. Dies umfasst interne und externe Serviceorganisationen. Sie können die Serviceorganisation nach Bedarf erweitern, um neue Entitäten zu erstellen.	• Finanzdienstleistungsunternehmen mit mehreren Niederlassungen • Automobilhersteller mit mehreren Autohändlern • Regierungsbehörden mit mehreren Bürostandorten
Interne Geschäftsstandorte	Die internen Entitäten, die zu einer Serviceorganisation gehören und an der Bereitstellung von Waren und Services beteiligt sind.	• Läden • Zweige • Zentren
Externe Geschäftsstandorte	Die externen Entitäten, die zu einer Serviceorganisation gehören und an der Bereitstellung von Waren und Services beteiligt sind.	• Franchises • Handelsunternehmen
Kunden (B2B)	Die externen Kunden im Business-to-Business-Modell, die Waren und Services nutzen.	• Accounts • Kontakte

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

Branchendatenmodell-Entitäten (Fortsetzung)

Entität	Definition	Beispiele
Haushalte werden konfiguriert	Die externen Kunden im Business-to-Consumer-Modell, die Waren und Services nutzen.	• Verbraucher • Haushalte
Mitarbeiter und Beschäftigte	Die Personen, die in internen und externen Serviceorganisationen arbeiten und Kunden unterstützen.	• Interne Mitarbeiter • Externe Mitarbeiter • Externe Beschäftigte
Rollen	Jobfunktionen, die von verschiedenen Benutzern in der Serviceorganisation ausgeführt werden.	• Standortmanager • Standortmitarbeiter • Standortmitarbeiter für Verbraucher • Beziehungsmanager des Standorts • Beitragende Manager am Standort
Zuständigkeitsdefinitionen	Definitionen der Verantwortlichkeiten, die ein Mitarbeiter für einen Kunden oder ein Verbraucher für einen anderen Verbraucher erfüllen kann. Verwenden Sie diese Verantwortlichkeiten, um Beziehungen zwischen Mitarbeitern und Kunden oder zwischen Verbrauchern zu erstellen.	• Standortmitarbeiter • Standortmitarbeiter für Verbraucher • Beitragende am Standort • Beitragende Manager am Standort • Standortmanager-Erfüller • Beziehungsmanager des Standorts
Beziehungen	Beziehungen, die zwischen Mitarbeitern und Kunden oder zwischen Verbrauchern erstellt werden, basieren auf bestimmten Zuständigkeiten. Verwenden Sie diese Beziehungen, um zusätzlichen Zugriff auf Daten bereitzustellen.	• Beziehungen zwischen einem Mitarbeiter oder Beschäftigten und einem Kunden • Beziehungen zwischen zwei Verbrauchern

Plugins für Servicemodell-Grundlagen

Benutzer mit der Systemadministratorrolle können die folgenden Plugins aktivieren, um sie zu aktivieren Servicemodell-Grundlagen Funktionen.

Geschäftsstandort

Automatische Übersetzung

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

Aktivieren Sie das Plugin „Business Location“ (com.snc.business_location), um Support für Unternehmen zu ermöglichen, die mit Kunden über physische Kanäle wie z. B. Läden, Zweigniederlassungen, Franchise-Standorte und Handelsunternehmen interagieren. Dieses Plugin aktiviert automatisch das Plugin „Service Organization“ (com.snc.service_organization).

Customer Service Household

Aktivieren Sie das Plugin „Customer Service Household“ (com.snc.household), um den Kundenservice für Haushalte zu verwalten. Mit diesem Plugin können Sie Haushalte erstellen, die Mitglieder eines Haushalts definieren und Beziehungen zwischen Haushaltsmitgliedern identifizieren. Dieses Plugin aktiviert automatisch das Plugin „Customer Service Base Extension Entities“ (com.snc.cs_base_extension).

Zugehörige Informationen

Servicemodell-Grundlagen konfigurieren

Servicemodell-Grundlagen Verantwortlichkeiten

Eine Verantwortlichkeit oder Verantwortlichkeitsdefinition beschreibt eine Rolle oder eine Funktion, die einen Kunden unterstützt. Verwenden Sie Verantwortlichkeitsdefinitionen, um Beziehungen zwischen einem Service Desk-Mitarbeiter und einem Kunden oder zwischen zwei Verbrauchern herzustellen.

Beim Erstellen einer Beziehung wählen Sie die an der Beziehung beteiligten Benutzer und die Verantwortung aus, die ein Benutzer im Namen eines anderen übernimmt. Die einer Beziehung zugewiesene Verantwortung bietet Zugriff auf Kundenfälle und -informationen.

Servicemodell-Grundlagen Enthält Verantwortlichkeitsdefinitionen, die Sie zum Erstellen von Beziehungen verwenden können:

- Zwischen Service Desk-Mitarbeitern und Accounts, Haushalten oder Verbrauchern.
- Zwischen zwei Verbrauchern

Die folgenden Verantwortlichkeiten werden mit bereitgestellt Servicemodell-Grundlagen Plugins.

Hinweis: Verantwortlichkeiten werden in der Tabelle für Verantwortlichkeitsdefinitionen [sn_customerservice_responsibility_def] gespeichert.

Verantwortlichkeiten, die im Plugin „Service Model Foundation“ enthalten sind

Verantwortlichkeit	In Beziehung verwendet	Beschreibung
Account Manager	Account-Teammitglieder	Verwenden Sie die Verantwortung „Account Manager“, um eine Beziehung zwischen einem Service Desk-Mitarbeiter und einem Account zu erstellen. Mit dieser Beziehung kann der Service Desk-Mitarbeiter: • Fälle für seine Accounts erstellen und verwalten • Accountinformationen anzeigen, einschließlich der zugehörigen Entitäten für einen Account • Kontakte und zusätzliche Adressen für seine Accounts erstellen und verwalten

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

Verantwortlichkeiten, die im Plugin „Service Model Foundation“ enthalten sind (Fortsetzung)

Verantwortlichkeit	In Beziehung verwendet	Beschreibung
Beziehungsmanager	• Mitglied des Verbraucherteams • Mitglied des Haushaltsteams	Verwenden Sie die Verantwortung „Beziehungsmanager“ zum Erstellen einer Beziehung zwischen: • einem Service Desk-Mitarbeiter und einem Verbraucher • einem Service Desk-Mitarbeiter und einem Haushalt Mit dieser Beziehung kann der Service Desk-Mitarbeiter Folgendes tun: • Für einen Verbraucher: ◦ Fälle für den Verbraucher erstellen und verwalten ◦ Haushaltsinformationen anzeigen, einschließlich der zugehörigen Entitäten für diesen Verbraucher • Für einen Haushalt: ◦ Fälle für den Haushalt erstellen und verwalten ◦ Haushaltsinformationen anzeigen, einschließlich der zugehörigen Entitäten für diesen Haushalt ◦ Mitglieder im Haushalt erstellen und verwalten
Autorisierter Vertreter	• Beziehung Verbraucher zu Verbraucher • Beziehung Haushaltsmitglied	Verwenden Sie die Verantwortung „Autorisierter Vertreter“, um eine Beziehung zwischen zwei Verbrauchern unabhängig vom Haushalt oder zwischen zwei Verbrauchern im selben Haushalt zu erstellen. Mit dieser Beziehung kann ein Verbraucher: • Fälle für einen anderen Verbraucher erstellen und verwalten • Informationen eines anderen Verbrauchers anzeigen • Installationsbasisinformationen eines anderen Verbrauchers anzeigen und Fälle erstellen für: ◦ Verkaufte Produkte ◦ Installationsbasiselemente

Verantwortlichkeitsdefinitionen anpassen

Sie können die mit bereitgestellten Verantwortlichkeitsdefinitionen verwenden Servicemodell-Grundlagen Plugins. Sie können diese Definitionen auch ändern oder eigene Definitionen erstellen, um Ihre Geschäftsanforderungen zu erfüllen.

Hinweis: Wenn Sie die vorhandenen Definitionen ändern oder neue Definitionen erstellen, müssen Sie möglicherweise auch die ACLs aktualisieren, um die Änderungen zu berücksichtigen.

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

Wenn Sie über eine vorhandene Definition für die Verantwortlichkeit des Account Managers verfügen, müssen Sie möglicherweise die Funktionalität der Definition der Verantwortlichkeit des Account Managers bewerten, die mit bereitgestellt wird Servicemodell-Grundlagen Plugins.

Hinweis: Das Erstellen und Verwenden von Verantwortlichkeitsdefinitionen ist eine Funktion, die in Releases vor Paris verfügbar ist. Kunden können Verantwortlichkeitsdefinitionen mit der Tabelle „Verantwortlichkeitsdefinition“ (sn_customerservice_responsibility_def) erstellen und diese Definitionen zum Erstellen von Account-Teams mithilfe der Tabelle „Account-Teammitglied“ (sn_customerservice_team_member) verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter Account-Teams erstellen.

Zuständigkeitsdefinitionen erstellen

Benutzer mit der Rolle des Systemadministrators können Verantwortlichkeitsdefinitionen erstellen.

1. Navigieren zu **Kundenservice** > **Administration** > **Zuständigkeitsdefinitionen**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**, und füllen Sie die Felder im Formular „Zuständigkeitsdefinition“ aus.
3. Wählen Sie im Feld **Typ** die Option **Benutzer** aus, wenn diese Zuständigkeit in den folgenden Beziehungen verwendet werden soll:
   - Account-Teammitglieder
   - Mitglied des Verbraucherteams
   - Mitglied des Haushaltsteams
4. Wenn diese Verantwortung in den folgenden Verbraucherbeziehungen verwendet werden soll, setzen Sie das Feld **Typ** auf **Keine**.
   - Verbraucher an Verbraucher
   - Mitglied des Haushalts

Weitere Informationen finden Sie unter Zuständigkeitsdefinitionen erstellen.

Erstellen Sie eine eindeutige Verantwortlichkeitsdefinition

Eine Zuständigkeitsdefinition kann eindeutig sein, d. h., die Zuständigkeit kann nur einem Benutzer zugewiesen werden. So machen Sie eine Zuständigkeitsdefinition eindeutig:

1. Navigieren zu **Kundenservice** > **Administration** > **Zuständigkeitsdefinitionen**an.
2. Wählen Sie eine Zuständigkeitsdefinition.
3. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Eindeutig** im Formular „Zuständigkeitsdefinition“.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Beim Erstellen oder Aktualisieren von Datensätzen in den folgenden Tabellen prüft das System auf eindeutige Verantwortlichkeiten und setzt diese durch.

- Mitglied des Haushaltsteams [sn_customer_rel_household_to_user]
- Mitglied des Verbraucherteams [sn_customer_rel_consumer_to_user]
- Mitglied des Account-Teams [sn_customerservice_team_member]

In der folgenden Tabelle werden beispielsweise der Tabellentyp, eine zugehörige Verantwortlichkeit und das angewendete eindeutige Verhalten beschrieben.

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

Eindeutige Verantwortlichkeitsdefinition

Tabelle	Beispiel für Verantwortlichkeite	Eindeutiges Verhalten
Account-Teammitglieder	Account Manager	Ein Account kann nur einen Account Manager haben, ein Benutzer mit der Verantwortung des Account Managers kann jedoch mehrere Accounts verwalten.
Mitglied des Verbraucherteams	Beziehungsmanager	Ein Verbraucher kann nur einen Beziehungsmanager haben, aber ein Benutzer mit der Verantwortung des Beziehungsmanagers kann mehrere Verbraucher verwalten.
Mitglied des Haushaltsteams	Beziehungsmanager	Ein Haushalt kann nur einen Beziehungsmanager haben, aber ein Anwender mit der Verantwortung „Beziehungsmanager“ kann mehrere Haushalte verwalten.

Hinweis: Das eindeutige Verhalten einer Zuständigkeitsdefinition wird nicht durchgesetzt, wenn die Verantwortung für Beziehungen zwischen Verbrauchern oder Haushaltsmitgliedern verwendet wird.

Servicemodell-Grundlagen Beziehungen

Erstellen Sie Beziehungen zwischen einem Service Desk-Mitarbeiter und einem Kunden oder zwischen zwei Verbrauchern, die zusätzlichen Zugang zu Kundendaten bieten.

Mit Servicemodell-Grundlagen Mit dieser Funktion können Sie Beziehungen zwischen den folgenden Anwendern erstellen:

- Zwischen einem internen Anwender und einem Account, einem Haushalt oder einem Verbraucher.
- Zwischen zwei Verbrauchern.

Beziehungen basieren auf Verantwortlichkeiten oder Zuständigkeitsdefinitionen. Beim Erstellen einer Beziehung wählen Sie die an der Beziehung beteiligten Benutzer und die Verantwortung aus, die ein Benutzer im Namen eines anderen übernimmt. Die einer Beziehung zugewiesene Verantwortung bietet Zugriff auf Kundenfälle und -informationen.

Die folgenden Beziehungen werden mit bereitgestellt Servicemodell-Grundlagen Plugins.

Plugin „Beziehungen und Verantwortlichkeiten für Service Model Foundation“

Beziehung	In der Beziehung verwendete Verantwortung	Beschreibung
Account-Teammitglieder [sn_customerservice_team_member]	Account Manager	Erstellen Sie eine Beziehung zwischen einem internen Benutzer und einem Account. **Hinweis:** Dem internen Benutzer in dieser Beziehung muss auch die Rolle Beziehungenbearbeiter (sn_customerservice.relationship_agent) zugewiesen werden.
Mitglied des Verbraucherteams [sn_customer_rel_consumer_to_user]	Beziehungsmanager	Sie erstellen eine Beziehung zwischen einem internen Benutzer und einem Verbraucher.

Automatische Übersetzung

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

Plugin „Beziehungen und Verantwortlichkeiten für Service Model Foundation“ (Fortsetzung)

Beziehung	In der Beziehung verwendete Verantwortung	Beschreibung
		Hinweis: Dem internen Benutzer in dieser Beziehung muss auch die Rolle Beziehungenbearbeiter (sn_customerservice.relationship_agent) zugewiesen werden.
Mitglied des Haushaltsteams [sn_customer_rel_household_to_user]	Beziehungsmanager	Sie erstellen eine Beziehung zwischen einem internen Benutzer und einem Haushalt. **Hinweis:** Dem internen Benutzer in dieser Beziehung muss auch die Rolle Beziehungenbearbeiter (sn_customerservice.relationship_agent) zugewiesen werden.
Verbraucher an Verbraucher [sn_customer_rel_consumer_to_consumer]	Autorisierter Vertreter	Erstellen Sie eine Beziehung zwischen zwei Verbrauchern, unabhängig vom Haushalt.
Beziehungen der Haushaltsmitglieder [sn_customer_rel_household_member_relationship]	Autorisierter Vertreter	Sie erstellen eine Beziehung zwischen zwei Verbrauchern in einem Haushalt.

Beziehungen zwischen internen Benutzern und Kunden

Interne Benutzer können Beziehungen zu Accounts, Verbrauchern und Haushalten haben. Diese Beziehungen bieten internen Benutzern zusätzlichen Zugriff auf Kundenfälle und -informationen. Ein interner Benutzer mit einer Beziehung zu einem Kunden kann Fälle im Namen dieses Kunden erstellen und verwalten.

Beziehungen werden mithilfe von Verantwortlichkeiten erstellt. Verwenden Sie die folgenden Verantwortlichkeiten zum Erstellen von Beziehungen zwischen internen Benutzern und Kunden:

- Account Manager: Verwenden Sie diese Verantwortlichkeit zum Erstellen einer Beziehung zwischen einem Beschäftigten und einem Account.
- Beziehungsmanager: Verwenden Sie diese Verantwortlichkeit zum Erstellen einer Beziehung zwischen einem Beschäftigten und einem Haushalt oder einem Verbraucher.

Von Ihnen erstellte Beziehungen werden den folgenden zugehörigen Listen hinzugefügt:

- Account-Mitarbeiter-Beziehungen im Formular „Geschäftsstandort“
- Verbraucher-Mitarbeiter-Beziehungen im Formular „Geschäftsstandort“
- Haushalt-Mitarbeiter-Beziehungen im Formular „Geschäftsstandort“
- Account-Team auf dem Formular „Verbraucher“

Automatische Übersetzung

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

- Verbraucherteam auf dem Formular „Verbraucher“
- Haushaltsteam auf dem Formular „Haushalt“

Beziehungen zwischen Verbrauchern

Verbraucher können Beziehungen zu anderen Verbrauchern haben. Diese Beziehungen ermöglichen es Verbrauchern, Fälle und Informationen im Namen anderer Verbraucher anzuzeigen und zu verwalten.

Beziehungen werden mithilfe von Verantwortlichkeiten erstellt. Verwenden Sie die Verantwortlichkeit „Autorisierter Vertreter“, um Beziehungen zwischen Verbrauchern zu erstellen. Mit dieser Verantwortlichkeit können Sie:

- Erstellen Sie eine Beziehung zwischen zwei Verbrauchern, unabhängig vom Haushalt.
- Sie erstellen eine Beziehung zwischen zwei Verbrauchern in einem Haushalt.

Von Ihnen erstellte Beziehungen werden den folgenden zugehörigen Listen hinzugefügt:

- Mitgliederbeziehungen auf dem Formular „Haushalt“
- Verbraucherbeziehungen auf dem Formular „Verbraucher“

Beziehungen löschen

Wenn eine Beziehungsdefinition gelöscht wird, werden auch alle Beziehungen gelöscht, die die Definition verwenden.

Wenn ein Verbraucher gelöscht wird, werden auch alle Beziehungen gelöscht, zu denen der Verbraucher gehörte.

Wenn ein Haushalt gelöscht wird, werden auch alle für den Haushalt erstellten Beziehungen gelöscht.

Wenn ein Verbraucher kein aktuelles Mitglied eines Haushalts ist, werden auch alle für den Verbraucher innerhalb des Haushalts erstellten Beziehungen gelöscht. .

Servicemodell-Grundlagen Tabellen

Tabellen, die in enthalten sind oder von den Plugins geändert werden, die die aktivieren Servicemodell-Grundlagen Funktion.

Die Servicemodell-Grundlagen Die Funktion fügt neue Tabellen hinzu oder ändert vorhandene Tabellen, wenn Sie die folgenden Plugins aktivieren:

- Business Location (com.snc.business_location)
- Customer Service Household (com.snc.household)
- Serviceorganisation (com.snc.service_organization)
- Customer Service Base Extension Entities (com.snc.cs_base_extension)
- Customer Service Install Base Management (com.snc.install_base)

Plugin „Business Location“

Das Plugin „Business Location“ fügt die folgenden Tabellen hinzu.

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

Verschiedene Tabellennamen für das Plugin „Geschäftsstandort“

Tabelle	Beschreibung
Geschäftsstandort [sn_csm_business_location]	Erweitert die Tabelle „Serviceorganisation“ [sn_customer_service_organization]. Ein Geschäftsstandort ist eine Art von Serviceorganisation. Diese Tabelle speichert Geschäftsstandort-Datensätze.
Geschäftsstandort [sn_csm_business_location_internal]	Erweitert die Tabelle Geschäftsstandort [sn_csm_business_location]. Diese Tabelle speichert interne Geschäftsstandort-Datensätze. **Hinweis:** Ein interner Geschäftsstandort ist ein Geschäftsstandort, für den das Feld **Intern** auf **true** festgelegt ist.
Externer Geschäftsstandort [sn_csm_business_location_external]	Erweitert die Tabelle Geschäftsstandort [sn_csm_business_location]. Diese Tabelle speichert externe Geschäftsstandort-Datensätze. **Hinweis:** Ein externer Geschäftsstandort ist ein Geschäftsstandort, für den das Feld **Intern** auf **false** festgelegt ist.

Plugin „Customer Service Household“

Das Plugin „Customer Service Household“ fügt die folgenden Tabellen hinzu oder ändert sie.

Tabellennamen für das Plugin „Kundenservice Haushalt“

Tabelle	Beschreibung
Haushalt [csm_household]	Speichert Verbraucher-Haushalt-Datensätze. Für Servicemodell-Grundlagen Funktion, wird diese Tabelle aktualisiert, um den Haushaltsvorstand zu unterstützen.
Mitglied des Haushalts [csm_household_member]	Speichert Datensätze der Verbraucher, die Haushalten hinzugefügt wurden.
Mitglied des Haushaltsteams [sn_customer_rel_household_to_user]	Speichert Datensätze für jede Beziehung zwischen Haushaltsteammitgliedern, die zwischen einem internen Benutzer und einem Haushalt erstellt wurde.

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

Tabellennamen für das Plugin „Kundenservice Haushalt“ (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
Beziehung Haushaltsmitglied [sn_customer_rel_household_member_relationship]	Erweitert die Tabelle „Beziehung Verbraucher zu Verbraucher“ [sn_customer_rel_consumer_to_consumer]. Diese Tabelle speichert Datensätze für jede Beziehung, die zwischen zwei Verbrauchern aus demselben Haushalt erstellt wurden.

Plugin „Service Organization“

Das Plugin „Service Organization“ fügt die folgenden Tabellen hinzu.

Tabellennamen, die vom Plugin „Serviceorganisation“ hinzugefügt wurden

Tabelle	Beschreibung
Serviceorganisation [sn_customer_service_organization]	Eine unidirektionale Beziehung zwischen einem Unternehmen und einer Serviceorganisation mit einem Verweis auf den Unternehmensdatensatz, der aus der Serviceorganisation hinzugefügt wurde. Speichert Datensätze für Serviceorganisationen, einschließlich Geschäftsstandorte und interne Geschäftsstandorte. **Hinweis:** Die folgenden neuen Spalten werden aus der Tabelle „Unternehmen“ [Core_Company] in die Tabelle „Serviceorganisation“ [sn_Customer_Service_Organization] repliziert: • Aktiv: Verfolgen Sie den Betriebsstatus der Serviceorganisation. • Domäne: Domänentrennung aktivieren. • Unternehmen: Verweis auf die Tabelle „Core_Company“.
Mitglied der Serviceorganisation [sn_csm_service_organization_member]	Speichert Datensätze für Benutzer, die internen Serviceorganisationen angehören.
Externe Mitarbeiter der Serviceorganisation [sn_csm_service_organization_external_staff]	Erweitert die Tabelle „Benutzer“ [sys_user].

Automatische Übersetzung

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

Tabellennamen, die vom Plugin „Serviceorganisation“ hinzugefügt wurden (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
	Speichert Datensätze für Benutzer, die externen Serviceorganisationen angehören. **Hinweis:** Wenn **Unternehmen** Feld ist ausgefüllt, die **Serviceorganisation** Das Feld zeigt nur die Serviceorganisationen an, die dem Unternehmensdatensatz zugeordnet sind. Ähnlich, wenn **Serviceorganisation** Feld ist ausgefüllt, die **Unternehmen** Im Feld werden nur die Unternehmen angezeigt, die der Serviceorganisation zugeordnet sind.
Verantwortung der Mitglieder der Serviceorganisation [sn_csm_svc_org_member_responsibility]	Konfigurieren Sie die Verantwortlichkeiten der Mitarbeiter, die in Serviceorganisationen oder ihren erweiterten Entitäten arbeiten.

Plugin „Customer Service Base Extension Entities“

Das Plugin „Customer Service Base Extension Entities“ fügt die folgenden Tabellen hinzu.

Tabellennamen, die vom Plugin „Customer Service Base Extension Entities“ hinzugefügt werden

Tabelle	Beschreibung
Beziehung Verbraucher zu Verbraucher [sn_customer_rel_consumer_to_consumer]	Speichert Datensätze für jede der Beziehungen, die zwischen zwei Verbrauchern angelegt wurden, unabhängig vom Haushalt.
Mitglied des Verbraucherteams [sn_customer_rel_consumer_to_user]	Speichert Datensätze für jede Beziehung zwischen Verbraucherteammitgliedern, die zwischen einem internen Benutzer und einem Verbraucher erstellt wurde.

Plugin „Customer Service Install Base Management“

Das Plugin „Customer Service Install Base Management“ fügt die Tabelle „Verbraucher verkauftes Produkt“ [sn_install_Base_m2m_Consumer_sold_Product] hinzu. Diese Tabelle speichert Datensätze für jedes verkaufte Produkt (Produkte und Komponenten), das an einen Verbraucher verkauft wurde.

Von Servicemodell-Grundlagen verwendete Tabellen

Tabellen aus vorhandenen Plugins, die von verwendet werden Servicemodell-Grundlagen Funktion zur Unterstützung von Kunden.

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

Vorhandene Plugins und Tabellen, die von der Funktion „Service Model Foundation“ verwendet werden

Plugin	Tabelle	Neue Spalten
Customer Service (com.sn_customerservice)	Zuständigkeitsdefinition [sn_customerservice_responsibility]	
	Account-Teammitglieder [sn_customerservice_team_member]	
	Konfiguration der zugehörigen Partei [sn_customerservice_related_party_configuration]	
	Fall [sn_customersrevice_case]	Haushalt Serviceorganisation Verbraucherprofil
Customer Service Install Base Management (com.snc.install_base)	Verkauftes Produkt [sn_install_base_sold_product]	Haushalt Verbraucherprofil
	Installationsbasiselement [sn_install_Base_item]	Verbraucherprofil
Kundenservice-Management für Bestellungen (com.snc.csm.order)	Reihenfolge [csm_order]	Haushalt Serviceorganisation

Servicemodell-Grundlagen Rollen

Rollen, die in den Plugins enthalten sind, die die aktivieren Servicemodell-Grundlagen Funktion.

In der folgenden Tabelle werden die Rollen beschrieben, die der Administrator internen Anwendern zuweisen kann.

Servicemodell-Grundlagen Rollen

Rolle	Beschreibung	Enthält Rollen
Standortmitarbeiter [sn_customerservice.svc_location_agent]	Erstellen und erfüllen Sie Fälle für die Accounts und Kontakte am Geschäftsstandort des Service Desk-Mitarbeiters.	• sn_fsm_servicedesk_agent • sn_esm_location_agent
Standortmitarbeiter für Verbraucher [sn_customerservice.svc_location_consumer_agent]	Erstellen und erfüllen Sie Fälle für die Verbraucher und Haushalte am Geschäftsstandort des Service Desk-Mitarbeiters.	• sn_fsm_servicedesk_agent • sn_esm_location_agent

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

Servicemodell-Grundlagen Rollen (Fortsetzung)

Rolle	Beschreibung	Enthält Rollen
Standortmanager [sn_customerservice.svc_location_manager]	Sie erstellen und aktualisieren Fälle für Accounts, Kontakte, Verbraucher und Haushalte, die mit den Geschäftsstandorten innerhalb ihrer Standorthierarchie zusammenarbeiten.	• sn_fsm_servicedesk_agent • sn_customerservice.svc_location_agent • sn_customerservice.svc_location_consumer • email_client_quick_message_author • sn_templated_snip.template_snippet_writer • sn_shn.admin • approver_user • sn_publication.approver
Standortprojektmitglied [sn_Bus_loc.location_project_Stakeholder]	Zeigt Projektdetails und Projektaufgaben des jeweiligen Geschäftsstandorts an. Markiert für den Kunden sichtbare Projektaufgaben als abgeschlossen.	Keine
Beitragender Des Standortprojektmanagers [sn_Bus_loc.location_Manager_Project_Stakeholder]	Zeigt Projektdetails und Projektaufgaben des jeweiligen Geschäftsstandorts und der untergeordneten Geschäftsstandorte an. Markiert für den Kunden sichtbare Projektaufgaben als abgeschlossen.	Keine
EBL-Viewer [sn_Bus_loc.ebl_Viewer]	Zeigt alle Details zu externen Geschäftsstandorten und Standortmitarbeitern an	Keine
IBL-Betrachter [sn_Bus_loc.ibl_Viewer]	Zeigt alle internen Geschäftsstandortdetails und Standortmitarbeiter an.	Keine
Projektmanager Der Serviceorganisation [sn_service_org.project_manager]	Diese Rolle kann die folgenden Aktionen ausführen:	• sn_Bus_loc.ibl_Viewer • sn_Bus_loc.ebl_Viewer

Automatische Übersetzung

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

Servicemodell-Grundlagen Rollen (Fortsetzung)

Rolle	Beschreibung	Enthält Rollen
	• Projektinitiierung: Erstellt und startet Projekte **Hinweis:** Der Projektmanager der Serviceorganisation und der Kundenprojektmanager können auf alle Projektmodule zugreifen. • Projektplanung: Entwickelt Projektpläne, z. B. Aufgabenzuweisungen und Ressourcenzuteilung. **Hinweis:** Bei der Aufgabenzuweisung wird eine automatisierte E-Mail generiert. Aktualisieren Sie den Flow „E-Mail an Kontakt senden, wenn Kundenprojektaufgabe zugewiesen ist“, um Benachrichtigungen zu deaktivieren oder zu aktivieren. • Aufgabenmanagement: Überwacht und verwaltet Aufgabenabhängigkeiten und -Ausführung. • Koordination: Zeigt Standortmitarbeitern an und arbeitet mit ihnen zusammen, wobei sie Aufgaben ihres jeweiligen Standorts zuweisen und nachverfolgen.	
Beziehungs-Agent [sn_customerservice.relationship_agent]	Diese Rolle beschränkt den Zugriff eines Service Desk-Mitarbeiters auf nur die Fälle für die Accounts, Kontakte, Verbraucher und Haushalte, mit denen er eine Beziehung hat. Diese Rolle enthält die folgenden Beziehungen, die	• agent_workspace_user • snc_internal • sn_shn.editor • email_composer • sn_fsm_servicedesk_agent

Automatische Übersetzung

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

Servicemodell-Grundlagen Rollen (Fortsetzung)

Rolle	Beschreibung	Enthält Rollen
	mit bereitgestellt werden Servicemodell-Grundlagen Plugins: • Account Manager: erstellt eine Beziehung zwischen einem internen Benutzer und einem Account. • Beziehungsmanager: erstellt eine Beziehung zwischen einem internen Benutzer und einem Verbraucher oder einem Haushalt.	• sn_customerservice.csm_workspace_user • sn_templated_snip.template_snippet_reade
Service Management-Mitarbeiter [sn_esm_location_agent]	Die Rolle „Service Management-Mitarbeiter“ für einen Geschäftsstandort	• sn_lookup_verify_user • assignment_workbench • Wissen • agent_workspace_user • chat_admin • cmdb_read • agent_schedule_user • interaction_agent • sn_templated_snip.template_snippet_reade • sn_shn.editor • template_editor • email_composer • template_editor_global

Servicemodell-Grundlagen Tabellenzugriff nach Rolle

Die Anwenderrollen, die auf zugreifen können Servicemodell-Grundlagen Tabellen.

Servicemodell-Grundlagen Tabellenzugriff nach Rolle

Tabelle	Erstellen	Lesen	Aktualisieren	Löschen
Serviceorganisation [sn_customer_service_organization]		• CSM-Manager • Kundenmitarbeiter • Verbrauchermitarbeiter		

Automatische Übersetzung

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

Servicemodell-Grundlagen Tabellenzugriff nach Rolle (Fortsetzung)

Tabelle	Erstellen	Lesen	Aktualisieren	Löschen
Geschäftsstandort [sn_csm_business_location]		• CSM-Manager • Kundenmitarbeiter • Verbrauchermitarbeiter • Standortleiter • Standortmitarbeiter • Standort Verbraucher-Agent		
Geschäftsstandort [sn_csm_business_location_internal]		• CSM-Manager • Kundenmitarbeiter • Verbrauchermitarbeiter • Standortleiter • Standortmitarbeiter • Standort Verbraucher-Agent • Beitragender Manager am Standort • Beitragender der Serviceorganisation		
Externer Geschäftsstandort [sn_csm_business_location_external]		• CSM-Manager • Kundenmitarbeiter • Verbrauchermitarbeiter • Beitragender Manager am Standort • Beziehungsmanager des Standorts • Beitragender der Serviceorganisation		

Automatische Übersetzung

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

Servicemodell-Grundlagen Tabellenzugriff nach Rolle (Fortsetzung)

Tabelle	Erstellen	Lesen	Aktualisieren	Löschen
Mitglied der Serviceorganisation [sn_csm_service_organization_member]	• CSM-Manager • Standortmanager (nur für eigene Hierarchie)	• CSM-Manager • Kundenmitarbeiter • Verbrauchermitarbeiter • Standortmanager (nur für ihre Hierarchie) • Standortmitarbeiter (nur für ihre Standorte) • Standort – Verbraucheragent (nur ihre Standorte)	• CSM-Manager • Standortmanager (nur für ihre Hierarchie)	• CSM-Manager • Standortmanager (nur für ihre Hierarchie)
Haushalt [csm_household]		• CSM-Manager • Verbrauchermitarbeiter • Standortleiter • Standort Verbraucher-Agent • Beziehungsmitarbeiter (für Haushalte, mit denen er Beziehungen hat) • Verbraucher (für seine Haushalte)	CSM-Manager	
Mitglied des Haushalts [csm_household_member]	CSM-Manager	• CSM-Manager • Verbrauchermitarbeiter • Standortleiter • Standort Verbraucher-Agent • Beziehungsmitarbeiter (für Haushalte, mit denen er Beziehungen hat)	• CSM-Manager • Beziehungsmitarbeiter (für Haushalte, mit denen er Beziehungen hat)	

Automatische Übersetzung

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

Servicemodell-Grundlagen Tabellenzugriff nach Rolle (Fortsetzung)

Tabelle	Erstellen	Lesen	Aktualisieren	Löschen
		• Verbraucher (für Haushalte, in denen sie den Haushalt führen, oder für Verbraucher, die sie vertreten)		
Beziehung Verbraucher zu Verbraucher [sn_customer_rel_consumer_to_consumer]	CSM-Manager	• CSM-Manager • Verbrauchermitarbeiter • Standortleiter • Standort Verbraucher-Agent	CSM-Manager	
Beziehung Haushaltsmitglied [sn_customer_rel_household_member_relationship]	CSM-Manager	• CSM-Manager • Verbrauchermitarbeiter • Standortleiter • Standort Verbraucher-Agent	CSM-Manager	
Account-Teammitglieder [sn_customerservice_team_member]	• CSM-Manager • Standortmanager (für seine Hierarchie)	• CSM-Manager • Kundenmitarbeiter • Standortmanager (für seine Hierarchie) • Standortmitarbeiter (für seine Standorte) • Beziehungsmitarbeiter (für Accounts, mit denen er Beziehungen hat)	• CSM-Manager • Standortmanager (für seine Hierarchie)	• CSM-Manager • Standortmanager (für seine Hierarchie)

Automatische Übersetzung

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

Servicemodell-Grundlagen Tabellenzugriff nach Rolle (Fortsetzung)

Tabelle	Erstellen	Lesen	Aktualisieren	Löschen
Mitglied des Verbraucherteams [sn_customer_rel_consumer_to_user]	• CSM-Manager • Standortmanager (für seine Hierarchie)	• CSM-Manager • Verbrauchermitarbeiter • Standortmanager (für seine Hierarchie) • Standort – Verbraucheragent (für seine Standorte) • Beziehungsmitarbeiter (für Verbraucher, mit denen er Beziehungen hat)	• CSM-Manager • Standortmanager (für seine Hierarchie)	• CSM-Manager • Standortmanager (für seine Hierarchie)
Mitglied des Haushaltsteams [sn_customer_rel_household_to_user]	• CSM-Manager • Standortmanager (für seine Hierarchie)	• CSM-Manager • Verbrauchermitarbeiter • Standortmanager (für seine Hierarchie) • Standort – Verbraucheragent (für seine Standorte) • Beziehungsmitarbeiter (für Haushalte, mit denen er Beziehungen hat)	• CSM-Manager • Standortmanager (für seine Hierarchie)	• CSM-Manager • Standortmanager (für seine Hierarchie)

Automatische Übersetzung

Servicemodell-Grundlagen Module

Die Servicemodell-Grundlagen Plugins fügen dem Anwendungsnavigator mehrere Module hinzu.

Module für Geschäftsstandorte

Serviceorganisationen > Interne/Externe Geschäftsstandorte: Dieses Modul listet die erstellten internen und externen Geschäftsstandorte auf.

Hinweis: Dieses Modul ist in Agent Workspace und in der Plattformschnittstelle verfügbar.

Anwender mit den folgenden Rollen haben Zugriff auf diese Module.

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

- sn_customerservice_manager
- sn_customerservice_agent
- sn_customerservice.consumer_agent
- sn_customerservice.svc_location_agent
- sn_customerservice.svc_location_consumer_agent

Modul „Externe Mitarbeiter der Serviceorganisation“

Serviceorganisationen > Externe Mitarbeiter der Serviceorganisation: Dieses Modul listet die externen Mitarbeiter auf, die erstellt und dem externen Geschäftsstandort hinzugefügt wurden.

Hinweis: Dieses Modul ist in Agent Workspace und in der Plattformschnittstelle verfügbar.

Anwender mit den folgenden Rollen haben Zugriff auf diese Module.

- sn_customerservice_manager
- sn_customerservice_agent
- sn_customerservice.consumer_agent
- sn_customerservice.svc_location_agent
- sn_customerservice.svc_location_consumer_agent

Haushaltsmodule

- Kunde > Haushalte: Listet die Haushalte auf, auf die ein Benutzer Zugriff hat.
- Kunde > Haushaltsmitglieder: Listet die Verbraucher auf, die den Haushalten hinzugefügt wurden.

Hinweis: Diese Module sind in Agent Workspace und in der Plattformschnittstelle verfügbar.

Anwender mit den folgenden Rollen haben Zugriff auf diese Module.

- sn_customerservice_manager
- sn_customerservice.consumer_agent
- sn_customerservice.svc_location_consumer_agent
- sn_customerservice.relationship_agent

Module für Kundenbeziehungen

- Kundenbeziehungen > Mitglieder des Verbraucherteams: Listet die Beziehungen auf, die zwischen einem internen Benutzer und einem Verbraucher erstellt wurden.
- Kundenbeziehungen > Mitglieder des Haushaltsteams: Listet die Beziehungen auf, die zwischen einem internen Benutzer und einem Haushalt erstellt wurden.
- Kundenbeziehungen > Verbraucherbeziehungen: Listet die Beziehungen auf, die zwischen zwei Verbrauchern unabhängig vom Haushalt erstellt wurden.
- Kundenbeziehungen > Haushaltsbeziehungen: Listet die Beziehungen auf, die zwischen zwei Verbrauchern, die Mitglieder des gleichen Haushalts sind, erstellt wurden.

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

Hinweis: Diese Module sind nur in der Plattformschnittstelle verfügbar. Sie können Beziehungen in Agent Workspace in zugehörigen Listen anzeigen. Kundenservice-Manager und Standortmanager können auch Beziehungen von Account-, Verbraucher- und Haushalts-Teammitgliedern in Agent Workspace ändern.

Anwender mit den folgenden Rollen haben Zugriff auf diese Module.

- sn_customerservice_manager
- sn_customerservice.consumer_agent
- sn_customerservice.svc_location_manager
- sn_customerservice.svc_location_consumer_agent

Servicemodell-Grundlagen Fälle

Standortmitarbeiter und Standort-Verbraucher-Mitarbeiter an einem Geschäftsstandort können Fälle für Accounts, Kontakte, Verbraucher und Haushalte erstellen.

Mitarbeiter mit der Rolle „Standortmitarbeiter“ oder „Standort-Verbraucher-Mitarbeiter“ können Folgendes tun:

- Informationen für die Kunden an ihrem Standort anzeigen.
- Fälle für Accounts, Kontakte, Haushalte und Verbraucher erstellen.
- An ihrem Standort erstellte Fälle aktualisieren
- Verbraucher erstellen

Fallstandort

Ein Fall gehört zu einem Geschäftsstandort. Wenn ein Fall von einem Standortmitarbeiter oder -manager erstellt wird, wird das Feld **Serviceorganisation** im Fallformular automatisch mit dem Geschäftsstandort aktualisiert, zu dem der Mitarbeiter oder Manager gehört. Wenn der Fall neu zugewiesen wird, wird dieses Feld mit dem neuen Mitarbeiter oder Manager aktualisiert.

Wenn der Standortmitarbeiter oder -Manager zu mehreren Standorten gehört, wird der **Serviceorganisation** Feld kann leer bleiben. Wenn Sie dieses Feld ausfüllen, wählen Sie sorgfältig, da die Serviceorganisation den Zugriff eines Standortmitarbeiters auf Fälle bestimmt.

Hinweis: Ein Fall kann nur zu einem Geschäftsstandort gehören.

Die **Serviceorganisation** kann manuell für einen neuen Fall festgelegt oder für einen vorhandenen Fall geändert werden. Ändern von **Serviceorganisation** Ändert den zugewiesenen Service Desk-Mitarbeiter nicht.

Fallzugriff

Der Fallzugriff wird vom Geschäftsstandort im Feld **Serviceorganisation** auf dem Fallformular bestimmt. Die folgenden Benutzer können auf Fälle zugreifen:

- Mitarbeiter am Geschäftsstandort mit der Rolle des Standortmitarbeiters oder des Standort-Verbraucher-Mitarbeiters.
- Manager am Geschäftsstandort mit der Rolle „Standortmanager“.

Fälle für einen Geschäftsstandort werden der zugehörigen Liste „Fälle“ im Formular „interner oder externer Geschäftsstandort“ hinzugefügt.

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

- Beim Anlegen eines Falles ist die Serviceorganisation des Falls die Serviceorganisation des Benutzers, der den Fall anlegt.
- Bei der Zuweisung eines Falles an einen Mitarbeiter wird die Serviceorganisation des Falles auf die Serviceorganisation des zugewiesenen Mitarbeiters aktualisiert.

Hinweis: Nur externe Mitarbeiter mit dem Standortmitarbeiter können als Erfüller fungieren. Weitere Informationen finden Sie unter Externer Geschäftsstandort (EBL) als Erfüller.

Fallzugriff für Verbraucher

Verbrauchertyp	Fallzugriff
Verbraucher	Kann eigene Fälle verwalten.
Haushaltsvorstand	Kann Fälle für alle Haushaltsmitglieder verwalten.
Autorisierter Vertreter, unabhängig vom Haushalt	Kann Fälle für die von ihnen vertretenen Verbraucher verwalten.
Autorisierter Vertreter im Haushalt	Kann Fälle für den Verbraucher, den sie vertreten, bearbeiten, solange beide aktuell Mitglieder des Haushalts sind.

Fallzugriff für Benutzer

Anwender	Erforderliche Rolle	Fallzugriff
Standortmanager	Standortmanager	Kann die Fälle in seiner Standorthierarchie verwalten.
Standortmitarbeiter	Standortmitarbeiter Standortmitarbeiter für Verbraucher	Kann die Fälle in seinen Standorten verwalten.
Account Manager	Beziehungenbearbeiter	Kann Fälle für seine Accounts verwalten.
Manager für Verbraucherbeziehungen	Beziehungenbearbeiter	Kann Fälle für seine Verbraucher verwalten.
Manager für Haushaltsbeziehungen	Beziehungenbearbeiter	Kann Fälle für seine Haushalte verwalten.

Externer Geschäftsstandort (EBL) als Erfüller

Externer Geschäftsstandort (EBL) als Erfüller ermöglicht Partnern, externen Behörden und Franchises die Erfüllung von Kundenfällen. Sie können diese Funktion verwenden, um eine konsistente Kunden-Experience an internen und externen Geschäftsstandorten zu gewährleisten.

Übersicht

In der Vergangenheit konnten nur Standortmitarbeiter an internen Geschäftsstandorten (IBL) kundenbezogene Fälle sowohl über die Plattform als auch über den Arbeitsbereich lösen. Externe Mitarbeiter konnten Fälle nur über das Business Location Service Portal (BLSP) erstellen, konnten sie jedoch für die Geschäftsstandorte nicht lösen. Durch die Verwendung von EBL als Erfüller können externe Standortmitarbeiter mit den Rollen

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

„svc_location_Agent“ und „snc_external“ auf die Plattform zugreifen, um Fälle zu erstellen und zu lösen, ähnlich wie interne Standortmitarbeiter.

Sie können diese Funktionalität aktivieren, indem Sie das Plugin „Geschäftsstandort“ (com.snc.Business_location) aktivieren.

Hinweis: Nur externe Standortmitarbeiter können als Erfüller für einen externen Geschäftsstandort dienen.

Anwendungsfall

Beispielsweise führen die Finanzinstitutionsbehörden verschiedene Aktivitäten aus, von der Policenausstellung bis zur Schadensverarbeitung. Zu diesen Aktivitäten gehören das Versicherungswesen, die Überprüfung von Ansprüchen und die Unterstützung von Kunden bei der Übermittlung von Ansprüchen. Da die meisten dieser Aufgaben Erfüllungsaktivitäten sind, die derzeit von externen Mitgliedern oder Drittparteien ausgeführt werden. Durch die Verwendung von EBL als Erfüller-Fähigkeit können externe Standortmitarbeiter in diesen Behörden Fälle effizient verwalten und lösen.

Zugehörige Informationen

Zugriffsbeschränkungen für externe Standortmitarbeiter

Zugriffsbeschränkungen für externe Standortmitarbeiter

Erkunden Sie die Einschränkungen, denen ein externer Standort-Service Desk-Mitarbeiter bei der Verwendung verschiedener Plattformmodule während der Falllösung ausgesetzt ist. Sie können dieses Thema verwenden, um einen umfassenden Überblick über die Module zu erhalten, die von der Persona des externen Standorts unterstützt und nicht unterstützt werden.

Unterstützte und nicht unterstützte Module

Liste der Module und Submodule unter der Kundenserviceplattform, die unterstützt und nicht unterstützt werden:

Module	Submodule	Unterstützt/nicht unterstützt
Übersicht		Unterstützt
Wissen		Unterstützt
Fälle	Neu erstellen	Unterstützt
	Meine Fälle	
	Zugewiesen an „Meine Standorte“	
	Angefordert von „Meine Standorte“	
	Alle	
	Öffnen	
	Nicht zugewiesen	
	Eskaliert	
Eskalationen	Alle	Unterstützt
Kunde	Partner	Unterstützt

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

Module	Submodule	Unterstützt/nicht unterstützt
	Accounts	
	Kontakte	
Kundenbeziehungen	Konto-Teammitglieder	Unterstützt
Serviceorganisation	Interne Geschäftsstandorte	Unterstützt
	Externe Geschäftsstandorte	
	Externe Mitarbeiter der Serviceorganisation	
Verträge	Serviceverträge	Nicht unterstützt
	Berechtigungen	
Produkte	Assets	Unterstützt
	Produktmodelle	Nicht unterstützt **Hinweis:** Alle CMDB-Tabellen (Configuration Management Database) werden nicht unterstützt.
	Ausgelagerte Service Provider	Unterstützt
Interaktion	Alle	Nicht unterstützt
	Aktiv	
	Mir zugewiesen	
	Übersicht	
Spezielle Bearbeitungsnotizen	Spezielle Bearbeitungsnotizen	Unterstützt
Konfiguration		Nicht unterstützt
Wissen > **Artikel**	Neu erstellen	Nicht unterstützt
	Artikel importieren	
	Offene eingereichte Artikel	
	Nicht veröffentlicht	Unterstützt
	Veröffentlicht	
	Deaktiviert	
	Alle	
Wissen > **Feedback-Management**	Meine gekennzeichneten Elemente	Unterstützt
	Meine übermittelten Aufgaben	
	Meine zugewiesenen Aufgaben	
	Meine geschlossenen Aufgaben	
Wissen > **Homepage**		Unterstützt
Wissen > **Benachrichtigungseinstellungen**		Nicht unterstützt

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

Module	Submodule	Unterstützt/nicht unterstützt
E-Mail-Client	E-Mail-Entwürfe	Nicht unterstützt
Arbeitsbereiche	Konfigurierbarer CSM-Arbeitsbereich	Nicht unterstützt **Hinweis:** Alle Aspekte der Arbeitsbereichs-Experience sind für externe Standortmitarbeiter nicht zugänglich.

Andere nennenswerte Einschränkungen:

- Die Option „Interaktive Analyse starten“ im Kontextmenü des Falllistenformulars funktioniert nicht.
- Auf zugehörige Fälle kann nicht über die zugehörigen Suchergebnisse für den Fall zugegriffen werden.

Mit einem externen Geschäftsstandort als Erfüller können die externen Standortmitarbeiter jedoch:

- Zugriff Servicemodell-Grundlagen Daten, z. B. interner Geschäftsstandort, externer Geschäftsstandort, Mitglieder der Serviceorganisation und Verantwortlichkeiten, auf der Plattform.
- Greifen Sie auf Kundengrundlagendaten zu, einschließlich Accounts, Kontakten, verkauften Produkten und Installationsbasiselementen auf der Plattform.
- Greifen Sie auf das Fallformular auf der Plattform zu.
- Weisen Sie sich selbst zu, und beginnen Sie mit der Arbeit an einem Fall.
- Zeigen Sie zugehörige Suchergebnisse an.
- Fügen Sie Kommentare oder Arbeitsnotizen hinzu.
- Zeigen Sie den Aktivitätenstrom, die Arbeitsnotizen und die Fallzeitleisten an.
- Fügen Sie Lösungshinweise hinzu, schlagen Sie eine Lösung vor, und schließen Sie den Fall.
- Erstellen und aktualisieren Sie Fallaufgaben.
- Zeigen Sie Servicedefinitionen an.

Servicemodell-Grundlagen Geschäftsstandorte

Verwenden Sie die Entität „Geschäftsstandort“, um eine Organisationsstruktur zu erstellen, die interne und externe Geschäftsstandorte wie Läden und Niederlassungen, Franchise-Standorte und Handelsunternehmen umfasst.

Ein Geschäftsstandort ist eine Erweiterung einer Serviceorganisation. Mit der Entität „Geschäftsstandort“ können Sie die interne und externe Organisationsstruktur modellieren, die bei der Unterstützung der Kunden mitwirkt. Außerdem können Sie Service Desk-Mitarbeitern so den richtigen Einblick in Kundendaten gewähren.

Mit der Entität „Geschäftsstandort“ können Sie:

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

- Interne und externe Geschäftsstandorte mithilfe einer Hierarchie mit über- und untergeordneten Standorten erstellen.
- Benutzern einen Geschäftsstandort zuordnen und dadurch zu Mitarbeitern dieses Standorts machen.
- Mitarbeitern an einem Geschäftsstandort Zugriff auf die Kundenfälle und Informationen für diesen Standort bereitstellen.
- Mitarbeiterteams erstellen, um Accounts, Verbraucher und Haushalte zu unterstützen.
- Den Mitarbeitern dieser Teams Zugriff gewähren, damit sie Fälle für ihre Accounts, Verbraucher und Haushalte verwalten können.

Geschäftsstandort erstellen

Verwalten Sie eine Organisationsstruktur, indem Sie interne und externe Geschäftsstandorte erstellen. Informationen zum Erstellen eines Geschäftsstandorts finden Sie unter Geschäftsstandorte erstellen.

Auf Geschäftsstandorte zugreifen

Manager haben Zugriff auf ihren Geschäftsstandort und auf die Geschäftsstandorte, die in der Hierarchie als untergeordnete Standorte festgelegt sind.

- Wenn dem Feld **Manager** ein Benutzer hinzugefügt wird, wird diesem Benutzer automatisch die Rolle sn_customerservice.svc_location_manager hinzugefügt.
- Sie können einen Benutzer als Manager für mehrere Geschäftsstandorte hinzufügen.

Mitarbeiter mit der Rolle „Standortmitarbeiter“ oder „Standort-Verbraucher-Mitarbeiter“ können die folgenden Aktionen ausführen:

- Fälle für Kunden an ihren Geschäftsstandorten erstellen.
- Der Zugriff auf Fälle wird vom Geschäftsstandort im Feld **Serviceorganisation** auf dem Fallformular bestimmt.

Fälle für einen Geschäftsstandort erstellen und verwalten

Als Mitarbeiter mit der Rolle „Standortmitarbeiter“ können Sie für Ihre Geschäftsstandorte Fälle erstellen und verwalten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin, sn_customerservice.svc_location_agent, sn_customerservice.svc_location_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Mitarbeiter mit der Rolle „Standortmitarbeiter“ können Folgendes tun:

- Informationen für die Kunden an ihrem Standort anzeigen.
- Fälle für die Accounts, Kontakte, Haushalte und Verbraucher an ihrem Standort erstellen
- Verbraucher erstellen
- An ihrem Standort erstellte Fälle aktualisieren

Ein Fall gehört zu einem Geschäftsstandort. Wenn ein Fall von einem Standortmitarbeiter oder -manager erstellt wird, wird das Feld **Serviceorganisation** im Fallformular automatisch mit dem Geschäftsstandort aktualisiert, zu dem der Mitarbeiter oder Manager gehört.

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

Wenn der Fall neu zugewiesen wird, wird dieses Feld mit dem neuen Mitarbeiter oder Manager aktualisiert.

Wenn der Standortmitarbeiter oder -manager zu mehreren Standorten gehört, kann das Feld **Serviceorganisation** leer bleiben. Wenn Sie dieses Feld ausfüllen, wählen Sie sorgfältig, da die Serviceorganisation die Zugriffsrechte eines Standortmitarbeiters für Fälle festlegt.

Die **Serviceorganisation** kann manuell für einen neuen Fall festgelegt oder für einen vorhandenen Fall geändert werden. Durch Ändern der **Serviceorganisation** wird der zugewiesene Mitarbeiter nicht geändert.

Standortmitarbeiter und -manager können Fälle für Geschäftsstandorte erstellen, ohne einen Account, Kontakt oder Verbraucher hinzuzufügen. Der Standortmitarbeiter oder -manager, der den Fall erstellt, wird dem Feld **Geöffnet von** hinzugefügt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Fälle** Und klicken Sie auf **Neu Erstellen** .
2. **Wahlweise:** Wählen Sie die Art des Falls, den Sie anlegen möchten.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Fallformular.
4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Zugehörige Informationen

Servicemodell-Grundlagen Fälle

Verantwortlichkeiten zuweisen

Rollen zuweisen

Kundenservicefall erstellen

Account-Mitarbeiter-Beziehungen erstellen

Erstellen Sie eine Beziehung zwischen einem Mitarbeiter an einem Geschäftsstandort und einem Account.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, sn_customerservice_manager, sn_customerservice.svc_location_manager, sn_customerservice.svc_location_manager_contributor und sn_bus_loc.location_relationship_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können einer Account-Beziehung Benutzer zuweisen, die einem Geschäftsstandort als Mitarbeiter hinzugefügt wurden.

- Administratoren und Kundenservice-Manager können einen Mitarbeiter von jedem Standort hinzufügen.
- Standortmanager können Mitarbeiter von den Standorten zuweisen, auf die sie Zugriff haben.

Beziehungen basieren auf Verantwortlichkeiten. Eine Verantwortlichkeitsdefinition beschreibt eine Rolle oder eine Funktion, die einen Kunden oder Verbraucher unterstützt. Sie erstellen mit der Verantwortlichkeit „Account Manager“ eine Account-Teammitglied-Beziehung.

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Serviceorganisationen** > **Interne/Externe Geschäftsstandorte**an.
2. Wählen Sie entweder einen internen oder einen externen Geschäftsstandort aus.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Account-Mitarbeiter-Beziehungen“ auf **Neu**.
   Diese zugehörige Liste zeigt die Accounts, die eine Beziehung zu einem Mitarbeiter an diesem Standort haben.
4. Wählen Sie im Feld **Account** den Account aus, dem der Mitarbeiter zugewiesen ist.
5. Wählen Sie im Feld **Verantwortung Account Manager** aus.
6. Wählen Sie im Feld **Benutzer** den Mitarbeiter aus, der die Verantwortlichkeit erfüllt.
7. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Die Beziehung wird der zugehörigen Liste „Account-Mitarbeiter-Beziehungen“ hinzugefügt.

Verbraucher-Mitarbeiter-Beziehungen erstellen

Erstellen Sie eine Beziehung zwischen einem Mitarbeiter an einem Geschäftsstandort und einem Verbraucher.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, sn_customerservice_manager, sn_customerservice.svc_location_manager, sn_customerservice.svc_location_manager_contributor und sn_bus_loc.location_relationship_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Benutzer, die als Mitarbeiter zu einem Geschäftsstandort hinzugefügt wurden, können einer Verbraucherbeziehung zugewiesen werden.

- Administratoren und Kundenservice-Manager können einen Mitarbeiter von jedem Standort hinzufügen.
- Standortmanager können Mitarbeiter von den Standorten zuweisen, auf die sie Zugriff haben.

Beziehungen basieren auf Verantwortlichkeiten. Eine Verantwortlichkeitsdefinition beschreibt eine Rolle oder eine Funktion, die einen Kunden oder Verbraucher unterstützt. Sie erstellen mit der Verantwortlichkeit „Beziehungsmanager“ eine Verbraucherbeziehung.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Serviceorganisationen** > **Interne/Externe Geschäftsstandorte**an.
2. Wählen Sie entweder einen internen oder einen externen Geschäftsstandort aus.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Verbraucher-Mitarbeiter-Beziehungen“ auf **Neu**.
   Diese zugehörige Liste zeigt die Verbraucher, die eine Beziehung zu einem Mitarbeiter für diesen Standort haben.
4. Wählen Sie im Feld **Verbraucher** den Verbraucher aus, dem der Benutzer zugewiesen wird.
5. Wählen Sie im Feld **Verantwortung** die Verantwortlichkeit **Beziehungsmanager** aus.
6. Wählen Sie im Feld **Benutzer** den Mitarbeiter aus, der die Verantwortlichkeit erfüllt.
7. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Die Beziehung wird der zugehörigen Liste „Verbraucher-Mitarbeiter-Beziehungen“ hinzugefügt.

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

Haushalt-Mitarbeiter-Beziehungen erstellen

Erstellen Sie eine Beziehung zwischen einem Mitarbeiter an einem Geschäftsstandort und einem Haushalt.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin, sn_customerservice_manager, sn_customerservice.svc_location_manager, sn_customerservice.svc_location_manager_contributor und sn_bus_loc.location_relationship_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Benutzer, die als Mitarbeiter zu einem Geschäftsstandort hinzugefügt wurden, können einer Haushaltsbeziehung zugewiesen werden.

Beziehungen basieren auf Verantwortlichkeiten. Eine Verantwortlichkeitsdefinition beschreibt eine Rolle oder eine Funktion, die einen Kunden oder Verbraucher unterstützt. Sie erstellen mit der Verantwortlichkeit „Beziehungsmanager“ eine Haushaltsbeziehung.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Serviceorganisationen** > **Interne/Externe Geschäftsstandorte**an.
2. Wählen Sie entweder einen internen oder einen externen Geschäftsstandort aus.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Haushalt-Mitarbeiter-Beziehungen“ auf **Neu**.
   Diese zugehörige Liste zeigt die Haushalte, die eine Beziehung zu einem Mitarbeiter für diesen Standort haben.
4. Wählen Sie im Feld **Haushalt** den Verbraucher aus, dem der Benutzer zugewiesen wird.
5. Wählen Sie im Feld **Verantwortung** die Verantwortlichkeit **Beziehungsmanager** aus.
6. Wählen Sie im Feld **Benutzer** den Mitarbeiter aus, der die Verantwortlichkeit erfüllt.
7. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Die Beziehung wird der zugehörigen Liste „Haushalt-Mitarbeiter-Beziehungen“ hinzugefügt.

Verkaufte Produkte für einen Geschäftsstandort erstellen und verwalten

Mitarbeiter mit der Rolle des Standortmitarbeiters können verkaufte Produkte für ihren Geschäftsstandort verwalten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_customerservice_manager, sn_customerservice.svc_location_agent oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Mitarbeiter mit der Rolle „sn_customerservice_Manager“ können verkaufte Produkte erstellen, indem sie das entsprechende Produktmodell auswählen. Im Gegensatz dazu können Mitarbeiter mit der Rolle „sn_customerservice.svc_location_Agent“ nur die Liste der verkauften Produkte anzeigen, die in einer Serviceorganisation installiert sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Serviceorganisationen** > **Interne/Externe Geschäftsstandorte**an.
2. Wählen Sie entweder einen internen oder einen externen Geschäftsstandort aus.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Verkaufte Produkte“ auf **Neu**.

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

4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Verkauftes Produkt“

Feld	Beschreibung
Name	Name des verkauften Produkts.
Produkt	An den Kunden verkauftes Produktmodell.
Übergeordnetes verkauftes Produkt	Wenn das verkaufte Produkt untergeordnete Komponenten enthält, verweisen Sie auf ein anderes verkauftes Produkt.
Serviceorganisation	Interne oder externe Entität, die an der Bereitstellung eines Service für den Kunden beteiligt ist. **Hinweis:** Die verkauften Produkte sind eng an die Serviceorganisation gebunden. Wenn Sie beispielsweise eine Serviceorganisation auswählen, stammen alle übergeordneten verkauften Produkte aus derselben Serviceorganisation.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.
Für den ausgewählten Geschäftsstandort wird ein Datensatz für verkaufte Produkte erstellt.

Zugehörige Informationen

Verkaufte Produkte erstellen

Installationsbasiselemente für einen Geschäftsstandort erstellen und verwalten

Als Mitarbeiter mit der Rolle „Standortmitarbeiter“ können Sie Installationsbasiselemente für Ihren Geschäftsstandort erstellen und verwalten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_customerservice_manager, sn_customerservice.svc_location_agent oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Mitarbeiter mit der Rolle sn_customerservice_manager können Installationsbasiselemente erstellen, indem sie das richtige Konfigurationselement auswählen, während Mitarbeiter mit der Rolle sn_customerservice.svc_location_agent nur die Liste der Installationsbasiselemente anzeigen können, die in einer Serviceorganisation installiert sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Serviceorganisationen** > **Interne/Externe Geschäftsstandorte**an.
2. Wählen Sie entweder einen internen oder einen externen Geschäftsstandort aus.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Listen „Installationsbasiselement“ auf **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

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

Formular „Installationsbasiselement“

Feld	Beschreibung
Nummer	Eindeutige ID für das Installationsbasiselement. Das System füllt dieses Feld automatisch aus, Sie können den Wert jedoch ändern.
Name	Name des Installationsbasiselements.
Configuration Item	Verweis auf ein anderes verkauftes Produkt, falls das verkaufte Produkt über untergeordnete Komponenten verfügt.
Serviceorganisation	Interne oder externe Entität, die an der Bereitstellung eines Service für den Kunden beteiligt ist.
Eigentum von	Geschäftsmanager des Installationsbasiselements.
Support durch	Das unterstützte Konfigurationselement.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Für den ausgewählten Geschäftsstandort wird ein Datensatz für Installationsbasiselemente erstellt.

Zugehörige Informationen

Installationsbasiselemente erstellen

Serviceorganisation-Installationsbasis

Proaktiven Kundensupport auf erweitern Servicemodell-Grundlagen Durch Nachverfolgung von Produkten und Services in Serviceorganisationen.

Geschäftsstandorte sind Erweiterungen einer Serviceorganisation und für die Bereitstellung von Kundenservice von entscheidender Bedeutung. Sie ermöglichen Support für Unternehmen, die mit Kunden über physische Kanäle wie z. B. Läden, Zweigniederlassungen, Franchise-Standorte und Handelsunternehmen interagieren. Geschäftsstandorte werden häufig als das Gesicht eines Unternehmens betrachtet, an dem Verbraucher ihr Interesse an Informationen und Käufen oder After-Sales- und laufendem Support äußern.

Unternehmen haben verschiedene Produkte an diesen Standorten installiert, mit denen sie ihre Kunden unterstützen. Früher gab es für Unternehmen keine einfache Möglichkeit, diese Produkte und Services nachzuverfolgen und zu verwalten. Produkte und Services konnten nur für Accounts und Verbraucher nachverfolgt werden. Dadurch kam es häufig zu defekten Geräten, verzögertem Service und geringerer Kundenzufriedenheit.

Durch Ausweitung des proaktiven Kundensupports auf Servicemodell-Grundlagen, Sie können verkaufte Produkte nachverfolgen und in Serviceorganisationen installierte Installationsbasiselemente installieren.

Beginnend mit ZurichRelease, Serviceorganisationen können:

- Produkte und Services, die an einem Geschäftsstandort installiert sind, nachverfolgen und verwalten.
- Beitragenden an einem Geschäftsstandort die Übermittlung von Fällen und die Anforderung von Hilfe ermöglichen.
- Fälle für verkaufte Produkte und Installationsbasiselemente, die an einem Geschäftsstandort bereitgestellt werden, erstellen und lösen.

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

Zugehörige Informationen

Verkaufte Produkte und Installationsbasis-Plugins für Serviceorganisationen

Rollen zuweisen

Verkaufte Produkte und Installationsbasis-Plugins für Serviceorganisationen

Sie können verkaufte Produkte und Installationbasiselemente für Serviceorganisationen nachverfolgen.

Verkaufte Produkte und Installationsbasis-Plugins für Serviceorganisationen

Plugins werden von Serviceorganisationen verwendet, um verkaufte Produkte und Installationsbasiselemente nachzuverfolgen.

Plugins für verkaufte Produkte und Installationsbasis

Plugin-Name	Beschreibung
Geschäftsstandort [com.snc.business_location]	Dieses Plugin unterstützt Servicemodell-Grundlagen Wo das Unternehmen Geschäfte mit Kunden über physische Kanäle wie Geschäfte und Filialen tätigt.
Customer Service-Basisverwaltung installieren [com.snc.install_base]	Dieses Plugin ermöglicht es Kunden, den aktuellen Status ihrer Installationsbasis zu erfassen und die Beziehung zu nachfolgenden Entitäten herzustellen, die sich auf ihre Funktionsfähigkeit auswirken könnten.

Zugehörige Informationen

Rollen zuweisen

Verkaufte Produkte für einen Geschäftsstandort erstellen und verwalten

Installationsbasiselemente für einen Geschäftsstandort erstellen und verwalten

Plugins für werden aktiviert Kundenservice-Management (CSM)

In Kundenservice-Management (CSM) Anwendung müssen Sie die Plugins „Geschäftsstandort“ (com.snc.Business_location) und „Kundenservice-Haushalt“ (com.snc.Household) aktivieren, um zu aktivieren Servicemodell-Grundlagen Funktion.

Aktivieren Sie Plugins, um zu aktivieren Servicemodell-Grundlagen Funktion

Plugin	Beschreibung
Geschäftsstandorte aktivieren	Aktivieren Sie dieses Plugin, um den Kundenservice für Geschäftsstandorte zu verwalten. Dieses Plugin ermöglicht die Unterstützung von Unternehmen, die über physische Kanäle wie Geschäfte, Zweigstellen, Franchises und Händler mit Kunden interagieren.
„Customer Service Household“ aktivieren	Aktivieren Sie dieses Plugin, um den Kundenservice für Haushalte zu verwalten. Mit diesem Plugin können Sie Haushalte erstellen, die Mitglieder eines Haushalts definieren und Beziehungen zwischen Haushaltsmitgliedern identifizieren.

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

Zugehörige Informationen

Geschäftsstandorte aktivieren

„Customer Service Household“ aktivieren

Geschäftsstandorte aktivieren

Aktivieren Sie das Plugin „Business Location“, um den Kundenservice für Geschäftsstandorte zu verwalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Business Location-Plugin (com.snc.Business_location) ermöglicht die Unterstützung von Unternehmen, die über physische Kanäle mit Kunden interagieren, z. B. Geschäfte, Zweigstellen, Franchises, Broker, Behörden, und Händler. Durch die Aktivierung des Plugins „Geschäftsstandort“ (com.snc.Business_location) werden automatisch das Plugin „Serviceorganisation“ (com.snc.service_organization) und das Plugin „Falltyp“ (com.snc.csm_Case_types) aktiviert. Sie ermöglicht Unterstützung für interne und externe Entitäten in Ihrer Kundenservicestruktur, z. B. Zweigstellen, Stores, Franchises und Händler.

Hinweis: Beginnend mit Zurich Release: Durch die Aktivierung des Plugins „Geschäftsstandort“ (com.snc.Business_location) wird automatisch das Plugin „Falltyp“ (com.snc.csm_Case_types) aktiviert.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Plugins**an.
2. Suchen Sie nach dem Plugin „Business Location“ (com.snc.business_location).
3. Wählen Sie **Aktivieren**.

Zugehörige Informationen

„Customer Service Household“ aktivieren

„Customer Service Household“ aktivieren

Aktivieren Sie das Plugin „Customer Service Household“, um den Kundenservice für Haushalte zu verwalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mit dem Plugin „Customer Service Household“ (com.snc.household) können Sie Haushalte erstellen, die Mitglieder eines Haushalts definieren und Beziehungen zwischen Haushaltsmitgliedern identifizieren. Dieses Plugin aktiviert automatisch das Plugin „Kundenservice Base Extension Entities“ (com.snc.cs_base_extension), das eine granulare Zugriffssteuerung durch Beziehungen, Anwenderprofilattribute und Rollen bietet.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Plugins**an.
2. Suchen Sie nach dem Plugin „Customer Service Household“ (com.snc.household).
3. Klicken Sie auf **Aktivieren**.

Zugehörige Informationen

Geschäftsstandorte aktivieren

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

Integration mit Vertriebs- und Auftragsmanagement

Integrieren Servicemodell-Grundlagen Mit Vertriebs- und Auftragsmanagement Damit Geschäftsstandorte als Verkäufer agieren können. Diese Integration löst die Generierung von Vertriebsangeboten, die Auftragserfassung und die Erfüllung aus.

Integration mit Auftragsmanagement

Installieren Sie Auftragsmanagement Plugin „Geschäftsstandorte“ (com.snc.Business_location_orm) zur Integration Servicemodell-Grundlagen Mit Auftragsmanagement. Mit der Integration von können Sie Kundenaufträge verwalten und Mitarbeitern von Channel-Partnern die Möglichkeit geben, Aufträge während des gesamten Vertriebsprozesses zu erstellen, zu ändern und nachzuverfolgen Servicemodell-Grundlagen Mit Auftragsmanagement.

Mitarbeiter der Organisation können Aufträge erstellen, damit Kunden die Aufträge für ihre Standorte effektiv überwachen und verwalten können. Um mehr über die Integration von zu erfahren Auftragsmanagement Mit Servicemodell-Grundlagen, Siehe Auftragsmanagement Für Geschäftsstandort.

Integration mit Angebotsmanagement

Installieren Sie Angebotsmanagement Plugin „Geschäftsorganisation“ (com.snc.Business_Organization_qm) zur Integration Servicemodell-Grundlagen Mit Angebotsmanagement.

Die Integration von Angebotsmanagement Mit Servicemodell-Grundlagen Die Anwendung hilft bei der Aktualisierung und Verwaltung von Integrationen mit nachgelagerten Funktionen wie Vertriebsaufträgen und anderen zugehörigen Prozessen. Um mehr über die Integration mit zu erfahren Angebotsmanagement, Siehe Angebotsmanagement für die Geschäftsorganisation.

Integration mit Opportunity-Management

Installieren Sie Opportunity-Management Business Location-Plugin (com.snc.Business_Organization_opptym) zur Integration der Service Model Foundation mit Opportunity Management.

Diese Integration ermöglicht es Vertriebsmitarbeitern am Geschäftsstandort, Vertriebsmöglichkeiten während des gesamten Vertriebsprozesses zu erstellen, zu ändern und nachzuverfolgen, um sicherzustellen, dass sie die Kundenbedürfnisse effektiv erfüllen und Updates zum Status der Verkaufschancen bereitstellen können. Die Funktion unterstützt Geschäftsstandorte (z. B. Händler, Geschäfte, Franchises und Wiederverkäufer), die eine Rolle bei der Bereitstellung von Kundenservice und der Förderung des Verkaufs von Produkten und Services spielen. Details finden Sie unter Opportunity-Management Für Geschäftsstandort.

Auftragsmanagement Für Geschäftsstandort

Integrieren Servicemodell-Grundlagen Mit Auftragsmanagement Zur Unterstützung des Kanalvertriebs.

Übersicht über die Integration

Verwenden Sie Auftragsmanagement Plugin „Geschäftsstandorte“ (com.snc.Business_Organization_orm) zum Ausführen der folgenden Aktionen.

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

- Erstellen Sie Aufträge für Geschäftsstandorte
- Ändern und verwalten Sie Aufträge für die Geschäftsstandorte
- Verfolgen Sie Verkäufer- und Käuferdetails der Bestellung

Datenmodell

Die Tabelle „zugehörige Partei für Kundenauftrag“ [sn_ind_tmt_orm_Customer_order_related_Party] ist eine Liste von Serviceorganisationen. Sie können der Tabelle einen Datensatz einer zugehörigen Partei hinzufügen, um einer anderen Partei Zugriff zu gewähren, die sich von der Serviceorganisation unterscheidet, die dem Kundenauftrag zugeordnet ist. Alle zugehörigen Parteien aufgeführt als **Autorisierte Organisationen** Und die einem bestimmten Kundenauftrag zugeordnet sind, haben Zugriff auf den Auftrag, die Auftragspositionen und alle anderen zugehörigen Entitäten. Kanalpartner wie Empfehlungspartner, Influencer-Partner und mehr können einem Auftrag als zugehörige Parteien hinzugefügt werden.

Felder in der Tabelle „zugehörige Partei für Kundenauftrag“

Feld	Beschreibung	Typ
Kundenauftrag	Kundenauftrag, auf den die zugehörige Partei zugreifen kann.	Referenz
Typ	Typ der zugehörigen Partei.	Referenz
Verantwortlichkeit	Verantwortlichkeit, die der zugehörigen Partei zugeordnet ist. **Hinweis:** Die Standardverantwortung ist auf festgelegt **Default_Responsibility** .	Referenz
Vertriebspartner	Kanalpartner, dessen Mitglieder auf den Auftrag zugreifen können, wenn sie als zugehörige Partei hinzugefügt werden.	Referenz
Klasse	Klasse des Datensatzes.	sys_class_name
Rang	Ein numerischer Wert zum Festlegen der Priorität der Beziehung.	Ganzzahl
Domäne	Domäne des Datensatzes der zugehörigen Partei.	Domänen-ID
Aktiv	Aktueller Status des Datensatzes, ob aktiv oder inaktiv.	Boolean

Zugehörige Informationen

Rollen und Zuständigkeiten

Rollen und Zuständigkeiten

Nach erfolgreicher Integration von Auftragsmanagement Mit Servicemodell-Grundlagen, Dem Listenansichtsmenü werden verschiedene Rollen hinzugefügt.

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

Beschreibung der Rollen und ihrer Verantwortlichkeiten

Rolle	Beschreibung	Enthält Rollen
B2B-Vertriebsmitarbeiter der Organisation (sn_bus_org_orm.org_b2b_sales_rep)	Mit dieser Rolle können Mitarbeiter der Organisation kontobezogene Angebote an ihren spezifischen Standorten erstellen und verwalten.	• Standortorganisations-Viewer (sn_Bus_loc.location_org_Viewer) • Standortauftrags-Ersteller (sn_Bus_loc_orm.location_order_Creator) • Standort-Account-Viewer (sn_Bus_loc.location_Account_Viewer)
B2B-Genehmiger der Organisation (sn_bus_org_orm.org_b2b_approver)	Mit dieser Rolle können Mitarbeiter der Organisation kontobezogene Aufträge an ihren spezifischen Standorten genehmigen. Als B2B-Auftragsgenehmiger können Sie nur die Kundenaufträge anzeigen, die Ihrem jeweiligen Standort zugeordnet sind.	Diese Rolle enthält die folgenden geerbten Ro • Standortorganisations-Viewer (sn_Bus_loc.location_org_Viewer) • Standortauftrags-Viewer (sn_Bus_loc_orm.location_order_Viewer) • Standort-Account-Viewer (sn_Bus_loc.location_Account_Viewer) • B2B-Genehmiger der Geschäftsorganisatio (sn_bus_org_orm.org_b2b_approver)
B2C-Vertriebsmitarbeiter der Organisation (sn_bus_org_orm.org_b2c_sales_rep)	Mit dieser Rolle können Mitarbeiter von Organisationen verbraucherbezogene Aufträge an ihren spezifischen Standorten erstellen und verwalten. Sie können auch Verbraucheraufträge und zugehörige Auftragspositionen anzeigen, in denen sowohl die Felder „Verbraucher“ als auch „Kanalpartner“ angegeben sind. Als B2C-Auftragsgenehmiger können Sie: • Zeigen Sie detaillierte und zugehörige Auftragspositionen für Verbraucher an. • Aktualisieren Sie bearbeitbare Felder im Kundenauftragsformular. • Aktualisieren Sie den Status von Aufträgen.	Diese Rolle enthält die folgenden geerbten Ro • Standortorganisations-Viewer (sn_Bus_loc.location_org_Viewer) • Standortauftrags-Ersteller (sn_Bus_loc_orm.location_order_Creator) • Standort-Verbraucher-Viewer (sn_Bus_loc.location_Consumer_Viewer) • B2C-Genehmiger der Geschäftsorganisatio (sn_bus_org_orm.org_b2c_approver)
B2C-Genehmiger der Organisation (sn_bus_org_orm.org_b2c_approver)	Mit dieser Rolle können Mitarbeiter von Organisationen verbraucherbezogene	Diese Rolle enthält die folgenden geerbten Ro

Automatische Übersetzung

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

	Bestellungen an ihren spezifischen Standorten genehmigen.	• Standortorganisations-Viewer (sn_Bus_loc.location_org_Viewer) • Standortauftrags-Viewer (sn_Bus_loc_orm.location_order_Viewer) • Standort-Verbraucher-Viewer (sn_Bus_loc.location_Consumer_Viewer) • B2C-Vertriebsgenehmiger der Geschäftsorg (sn_Bus_org_orm_org.b2c_Sales_Approver)
Vertriebsleiter der Organisation (sn_bus_org_orm.org_sales_mgr)	Diese Rolle ermöglicht es Enterprise-Vertriebspersona, Account- und verbraucherbezogene Aufträge für die zugewiesene Organisationshierarchie zu erstellen, zu verwalten und zu genehmigen. Sie können verbraucherbezogene Aufträge und Auftragspositionen an übergeordneten und untergeordneten Geschäftsstandorten anzeigen. Der Vertriebsleiter des Standorts hat vollen Zugriff zum Erstellen und Genehmigen aller Auftragstypen, einschließlich B2B- und B2C-Bestellungen.	Diese Rolle enthält die folgenden geerbten Ro • Betrachter für Standortorganisationshierar (sn_Bus_loc.location_org_hierarchy_Viewer) • Standort Kundenauftrags-Agent (sn_Bus_loc_orm.location_Customer_order_ • Standort – Kundenauftragsgenehmiger (sn_Bus_loc_orm.location_Customer_order_ • Standort – Verbraucherbestellungs-Agent (sn_Bus_loc_orm.location_Customer_order_ • Standort – Verbraucherbestellungsgenehmi (sn_Bus_loc_orm.location_Consumer_order_

Neben den funktionalen Rollen benötigen Anwender auch die granulare Rolle der Business Organization UI (sn_bus_org_orm.org_ui), um eine einheitliche Experience über alle Anwenderoberflächen hinweg zu erhalten.

Erstellen Sie einen Auftrag für Geschäftsorganisationen

Beginnen Sie den Bestellvorgang in Auftragsmanagement Für Geschäftsorganisationen, indem Sie einen Kundenaccount oder Verbraucher auswählen und die erforderlichen Informationen eingeben, um eine Produktbestellung zu erstellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Plugins:

- sn_Bus_org_orm

Erforderliche Rollen:

- sn_bus_org_orm.org_b2b_sales_rep,
- sn_bus_org_orm.org_b2c_ Sales_REP,
- sn_bus_org_orm.org_sales_mgr,

Automatische Übersetzung

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

- sn_bus_org_orm.org_relationship_mgr, oder
- sn_bus_loc.org_sales_mgr

- Stellen Sie sicher, dass die Geschäftsfunktion auf „Vertrieb“ festgelegt und die Geschäftsorganisation aktiv ist.

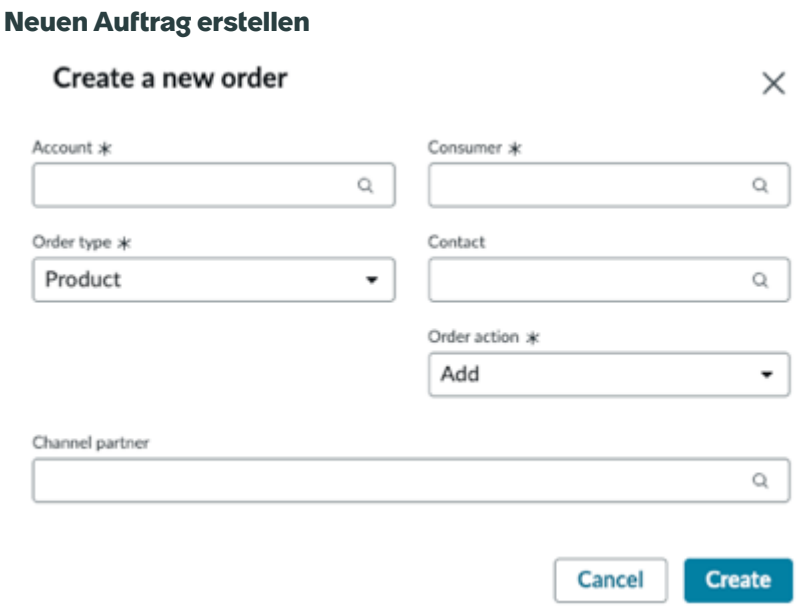
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie eine Bestellung starten, werden Sie in einem Popup-Fenster aufgefordert, Details einzugeben. Das Popup-Fenster wird basierend auf Ihrer Rolle angepasst. Entweder die **Account** Oder **Verbraucher** Feld wird angezeigt.

- Wenn Sie eine B2B-Rolle haben, können Sie Aufträge für Kundenaccounts erstellen.
- Wenn Sie eine B2C-Rolle haben, können Sie Bestellungen für Verbraucher erstellen.
- Manager können auch untergeordnete Geschäftsstandorte anzeigen und Service Desk-Mitarbeiter für einen Geschäftsstandort einbinden.

Prozedur

1. Wählen Sie im konfigurierbaren Arbeitsbereich die Listenansicht aus.
2. Navigieren zu **Kundenaufträge** > **Alle** Und wählen Sie aus **Neu** .
   Das Popup-Fenster Neuen Auftrag erstellen wird geöffnet.



3. Erstellen Sie im Popup neue Bestellung erstellen eine Bestellung für einen Account oder Verbraucher.

An	Beschreibung
Erstellen Sie einen Auftrag für einen Account	**a.** Wählen Sie Aus **Account** . **b.** Geben Sie Folgendes ein:

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

An	Beschreibung
	▪ **Auftragstyp** : Auftragstyp kann „Service“ oder „Kunde“ sein. ▪ **Kontakt** : Name des primären Kundenkontakts. ▪ **Auftragsaktion** : Wählen Sie den Typ der Auftragsaktion aus.
Erstellen Sie eine Bestellung für einen Verbraucher	**a.** Wählen Sie aus **Verbraucher** Name. **b.** Geben Sie Folgendes ein: ▪ **Auftragstyp** : Auftragstyp kann „Service“ oder „Kunde“ sein. ▪ **Auftragsaktion** : Wählen Sie den Typ der Auftragsaktion aus.

4. In **Auftragsaktion** , Wählen Sie aus **Hinzufügen** .
5. Wählen Sie aus **Kanalpartner** .
   - Das Feld „Channel-Partner“ ist nur verfügbar, wenn die Store-App „Auftragsmanagement für Geschäftsstandort“ (sn_Bus_org_orm) installiert ist.
   - Das Feld wird automatisch vorausgefüllt, wenn der Service Desk-Mitarbeiter einem einzelnen Geschäftsstandort zugewiesen ist.
   - Wenn der Service Desk-Mitarbeiter mehreren Geschäftsstandorten zugewiesen ist, bleibt das Feld leer und muss manuell ausgewählt werden.
   - Das Feld ist auch vorab ausgefüllt, wenn ein **Account** Oder **Verbraucher** Ist basierend auf dem zugehörigen Kanalpartner ausgewählt.
6. Wählen Sie **Erstellen** aus.

Ergebnis
Der Auftrag wird gestartet, und der Auftragskatalog wird geöffnet.

Angebotsmanagement für die Geschäftsorganisation

Integrieren Servicemodell-Grundlagen Mit Angebotsmanagement Für Geschäftsorganisationen, um den Betrieb zu optimieren und den End-to-End-Lebenszyklus für die Angebotsverwaltung zu optimieren.

Übersicht über das Angebotsmanagement für die Geschäftsorganisation

Angebotsmanagement Für Geschäftsorganisationen ermöglicht es Vertriebsmitarbeitern und Mitarbeitern der Geschäftsorganisation, den End-to-End-Lebenszyklus von Angeboten im Namen von Kunden effizient zu erstellen und zu verwalten.

Verwenden Sie das Plugin „Quote Management Business Organization“ (com.snc.Business_Organization_qm), um die folgenden Aktionen auszuführen.

- Erstellen Sie Angebote für Kunden über Channel-Partner
- Ändern und verwalten Sie Angebote für die Geschäftsorganisation
- Verfolgen Sie Verkäufer- und Käuferdetails des Angebots

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

Datenmodell

Die Angebotsmanagement Die Anwendung ist in den Produktangebotskatalog integriert, damit Vertriebsmitarbeiter Angebote einfach und bequem erstellen können.

Die Tabelle „Angebotsmanagement – Kundenauftrag – zugehörige Partei“ enthält die folgenden Felder.

Felder im Kundenangebotsformular

Feld	Beschreibung	Typ
Kundenangebot	Kundenangebot, auf das die zugehörige Partei zugreifen kann.	Referenz
Typ	Typ der zugehörigen Partei.	Referenz
Verantwortlichkeit	Verantwortlichkeit, die der zugehörigen Partei zugeordnet ist. **Hinweis:** Die Standardverantwortung ist auf festgelegt **Default_Responsibility** .	Referenz
Vertriebspartner	Channel-Partner, dessen Mitglieder auf das Angebot zugreifen können, wenn sie als zugehörige Partei hinzugefügt werden.	Referenz
Klasse	Klasse des Datensatzes.	sys_class_name
Domäne	Domäne des Datensatzes der zugehörigen Partei.	Domänen-ID
Aktiv	Status des Datensatzes, ob aktiv oder inaktiv.	Boolean

Zugehörige Informationen

Rollen und Zuständigkeiten

Rollen und Zuständigkeiten

Nach erfolgreicher Integration von Auftragsmanagement, Die folgenden Menüelemente und Rollen werden dem Listenansichtsmenü hinzugefügt.

Beschreibung der Rollen und ihrer Verantwortlichkeiten

Rolle	Beschreibung	Enthält Rollen
Standort – Kundenangebotsmitarbeiter (sn_bus_org_qm.org_sales_mgr)	Mit dieser Rolle können Mitarbeiter von Organisationen Account-bezogene Angebote in ihren spezifischen Organisationen	• Standortangebotsersteller (sn_bus_org_qm.org_quote_creator) • Standort-Account-Viewer (sn_Bus_loc.location_Account_Viewer) • Viewer für Standortorganisation (sn_Bus_loc.location_org_Viewer)

Automatische Übersetzung

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

	erstellen und verwalten.	
Organisation ConsumerQuote-Mitarbeiter (sn_bus_org_qm.org_sales_mgr)	Mit dieser Rolle können Mitarbeiter der Organisation Account-bezogene Angebote in ihren spezifischen Organisationen genehmigen.	• Standort-Verbraucher-Viewer (sn_Bus_loc.location_Consumer_Viewer) • Viewer für Standortorganisation (sn_Bus_loc.location_org_Viewer) • Organisations-Angebotsersteller (sn_bus_org_qm.org_quote_creator)
Organisationsangebotsmanager (sn_bus_loc.org_sales_mgr)	Mit dieser Rolle können Enterprise-Vertriebspersonas Account- und verbraucherbezogene Aufträge für ihre zugewiesene Organisationshierarchie erstellen, verwalten und genehmigen.	• Organisation – Verbraucherangebotsmitarbeiter (sn_bus_org_qm.org_b2b_sales_rep) • Organisation – Verbraucherangebotsmitarbeiter (sn_bus_org_qm.org_b2b_sales_rep) • Anzeige der Hierarchie der Standortorganisation (sn_Bus_loc.location_org_hierarchy_Viewer)

Hinweis: Weitere Informationen zu Kanalpartnern finden Sie unter . Angebotsmanagement .

Erstellen Sie ein Angebot für Geschäftsorganisationen

Erstellen Sie ein Angebot, und verwalten Sie die Preisaufgliederung der Produkte, indem Sie Produktpreisdetails überprüfen. Service Desk-Mitarbeiter können Preisdetails analysieren, mit Kunden und Händlern besprechen und über das vorgeschlagene Angebot entscheiden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Channel-Partner können eine detaillierte Preisaufgliederung für jede Angebotsposition anzeigen, um Transparenz bei Nettopreisberechnungen sicherzustellen. Angebote können als PDFs exportiert und für Kunden zur Bestätigung und Signatur freigegeben werden, was die Kommunikation und die Aufbewahrung von Aufzeichnungen verbessert. Darüber hinaus können Angebotsbezogene Parteien erstellt werden, um die Freigabe von Angeboten für andere Geschäftsorganisationen in Vertriebsszenarien mit mehreren Partnern zu erleichtern.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Angabe** > **Neu**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
   Die Seite „Angebotsdatensatz“ wird angezeigt.
3. Füllen Sie die Felder im Formular „neuer Datensatz für Angebot“ aus.
   Weitere Informationen zu den Feldern im Formular finden Sie unter Angebotsmanagement
4. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnis
Die Channel-Partner können Vertriebsangebote für Kunden generieren und verwalten, wodurch der Vertriebszyklus vereinfacht wird.

Automatische Übersetzung

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

Das Angebot wird erstellt. Das Angebot wird der Liste hinzugefügt, die auf der Seite „Angebot“ angezeigt wird. Sie können einen Kanalpartner hinzufügen. Sie können eine PDF-Datei generieren, um das Angebot für Kunden zur Validierung und Bestätigung freizugeben.

Opportunity-Management Für Geschäftsstandort

Integrieren Servicemodell-Grundlagen Mit Opportunity-Management Für Geschäftsstandorte zur Unterstützung des Kanalvertriebs.

Übersicht über die Integration

Verwenden Sie Opportunity-Management Für das Plugin „Geschäftsstandorte“ (com.snc.Business_Organization_opptym), um die folgenden Aktionen auszuführen.

- Erstellen Sie Verkaufschancen für Geschäftsstandorte
- Ändern und verwalten Sie Verkaufschancen für die Geschäftsstandorte
- Verfolgen Sie den End-to-End-Lebenszyklus von Jobangeboten im Namen von Kunden

Datenmodell

Die Tabelle „zugehörige Partei für Opportunity-Management“ [sn_opty_mgmt_Core_opty_related_Party] ist eine Liste von Serviceorganisationen. Sie können der Tabelle einen Datensatz einer zugehörigen Partei hinzufügen, um einer anderen Partei Zugriff zu gewähren, die sich von der Serviceorganisation unterscheidet, die dem Kundenauftrag zugeordnet ist. Alle zugehörigen Parteien aufgeführt als **Autorisierte Organisationen** Und die einem bestimmten Kundenauftrag zugeordnet sind, haben Zugriff auf den Auftrag, die Auftragspositionen und alle anderen zugehörigen Entitäten. Kanalpartner wie Empfehlungspartner, Influencer-Partner und mehr können einem Auftrag als zugehörige Parteien hinzugefügt werden.

Felder in der Tabelle „zugehörige Partei für Opportunity-Management“

Feld	Beschreibung	Typ
Verkaufschance	Verkaufschance, auf die die zugehörige Partei zugreifen kann.	Referenz
Opportunity-Rolle	Typ der zugehörigen Partei.	Referenz
Verantwortlichkeit	Verantwortlichkeit, die der zugehörigen Partei zugeordnet ist.	Referenz
Domäne	Domäne des Datensatzes der zugehörigen Partei.	Domänen-ID
Domänenpfad		Domänenpfad
Klasse	Klasse des Datensatzes.	sys_class_name
Reihenfolge		Ganzzahl
Mitglied		Referenz
Kontakt		Referenz
Account		Referenz
Vertriebspartner	Kanalpartner, dessen Mitglieder auf den Auftrag zugreifen können,	Referenz

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

Felder in der Tabelle „zugehörige Partei für Opportunity-Management“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung	Typ
	wenn sie als zugehörige Partei hinzugefügt werden.	
Primär	Klasse des Datensatzes.	Boolean
Aktiv	Aktueller Status des Datensatzes, ob aktiv oder inaktiv.	Boolean

Zugehörige Informationen

Rollen und Zuständigkeiten

Rollen und Zuständigkeiten

Nach erfolgreicher Integration von Opportunity-Management Mit Servicemodell-Grundlagen, Dem Listenansichtsmenü werden verschiedene Rollen hinzugefügt.

Beschreibung der Rollen und ihrer Verantwortlichkeiten

Rolle	Beschreibung	Enthält Rollen
Standort-Opportunity-Ersteller (sn_bus_org_opptym.org_opportunity_creator)	Granulare Rolle, die Erstellungszugriff auf Opportunity-Entitäten bietet.	Standort-Opportunity-Viewer (sn_bus_org_opptym.org_opportunity_viewer)
Standort-Opportunity-Viewer (sn_bus_org_opptym.org_opportunity_viewer)	Granulare Rolle, die Lesezugriff auf Opportunity-Entitäten bietet.	• Standort-Preislistenanzeige • Installationsbasis-Viewer Für Standort • Kundenkriterien Gelesen
B2B-Vertriebsmitarbeiter der Organisation (sn_bus_org_opptym.org_b2b_sales_rep)	Funktionale Rolle zum Erstellen eines Standortangebots für einen Account.	• Standortorganisations-Viewer (sn_Bus_loc.location_org_Viewer) • Standort-Opportunity-Ersteller (sn_bus_org_opptym.org_opportunity_creato • Standort-Account-Viewer (sn_Bus_loc.location_Account_Viewer)
B2C-Vertriebsmitarbeiter der Organisation (sn_bus_org_opptym.org_b2c_sales_rep)	Funktionale Rolle zum Erstellen von Standortangeboten für Verbraucher.	Diese Rolle enthält die folgenden geerbten Rollen. • Standortorganisations-Viewer (sn_Bus_loc.location_org_Viewer) • Standort-Opportunity-Ersteller (sn_bus_org_opptym.org_opportunity_creato • Standort-Verbraucher-Viewer (sn_Bus_loc.location_Account_Viewer)

Automatische Übersetzung

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

Vertriebsleiter der Organisation (sn_bus_org_opptym.org_sales_mgr)	Funktionsrolle für Standort-Opportunity-Manager. Sie können Standortmöglichkeiten für Accounts und Verbraucher für ihre Hierarchie erstellen.	Diese Rolle enthält die folgenden geerbten Rollen • Betrachter für Standortorganisationshierarchie (sn_Bus_loc.location_org_hierarchy_Viewer) • B2B-Vertriebsmitarbeiter der Organisation (sn_bus_org_opptym.org_b2b_sales_rep) • B2C-Vertriebsmitarbeiter der Organisation (sn_bus_org_opptym.org_b2c_sales_rep)

Erstellen Sie eine Verkaufschance für Geschäftsstandorte

Erstellen Sie eine Verkaufschance, und verfolgen Sie den End-to-End-Lebenszyklus von Verkaufschancen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Channel-Partner können eine detaillierte Preisaufgliederung für jede Angebotsposition anzeigen, um Transparenz bei Nettopreisberechnungen sicherzustellen. Angebote können als PDFs exportiert und für Kunden zur Bestätigung und Signatur freigegeben werden, was die Kommunikation und die Aufbewahrung von Aufzeichnungen verbessert. Darüber hinaus können Angebotsbezogene Parteien erstellt werden, um die Freigabe von Angeboten für andere Geschäftsorganisationen in Vertriebsszenarien mit mehreren Partnern zu erleichtern.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Angabe** > **Neu**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
   Die Seite „Angebotsdatensatz“ wird angezeigt.
3. Füllen Sie die Felder im Formular „neuer Datensatz für Angebot“ aus.
   Weitere Informationen zu den Feldern im Formular finden Sie unter Angebotsmanagement
4. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnis
Die Channel-Partner können Vertriebsangebote für Kunden generieren und verwalten, wodurch der Vertriebszyklus vereinfacht wird.

Das Angebot wird erstellt. Das Angebot wird der Liste hinzugefügt, die auf der Seite „Angebot“ angezeigt wird. Sie können einen Kanalpartner hinzufügen. Sie können eine PDF-Datei generieren, um das Angebot für Kunden zur Validierung und Bestätigung freizugeben.

Abfrageregeln aktivieren

Setzen Sie den Wert der Abfrageregel-Systemeigenschaft [sn_cs_queryrules.use_query_rules] auf **true**. Für Upgrade-Kunden, sobald auf festgelegt **Wahr** , Sie müssen alle Änderungen, die in vor der Abfrage von Business-Regeln vorgenommen wurden, zur Funktion „Abfrageregeln“ migrieren und validieren.

Automatische Übersetzung

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

Formulare und Listen konfigurieren

Konfigurieren Sie Formulare, um die Felder und zugehörigen Listen hinzuzufügen, die benötigt werden, um die Geschäftsstandort- und Haushaltsmodelle zu unterstützen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Administration** > **Geführtes Setup** Und wählen Sie aus **Erste Schritte** .
2. In Servicemodell-Grundlagen Kategorie, wählen Sie aus **Erste Schritte** .
3. Wählen Sie Aus **Konfigurieren Sie Formulare und Liste** .
4. Fügen Sie dem Verbraucherformular für diese Ansichten die folgenden zugehörigen Listen hinzu: Fall und Workspace.
   - Aktuelle Haushalte
   - Haushaltsmitglied > Verbraucher (Alle Haushalte)
   - Verbraucherbeziehungen
   - Haushaltsbeziehungen
   - Mitglied des Verbraucherteams > Verbraucher (Verbraucherteam)
   - Verkaufte Produkte
5. Fügen Sie dem Fallformular für die folgenden Ansichten das Feld **Serviceorganisation** hinzu: Fall und Arbeitsbereich.
6. Fügen Sie dem Fallformular für die folgenden Ansichten das Feld **Anfordernde Serviceorganisation** hinzu: Fall und Arbeitsbereich.
7. Fügen Sie dem Fallformular für die folgenden Ansichten das Feld **Aktualisiert von** hinzu: Fall und Arbeitsbereich.
8. Fügen Sie dem Fallformular für die folgenden Ansichten das Feld **Haushalt** hinzu: Fall und Arbeitsbereich.
9. Fügen Sie dem Verbraucherformular für die folgenden Ansichten das Feld **Primärer Haushalt** (Haushalt) hinzu: Fall und Arbeitsbereich.

   Hinweis: Nach **Haushalt** Das Feld „Verbraucher“ wird sowohl für Fall- als auch Arbeitsbereichsansichten dem Formular „Verbraucher“ hinzugefügt. Beachten Sie das folgende Verhalten: Das Formular für einen neuen Verbraucher hat kein **Primärer Haushalt** Feld.

10. Fügen Sie dem Formular „Verkaufte Produkte“ für diese Ansichten die folgenden zugehörigen Listen hinzu: Fall und Workspace.
    - Alle Verbraucher
    - Mehr Verbraucher
11. Fügen Sie dem Berechtigungsformular das Feld **Haushalt** für diese Ansichten hinzu: Fall und Workspace.
12. Fügen Sie dem Vertragsformular für die folgenden Ansichten das Feld **Haushalt** hinzu: Fall und Arbeitsbereich.
13. Fügen Sie dem Formular „Verkaufte Produkte” das Feld **Haushalt** für diese Ansichten hinzu: Fall und Workspace.

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

14. Fügen Sie dem Serviceorganisationsformular für diese Ansichten die folgenden zugehörigen Listen hinzu: Fall und Workspace.

    - Mitglieder
    - Fälle > Serviceorganisation (Fälle)
    - Account-Mitarbeiter-Beziehungen
    - Verbraucher-Mitarbeiter-Beziehungen
    - Haushalt-Mitarbeiter-Beziehungen

15. Fügen Sie dem Haushaltsformular für diese Ansichten die folgenden zugehörigen Listen hinzu: Fall und Workspace.

    - Aktuelle Mitglieder
    - Haushaltsmitglied > Haushalt (Alle Mitglieder)
    - Beziehung Haushaltsmitglied > Haushalt (Mitgliederbeziehungen)
    - Mitglied des Haushaltsteams > Haushalt (Haushaltsteam)
    - Fall > Haushalt (Fälle)
    - Berechtigung > Haushalt (Berechtigungen)
    - Vertrag > Haushalt (Verträge)
    - Verkauftes Produkt > Haushalt (Verkaufte Produkte)

Geschäftsstandorte erstellen

Richten Sie interne und externe Standorte ein, damit Benutzer und Verbraucher an einem Geschäftsstandort Accounts, Kontakte, Verbraucher und Haushalte erstellen können.

Geschäftsstandorte erstellen

Aufgabe	Beschreibung
Interne Geschäftsstandorte erstellen	Sie können einen internen Geschäftsstandort erstellen.
Externe Geschäftsstandorte erstellen	Sie können einen externen Geschäftsstandort erstellen.

Interne Geschäftsstandorte erstellen

Richten Sie interne Geschäftsstandorte ein, damit Benutzer und Verbraucher Accounts, Kontakte, Verbraucher und Haushalte erstellen können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ein Geschäftsstandort hat einen Manager. Wenn Sie einen internen Geschäftsstandort erstellen, fügen Sie dem Feld **Manager** im Formular „Interner Geschäftsstandort“ einen Benutzer hinzu. Benutzern, die dann als interne Geschäftsstandortmanager hinzugefügt werden, wird automatisch die Rolle „sn_customerservice.svc_location_manager_contributor“ zugewiesen.

Um jedoch den internen Geschäftsstandortmanagern die Rolle sn_customerservice.svc_location_manager zuzuweisen, muss die Systemeigenschaft

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

sn_bus_loc.int_bus_loc.onboard_location_manager_as_contributor auf **false** festgelegt werden.

Hinweis: Nur interne Benutzer können als Manager für interne Geschäftsstandorte hinzugefügt werden.

Der Manager eines internen Geschäftsstandorts kann für Account, Haushalt oder Verbraucher auf alle Fälle in der Standorthierarchie zugreifen, einschließlich Fälle für untergeordnete Geschäftsstandorte. Der Manager kann auch:

- Mitarbeiter zu Geschäftsstandorten in der Standorthierarchie hinzufügen
- Account-Team- oder Verbraucherteam-Beziehungen mit Mitarbeitern aus der Standorthierarchie erstellen
- Kundeninformationen anzeigen
- In der Standorthierarchie erstellte Fälle aktualisieren
- Fälle für Kunden in der Standorthierarchie erstellen

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Serviceorganisationen** > **Interne Geschäftsstandorte**an.
2. Klicken Sie in der Liste der internen Geschäftsstandorte auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular Interner Geschäftsstandort aus.
4. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Der Standort wird der Liste der internen Geschäftsstandorte hinzugefügt.

   Nachdem Sie einen internen Geschäftsstandort erstellt haben, können Sie dem Standort Mitarbeiter hinzufügen, Beziehungen zwischen Mitarbeitern und Accounts, Haushalten und Verbrauchern erstellen und die Liste der Kunden nachverfolgen, die von einem Geschäftsstandort betreut werden.

Zugehörige Informationen

Externe Geschäftsstandorte erstellen

Externe Geschäftsstandorte erstellen

Richten Sie externe Standorte ein, damit Benutzer und Verbraucher an einem Geschäftsstandort Accounts, Kontakte, Verbraucher und Haushalte erstellen können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sowohl interne als auch externe Benutzer können als Manager für externe Geschäftsstandorte hinzugefügt werden.

Der Manager eines externen Geschäftsstandorts kann für Account, Haushalt oder Verbraucher auf alle Fälle in der Standorthierarchie zugreifen, einschließlich Fälle für untergeordnete Standorte. Der Manager kann auch:

- Mitarbeiter für interne und externe Geschäftsstandorte erstellen.
- Den Mitarbeitern Rollen und Verantwortlichkeiten zuweisen.
- Dem Standort Mitarbeiter zuweisen.

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

- In der Standorthierarchie erstellte Fälle anzeigen und verwalten.
- Im Namen des Standorts einen Fall übermitteln.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Serviceorganisationen** > **Externe Geschäftsstandorte**an.
2. Klicken Sie in der Liste der externen Geschäftsstandorte auf **Neu**.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Externer Geschäftsstandort“.
4. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Der Standort wird der Liste der externen Geschäftsstandorte hinzugefügt.

   Nachdem Sie einen externen Geschäftsstandort erstellt haben, können Sie dem Standort Mitarbeiter hinzufügen, Beziehungen zwischen Mitarbeitern und Accounts, Haushalten und Verbrauchern erstellen und die Liste der Kunden nachverfolgen, die von einem Geschäftsstandort betreut werden.

Zugehörige Informationen

Interne Geschäftsstandorte erstellen

Nachverfolgung der Standortdetails für eine Serviceorganisation

Indem Sie die Standortdetails für eine Serviceorganisation nachverfolgen und erfassen, können Sie bereitstellen Außendienst-Management, Walk-Up Experience Und Terminbuchungsfunktionen.

Übersicht

Sie können angeben Außendienst-Management, Walk-Up Experience, Und Terminbuchungsfunktionen über das Datenmodell der Serviceorganisation, indem die Details der Tabelle „Standort“ (cmn_location) erfasst werden.

Hinweis: Sie müssen das Plugin „Serviceorganisation“ (com.snc.service_organization) aktivieren, bevor Sie die Standortdetails für eine Serviceorganisation nachverfolgen können.

Standortfeld

Wenn Sie das Formular „Serviceorganisation“ aufrufen, sehen Sie, dass es einen gibt **Standort** Feld, in dem Sie die Informationen zu Ihrem geografischen Standort hinzufügen können, d. h. cmn_location der Serviceorganisation. „cmn_location“ in der Serviceorganisation wird mit den Adressfeldern synchronisiert, aber die Adressfelder in der Serviceorganisation werden nicht mit „cmn_location“ synchronisiert, wodurch es sich nur um eine einseitige Synchronisierung handelt. „cmn_location“ ist der Serviceorganisation in einer zwei-Wege-eins-zu-eins-Beziehung zugeordnet.

Hinweis: Änderungen am Datensatz „cmn_location“ aktualisieren die Adressfelder in der Serviceorganisation nicht.

Die Adressfelder im Datensatz der Serviceorganisation, die mit dem Standort (cmn_location) synchronisiert werden, umfassen:

- Straße
- Stadt
- Status

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

- Land
- Postleitzahl
- Breitengrad
- Längengrad

Hinweis: Mit dem Basissystem werden die Felder Standort nicht in den Formular- oder Listenansichten angezeigt. Wenn das Standortfeld in der Serviceorganisation nicht definiert ist, wird ein On-Demand-Skript mit dem Basissystem geliefert. Das Skript generiert den cmn_location-Datensatz aus den Adressfeldern.

Allgemeine Attribute von Serviceorganisationen

Indem Sie allgemeine Attribute verwenden, um eine einheitliche Referenzarchitektur und ein einheitliches Datenmodell einzurichten, können Sie erweitern Kundenservice-Management Datenmodell zur Unterstützung Ihrer Serviceorganisationen.

Sie können Anwendungsfälle aus Branchen wie abrufen Financial Services Operations, Healthcare and Life Sciences, Und Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich, Um allgemeine Attribute für Ihre Architektur und Ihr Datenmodell zu erfassen. Beispielsweise kann eine Serviceorganisation Attribute für Bankfilialen, Krankenhäuser und Behörden erfassen. Durch die Erfassung dieser allgemeinen Attribute in allen Branchen können Sie eine einheitliche Referenzarchitektur und ein einheitliches Datenmodell erstellen, die die Implementierung desselben Attributs in verschiedenen Branchen vermeiden.

In der folgenden Tabelle sind die allgemeinen Attribute aufgeführt, die branchenübergreifend für die Tabelle „Serviceorganisation“ [sn_Customer_Service_Organization] identifiziert wurden.

Liste der allgemeinen Attribute

Feldname	Beschreibung
E-Mail	Primäre E-Mail-Adresse für die Serviceorganisation.
Identifikationsnummer	ID, die zur Identifizierung der Serviceorganisation verwendet wird.
Typ	Typ der primären Serviceorganisation nach Branche. Zum Beispiel Zweigstellen, Behörden, Anbieter, Geschäfte, und so weiter.
Untertyp	Organisationstypen innerhalb der Branche. Zum Beispiel mithilfe von **Typ** Und **Untertyp** Felder können Sie mehrere Typen auswählen, die für Ihre Serviceorganisationen verwendet werden sollen.

Hinzufügen und Zuordnen von Unternehmensdatensätzen zu einem Geschäftsstandort

Erstellen Sie einen Unternehmensdatensatz, und ordnen Sie ihn einem internen oder externen Geschäftsstandort zu.

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

Konfigurationsaufgaben zum Zuordnen von Unternehmensdatensätzen zu einem Geschäftsstandort

Aufgabe	Beschreibung
Neues Unternehmen hinzufügen	Erstellen Sie einen Unternehmensdatensatz, der Lieferanten, Hersteller oder Kunden darstellt, mit denen Sie Geschäfte tätigen.
Ordnen Sie Unternehmensdatensätze einem Geschäftsstandort zu	Ordnen Sie Unternehmensdatensätze einem Geschäftsstandort zu, um anzugeben, dass ein Geschäftsstandort ein Unternehmen ist.

Ordnen Sie Unternehmensdatensätze einem Geschäftsstandort zu

Ordnen Sie Ihre Unternehmensdatensätze einem Geschäftsstandort zu, um die Akzeptanz von Datenmodellen für Serviceorganisationen in verschiedenen Branchen zu verbessern.

Vorbereitungen

Fügen Sie hinzu **Unternehmen** Feld zu einem internen oder externen Geschäftsstandortformular mithilfe des Formularlayouts. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie einem Formularlayout in Felder hinzu Tabellen-Generator .

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Serviceorganisationen** > **Interne/Externe Geschäftsstandorte**an.
2. Wählen Sie den internen oder externen Geschäftsstandort aus der Liste aus, dem Sie einen Unternehmensdatensatz zuordnen möchten.
3. Wählen Sie den zuvor erstellten Unternehmensdatensatz aus dem Feld Unternehmen aus.
4. Wählen Sie den Header aus, halten Sie ihn gedrückt (oder klicken Sie mit der rechten Maustaste), und wählen Sie aus **Speichern** .

Ergebnis

Der Unternehmensdatensatz wurde erfolgreich einem Geschäftsstandort zugeordnet.

Virtual Agent Support für Geschäftsstandorte

Kundenservice-Mitarbeiter erhalten Chatanfragen von Mitarbeitern Ihres Geschäftsstandorts im CSM-Mitarbeiterbereich. Diese Service Desk-Mitarbeiter können Ihren Mitarbeitern helfen, Probleme zu lösen und Fälle effizienter zu verwalten, wenn Ihre Mitarbeiter zuerst eine Umfrage vor dem Chat ausfüllen.

Übersicht

Bevor Ihre Mitarbeiter eine Umfrage vor dem Chat verwenden können, um einen Chat zu initiieren, muss Ihr Administrator die Konfiguration vor dem Chat für das Serviceportal des Geschäftsstandorts aktivieren. Die vorkonfigurierten Umfragen sind standardmäßig im Basissystem aktiviert. Wenn Ihr Geschäftsstandort das System aktualisiert hat, um die Konfiguration vor dem Chat manuell zu aktivieren, können Mitarbeiter die Vorumfrage vor dem Chat ausfüllen. Weitere Informationen zur Umfrage vor dem Chat finden Sie unter Vorab-Chatumfragen.

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

Sie müssen auch den Mitarbeitern, die die Chat-Funktion vor der Umfrage verwenden, die Rollen „Beitragender der Serviceorganisation“ (sn_customerservice.service_organization_contributor) und „Standortmanager“ (sn_customerservice.svc_location_Manager_Core) zuweisen.

Nehmen wir an, dass ein Mitarbeiter mit der richtigen Rolle eine Umfrage vor dem Chat im Business Location Service Portal (BLSP) ausfüllt. Der Chat wird dann einem Kundenservice-Mitarbeiter oder zugewiesen Virtual AgentÜber die Weiterleitung der erweiterten Arbeitszuweisung (AWA). Weitere Informationen zu AWA finden Sie unter Erweiterte Arbeitszuweisung erkunden .

Bevor der zugewiesene Service Desk-Mitarbeiter in eine Chat-Konversation mit dem Mitarbeiter eingeht, überprüft er den Kontext des Falls, damit der Service Desk-Mitarbeiter besser verstehen kann, wie der Fall behandelt werden soll.

Umfrage vor dem Chat

Die Umfrage vor dem Chat hilft Ihren Mitarbeitern, die Details zum Standort und den Supportanforderungen vor einem Chat auszufüllen, damit ein Service Desk-Mitarbeiter Kontext zu dem Fall hat und Ihre Mitarbeiter besser unterstützen kann. Die Umfrage vor dem Chat macht den Chat effizienter und für Ihre Mitarbeiter hilfreicher. Weitere Informationen dazu, wie ein Chat über das BLSP initiiert wird, finden Sie unter Chatten Sie mit Virtual AgentÜber das Serviceportal für Geschäftsstandorte.

Die Umfrage vor dem Chat wird nicht für Beitragende der Serviceorganisation angezeigt, die einem einzelnen Geschäftsstandort zugeordnet sind. Der Standort wird standardmäßig ausgewählt.

Die Geschäftsstandorte, die in der Konfiguration vor dem Chat aufgeführt sind, sind auf die Standorte beschränkt, die dem Geschäftsstandortmanager zugewiesen sind. Sie können keinen untergeordneten Geschäftsstandort auswählen.

Weitere Informationen zur Konfiguration der Umfragen vor dem Chat finden Sie unter Definieren Sie Konfigurationen der Umfrage vor dem Chat .

Zugehörige Informationen

Chatten Sie mit Virtual AgentÜber das Serviceportal für Geschäftsstandorte

Chatten Sie mit Virtual AgentÜber das Serviceportal für Geschäftsstandorte

Holen Sie sich die Informationen, die Sie zu einem Fall und einer Falllösung benötigen, indem Sie eine Vorumfrage im Serviceportal des Geschäftsstandorts ausfüllen. Die Vorumfrage ermöglicht dem Kundenservice-Mitarbeiter oder Virtual Agent Kennen Sie Ihren Standort und einige Details zu Ihrem Fall, damit Sie nicht mehr Zeit mit der Wiederholung dieser Informationen verbringen müssen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Beitragender der Serviceorganisation (sn_customerservice.service_organization_contributor) oder Standortmanager (sn_customerservice.svc_location_Manager_Core)

Prozedur

1. Wählen Sie im Serviceportal für Geschäftsstandorte das Chat-Symbol ( ), um eine Konversation zu starten.

Hinweis: Die Agent-Chat-Konfiguration (sp_Agent_Chat_config) muss für das Serviceportal des Geschäftsstandorts aktiv sein.

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

2. Wählen Sie in der Liste der Standorte in der Umfrage vor dem Chat den Geschäftsstandort aus, dem Sie direkt zugeordnet sind, und wählen Sie ihn aus **Übermitteln** .
   Ein Virtual Agent oder ein Kundenservice-Mitarbeiter antwortet auf Ihre Chat-Anforderung.
3. Wenn Sie mit dem Chat fertig sind, wählen Sie aus **Konversation Beenden** .

Nächste Maßnahme

Wenn der Service Desk-Mitarbeiter einen Fall erstellt oder die Diskussion mit einem vorhandenen Fall verknüpft, können Sie diese Fälle im Serviceportal des Geschäftsstandorts anzeigen, indem Sie auswählen **Fälle** .

Zugehörige Informationen

Virtual Agent Support für Geschäftsstandorte

Erstellen Sie Kundenprojekte

Erstellen Sie Kundenprojekte an internen oder externen Geschäftsstandorten, um Standortöffnungen, Renovierungen, Abschlüsse oder andere standortspezifische Initiativen zu verwalten.

Vorbereitungen

Um auf Kundenprojekte zuzugreifen und die erforderlichen Rollen zu aktivieren, müssen Sie das Plugin „Kundenprojektmanagement“ (com.snc.csm_ppm) aktivieren.

Erforderliche Rolle: admin, it_project_Manager, sn_service_org.project_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ein Kundenprojekt kann durch Anwenden von Vorlagen oder durch Importieren und Exportieren von Projekten initiiert werden. Darüber hinaus können Fälle erstellt werden, um Probleme entweder auf Projekt- oder Projektaufgabenebene zu beheben.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Projektarbeitsbereich**an.
2. Initiieren Sie ein Projekt, indem Sie auswählen **Neu** .
   Unter **Meine Projekte** , Eine Liste der Projekte, die Ihrer Rolle zugeordnet sind, wird angezeigt. Unter **Alle Projekte** , Eine Liste aller Projekte wird angezeigt.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.
   Die folgende Tabelle zeigt die eindeutigen Felder des Formulars. Weitere Informationen zu anderen Feldern finden Sie unter Projekt wird gestartet .

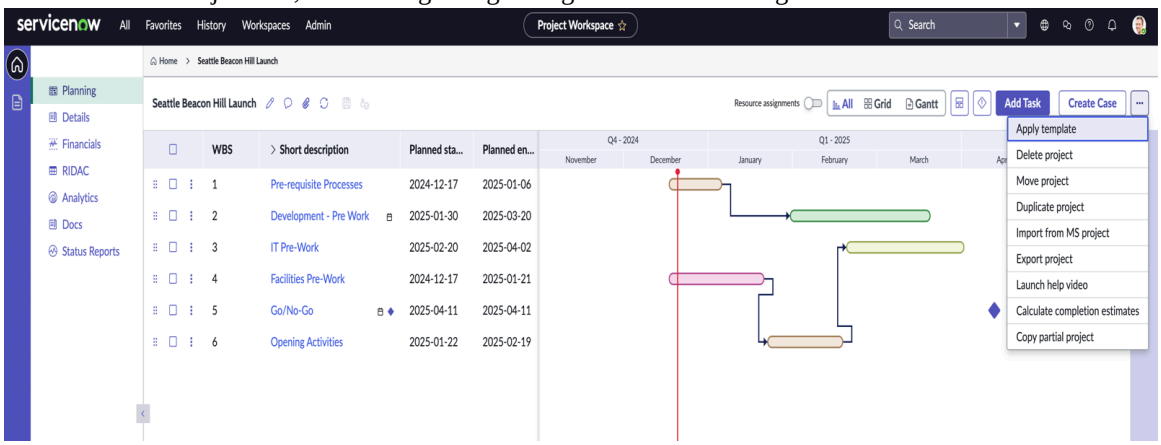
Formular „Projekt erstellen“

Feld	Beschreibung
Projektlasse	Klasse des Projekts. Wählen Sie Aus **Kundenprojekt** .
Projektvorlage	Vorlage eines Projekts. Um ein Projekt aus einer Vorlage zu erstellen, wählen Sie eine Vorlage aus der angezeigten Liste aus. Basierend auf der Vorlage werden Projektaufgaben erstellt.
Projektname	Name für das Projekt.

4. Wählen Sie **Bestätigen** aus.

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

5. Wählen Sie ein Projekt aus, um alle zugehörigen Registerkarten anzuzeigen.



Zugehörige Registerkarten des Kundenprojekts

Zugehörige Registerkarten	Beschreibung
Planung	In diesem Abschnitt können Sie: ○ Erstellen oder fügen Sie Aufgaben hinzu ○ Aktualisieren Sie Aufgabendetails ○ Erstellen Sie einen Fall für das Projekt und die Projektaufgaben ○ Legen Sie Fristen mithilfe eines Diagramms fest ○ Vorlage anwenden ○ Projekt löschen, verschieben, importieren und exportieren ○ Starten Sie Hilfevideos ○ Berechnen Sie Abschlussschätzungen ○ Teilprojekt kopieren
Details	In diesem Abschnitt können Sie alle Projektaufgaben und -Details des Projekts anzeigen und aktualisieren.
Finanzen	Zeigt Kostenpläne des Projekts an
RIDAC	Zeigt die Risiken des Projekts an
Analytics	Ermöglicht Ihnen die Nachverfolgung von Projektphasen, Plänen, Zuweisungen, Problemen, verstrichener Zeit, Ressourcen, Vorteile und andere Details des Projekts grafisch dargestellt.
Docs	Dokumente des Projekts
Statusberichte	Berichte des Projekts

6. Unter **Details** Registerkarte, füllen Sie die anderen Felder aus.
Die folgende Tabelle beschreibt die eindeutigen Felder des Kundenprojekts. Weitere Informationen zu anderen Feldern finden Sie unter Projekt wird gestartet .

Automatische Übersetzung

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

Formular „Kundenprojekt“

Felder	Beschreibung
Account	Account für das Projekt. Wählen Sie einen Account aus der angezeigten Liste aus. **Hinweis:** ○ Bei Auswahl eines Accounts wird die **Serviceorganisation** Feld wird ausgeblendet. ○ Der Projektmanager des Kunden kann nicht auf Projekte oder Projektaufgaben zugreifen, die dem Projektmanager der Serviceorganisation zugeordnet sind.
Serviceorganisation	Serviceorganisation für das Projekt. Wählen Sie eine IBL oder EBL aus der angezeigten Liste aus. **Hinweis:** ○ Bei Auswahl einer Serviceorganisation wird die **Account** Feld wird ausgeblendet. ○ Der Projektmanager der Serviceorganisation kann nicht auf Projekte oder Projektaufgaben zugreifen, die dem Projektmanager des Kunden zugeordnet sind.

Nächste Maßnahme

Projektaufgaben aus einem Projekt erstellen

Einem Geschäftsstandort Mitarbeiter hinzufügen

Sie können Benutzer als Mitarbeiter einem Geschäftsstandort hinzufügen und ihnen dadurch die Möglichkeit geben, Accounts, Kontakte, Verbraucher und Haushalte zu unterstützen.

Fügen Sie Mitarbeitern internen und externen Geschäftsstandorten hinzu

Aufgabe	Beschreibung
Einem internen Geschäftsstandort Mitarbeiter hinzufügen	Fügen Sie interne Anwender mit der Rolle „snc_internal“ als Mitarbeiter zu einem internen Geschäftsstandort hinzu.
Einem externen Geschäftsstandort Mitarbeiter hinzufügen	Fügen Sie sowohl interne Anwender mit der Rolle „snc_internal“ als auch externe Anwender mit der Rolle „snc_external“ als Mitarbeiter zu einem externen Geschäftsstandort hinzu.

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

Zugehörige Informationen

Einem internen Geschäftsstandort Mitarbeiter hinzufügen

Einem externen Geschäftsstandort Mitarbeiter hinzufügen

Einem internen Geschäftsstandort Mitarbeiter hinzufügen

Sie können Benutzer als Mitarbeiter einem internen Geschäftsstandort hinzufügen und ihnen dadurch die Möglichkeit geben, Accounts, Kontakte, Verbraucher und Haushalte zu unterstützen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, sn_customerservice_manager, sn_customerservice.svc_location_manager, sn_customerservice.svc_location_manager_contributor und sn_bus_loc.location_relationship_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können einem internen Geschäftsstandort interne Benutzer mit der Rolle „snc_internal“ als Mitarbeiter hinzufügen.

- Administratoren und Kundenservice-Manager können jedem Geschäftsstandort Mitarbeiter hinzufügen.
- Standortmanager können Mitarbeiter zu den Geschäftsstandorten hinzufügen, auf die sie Zugriff haben.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Serviceorganisationen** > **Geschäftsstandorte** > **Interne Geschäftsstandorte**an.
2. Wählen Sie den Datensatz für den gewünschten internen Geschäftsstandort aus.
3. Klicken Sie auf **Mitglied Registrieren** Zugehöriger Link zum Öffnen des Datensatzes „Mitglied am internen Geschäftsstandort registrieren“.
   Sie können den Datensatz verwenden, um neue Standortmitarbeiter zu registrieren oder vorhandene interne oder externe Mitarbeiter zwischen Standorten zu verschieben, die vom Standortmanager verwaltet werden, und den Mitarbeitern entsprechend Verantwortlichkeiten zuweisen.
4. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Registrieren Sie ein Mitglied im Formular „Interner Geschäftsstandort“

Feld	Beschreibung
Geschäftsstandort	Der automatisch generierte interne Geschäftsstandort.
Mitglied	Feld, das zum Auswählen eines internen Mitarbeiters aus der Liste des Datensatzes für interne Mitarbeiter der Serviceorganisation verwendet wird.
Mitgliedstyp	Feld, das zum Zuweisen der Verantwortlichkeit für das am Geschäftsstandort ausgewählte Mitglied verwendet wird. Weitere Informationen zu Verantwortlichkeiten finden Sie unter Verantwortlichkeiten zuweisen.

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

5. Wählen Sie **Absenden**.

   Ein Mitgliedsdatensatz mit dem ausgewählten Mitglied, Mitgliedstyp und Geschäftsstandort wird erstellt. Nachdem ein Mitgliedstyp ausgewählt wurde, wird dem Mitglied automatisch eine Zuständigkeit zugewiesen.

Einem externen Geschäftsstandort Mitarbeiter hinzufügen

Sie können Benutzer als Mitarbeiter einem externen Geschäftsstandort hinzufügen und ihnen damit die Möglichkeit geben, Accounts, Kontakte, Verbraucher und Haushalte zu unterstützen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin, sn_customerservice_manager, sn_customerservice.svc_location_manager, sn_customerservice.svc_location_manager_contributor und sn_bus_loc.location_relationship_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können einem externen Geschäftsstandort sowohl interne Benutzer mit der Rolle snc_internal als auch externe Benutzer mit der Rolle snc_external als Mitarbeiter hinzufügen.

- Administratoren und Kundenservice-Manager können jedem Geschäftsstandort Mitarbeiter hinzufügen.
- Standortmanager können Mitarbeiter zu den Geschäftsstandorten hinzufügen, auf die sie Zugriff haben.

Hinweis: Das Hinzufügen neuer externer Mitarbeiter zu den externen Geschäftsstandorten muss mit dem Modul „Externe Mitarbeiter der Serviceorganisation“ erfolgen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Serviceorganisationen** > **Geschäftsstandorte** > **Externe Geschäftsstandorte**an.
2. Wählen Sie den Datensatz für den gewünschten externen Geschäftsstandort aus.
3. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Mitglied registrieren**, um den Datensatz „Mitglied an externem Geschäftsstandort registrieren“ zu öffnen.
   Sie können mit dem Datensatz neue Standortmitarbeiter registrieren oder vorhandene Mitarbeiter zwischen den vom Standortmanager verwalteten Standorten verschieben und den Mitarbeitern entsprechend Verantwortlichkeiten zuweisen.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Mitglied an externem Geschäftsstandort registrieren“

Feld	Beschreibung
Externer Geschäftsstandort	Der automatisch generierte externe Geschäftsstandort.
Mitarbeiter registrieren	Feld zum Registrieren neuer Mitarbeiter an dem Standort oder zum Verschieben vorhandener Mitarbeiter aus der externen Geschäftsstandorthierarchie von einem Standort an einen anderen.

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

Feld	Beschreibung
	○ **Neuer Mitarbeiter**: Erstellen Sie in der Tabelle „Externe Mitarbeiter der Serviceorganisation“ (sn_csm_service_organization_extern einen Benutzer mit der Rolle snc_external. ○ **Vorhandenes Personal**: Liste der Mitarbeiter, die bereits in der Hierarchie der Serviceorganisation arbeiten.
Vorname	Vorname des Teammitglieds.
Nachname	Nachname des Teammitglieds.
Anwender-ID	Anwender-ID des Teammitglieds.
E-Mail	E-Mail-Adresse des Teammitglieds.
Mitglied	Feld zur Auswahl eines externen Mitarbeiters aus der Liste des Datensatzes mit den externen Mitarbeitern der Serviceorganisation. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Vorhandenes Personal** im Personalfeld **Registrieren** ausgewählt wurde.
Mitgliedstyp	Feld zum Zuweisen der Zuständigkeit für den ausgewählten Geschäftsstandort. ○ **Keine**: Erstellt einen Mitgliedsdatensatz. ○ **Listed Member** (Aufgeführtes Mitglied): Erstellt einen Mitgliedsdatensatz. Mit dem Mitgliedsdatensatz wird ein Zuständigkeitsdatensatz mit dem Typ „Aufgeführtes Mitglied“ erstellt. Die Zuständigkeit ist leer. ○ **Beitragender am Standort**: Erstellt einen Mitgliedsdatensatz. Zusammen mit dem Mitgliedsdatensatz wird ein Verantwortlichkeitsdatensatz mit dem Typ „Beitragender am Standort“ und der Zuständigkeit „Beitragender am Standort“ erstellt. **Hinweis:** Die Zuweisung von Verantwortlichkeiten gilt sowohl für vorhandene als auch für neue Mitarbeiter.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Für den ausgewählten externen Geschäftsstandort wird ein neuer Datensatz für einen externen Mitarbeiter erstellt. Der Administrator muss den Mitarbeitern Verantwortlichkeiten zuweisen. Wenn Sie jedoch **Keine** als Mitgliedstyp ausgewählt haben, dürfen Sie keinen Verantwortlichkeitsdatensatz erstellen.

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

Verantwortlichkeiten zuweisen

Weisen Sie einem Mitglied der Serviceorganisation (SO) mithilfe des Verantwortlichkeitsdatenmodells Verantwortlichkeiten zu.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Unternehmen benötigen häufig Mitarbeiter, die an mehr als einem Geschäftsstandort arbeiten, und sie können unterschiedliche Verantwortlichkeiten an verschiedenen Standorten haben. Mit dem Verantwortlichkeitsdatenmodell können einem SO-Mitglied mehrere Verantwortlichkeiten zugewiesen werden.

Das Verantwortlichkeitsdatenmodell verwaltet die Beziehung zwischen dem SO-Mitglied und dem Typ der Verantwortlichkeit in der Tabelle „Verantwortungen der Mitglieder der Serviceorganisation“ [sn_csm_svc_org_member_responsibility].

Hinweis: Wenn das Plugin „Business Location“ aktiv ist, ist diese Funktion standardmäßig aktiviert. Für Upgrade-Kunden werden die Daten in der Tabelle [sn_csm_svc_org_member_responsibility] für bestehende SO-Mitglieder automatisch ausgefüllt, um sicherzustellen, dass sie nach dem Upgrade dieselben Zugriffsrechte haben. Bei der Erstellung neuer Datensätze nach dem Release Zurich müssen Sie folgendermaßen vorgehen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Serviceorganisationen** > **Interne/Externe Geschäftsstandorte**an.
2. Öffnen Sie den Geschäftsstandortdatensatz (intern oder extern).
3. Öffnen Sie den Datensatz „Mitglied der Serviceorganisation“ aus der zugehörigen Liste „Mitglieder“.
4. Wählen Sie Aus **Neu** Dient zum Erstellen eines Datensatzes in der Tabelle „SO-Mitgliedsverantwortlichkeiten“ [sn_csm_svc_org_member_Responsibility].
   Der Datensatz für die Verantwortlichkeit des Mitglieds der Serviceorganisation enthält die folgenden Felder: **Mitglied** , **Typ** , Und **Reihenfolge** .

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

Hinweis: Das Feld **Mitglied** verweist auf die Tabelle [sn_csm_service_organization_member]. Dieses Feld wird automatisch ausgefüllt, wenn der Datensatz über die zugehörige Liste „SO-Mitglied“ initiiert wird, d. h. **Typ** Feld bezieht sich auf die Tabelle [sn_customerservice_related_Party_Configuration] und auf **Reihenfolge** Das Feld gibt die Reihenfolge an, in der Datensätze angezeigt werden, organisiert nach Geschäftseinstellungen.

Mit dem Basissystem kann Anwendern mit einer bestimmten Rolle ein bestimmter Typ zugewiesen werden.

Anwenderrollen und zugeordnete Typen

Rolle	Typ
sn_customerservice.svc_location_agent	Standortmitarbeiter **Hinweis:** Diese Rolle gilt nur für den internen Geschäftsstandort.
sn_customerservice.svc_location_consumer_agent	Standortmitarbeiter für Verbraucher **Hinweis:** Diese Rolle gilt nur für den internen Geschäftsstandort.
sn_customerservice.service_organization_contributo	Beitragender am Standort
sn_customerservice.svc_location_manager_contributor	Beitragender Manager am Standort
sn_customerservice.svc_location_manager	Standortmanager-Erfüller **Hinweis:** Diese Rolle gilt nur für den internen Geschäftsstandort.
sn_bus_loc.location_relationship_manager	Beziehungsmanager des Standorts **Hinweis:** Diese Rolle gilt nur für den externen Geschäftsstandort.
sn_bus_loc.svc_location_support_agent	Standortmitarbeiter für Support

5. Nachdem Sie den erforderlichen Typ der zugehörigen Partei zugewiesen haben, wählen Sie aus **Übermitteln** .
   Dem Mitglied der Serviceorganisation wird eine neue Verantwortlichkeit hinzugefügt.

Rollen zuweisen

Weisen Sie internen und externen Anwendern Rollen zu, um den ordnungsgemäßen Zugriff auf Serviceorganisationen, Geschäftsstandorte und Haushalte zu erleichtern. Durch die Zuweisung der erforderlichen Rollen können Sie jedem Anwender die erforderlichen Berechtigungen für die effektive Ausführung seiner Aufgaben geben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Servicemodell-Grundlagen Plugins fügen die folgenden Rollen zu hinzu Kundenservice-Management.

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

Rollen der Servicemodell-Grundlage

Rolle	Beschreibung	Enthält Rollen
Beitragender Manager am Standort [sn_customerservice.svc_location_manager_contributor]	Ein beitragender Manager am Standort ist am Geschäftsstandort angestellt und verwaltet einen Geschäftsstandort in der Standorthierarchie zusammen mit allen untergeordneten Geschäftsstandorten. Ein beitragender Manager am Standort führt die folgenden Aufgaben aus: • Verwalten der Serviceorganisation. • Verwalten der Mitarbeiter an den Geschäftsstandorten. • Nachverfolgen von Produkten und Services an den Geschäftsstandorten. • Melden von Fällen für Accounts, Haushalte oder Verbraucher, die am übergeordneten oder untergeordneten Geschäftsstandort erstellt wurden.	• sn_customerservice.consumer_contributor • sn_customerservice.svc_location_manager_ • sn_customerservice.service_organization_c • sn_customerservice.account_contributor
Beziehungsmanager des Standorts [sn_bus_loc.location_relationship_manager] **Hinweis:** Diese Rolle gilt nur für externe Geschäftsstandorte.	Ein Beziehungsmanager des Standorts wird vom übergeordneten Unternehmen angestellt und fungiert als Ansprechpartner für einen oder mehrere externe Geschäftsstandorte. Ein Beziehungsmanager des Standorts führt die folgenden Aufgaben aus: • Verwalten und Überwachen aller Aktivitäten im Zusammenhang mit Produkten und Services an einem externen Geschäftsstandort.	sn_customerservice.svc_location_manager_contributor

Automatische Übersetzung

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

Rollen der Servicemodell-Grundlage (Fortsetzung)

Rolle	Beschreibung	Enthält Rollen
	• Überwachen der Leistung externer Geschäftsstandorte. • Beantworten von Anfragen zum Fallstatus von externen Stakeholdern des Geschäftsstandorts.	
Standortmitarbeiter [sn_customerservice.svc_location_agent] **Hinweis:** Diese Rolle gilt nur für den internen Geschäftsstandort.	Ein Standortmitarbeiter führt die folgenden Aufgaben aus: • Zeigen Sie alle CSM-Entitäten (Customer Service Management) an. • Erstellen von Fällen für Accounts, Haushalte, Verbraucher oder Serviceorganisationen. • Erfüllen von Fällen für Accounts, Haushalte, Verbraucher oder Serviceorganisationen, die am Standort des Mitarbeiters erstellt wurden.	• sn_fsm_servicedesk_agent • sn_esm_location_agent
Standortmitarbeiter für Verbraucher [sn_customerservice.svc_location_consumer_agent] **Hinweis:** Diese Rolle gilt nur für den internen Geschäftsstandort.	Ein Standortnutzer führt die folgenden Aufgaben aus: • Alle CSM-Einheiten anzeigen. • Erstellen von Fällen für Accounts, Haushalte, Verbraucher oder Serviceorganisationen. • Erfüllen von Fällen für Accounts, Haushalte, Verbraucher oder Serviceorganisationen, die in der Serviceorganisation oder einer untergeordneten	• sn_fsm_servicedesk_agent • sn_esm_location_agent

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

Rollen der Servicemodell-Grundlage (Fortsetzung)

Rolle	Beschreibung	Enthält Rollen
	Serviceorganisation erstellt wurden. • Zuweisen von Personal zu einem Account, Haushalt oder Verbraucher.	
Standortmanager [sn_customerservice.svc_location_manager] **Hinweis:** Diese Rolle gilt nur für interne Geschäftsstandorte.	Ein Standortmanager führt die folgenden Aufgaben aus: • Zeigen Sie alle CSM-Entitäten für einen zugehörigen Account, Haushalt, Verbraucher oder Serviceorganisation an. • Erstellen, Aktualisieren und Schließen von zugehörigen Accounts, Haushalten, Verbrauchern oder Serviceorganisationen, die am Standort des Verbrauchers erstellt wurden.	• sn_fsm_servicedesk_agent • sn_customerservice.svc_location_agent • email_client_quick_message_author • sn_templated_snip.template_snippet_writer • sn_customerservice.svc_location_manager_ • sn_shn.admin • approver_user • sn_customerservice.svc_location_consumer
Beziehungenbearbeiter [sn_customerservice.relationship_agent]	Verwalten Sie Fälle für die Accounts, Kontakte, Verbraucher und Haushalte, mit denen der Kundenservice-Mitarbeiter Beziehungen unterhält. Sie enthält die folgenden Beziehungen, die mit bereitgestellt werden Servicemodell-Grundlagen Plugins: • Account Manager: erstellt eine Beziehung zwischen einem internen Benutzer und einem Account. • Beziehungsmanager: erstellt eine Beziehung zwischen einem internen Benutzer und einem Verbraucher oder einem Haushalt.	• agent_workspace_user • sn_fsm_servicedesk_agent • snc_internal • sn_templated_snip.template_snippet_reade • sn_customerservice.csm_workspace_user • sn_shn.editor • email_composer

Automatische Übersetzung

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

Rollen der Servicemodell-Grundlage (Fortsetzung)

Rolle	Beschreibung	Enthält Rollen
Service Management - Standortmitarbeiter [sn_esm_location_agent]	Ein Service Management-Standortmitarbeiter ist ein Service Management-Mitarbeiter für einen Geschäftsstandort.	• sn_lookup_verify_user • assignment_workbench • Wissen • agent_workspace_user • actsub_user • template_editor • chat_admin • cmdb_read • agent_schedule_user • interaction_agent • sn_templated_snip.template_snippet_reade • sn_customerservice.csm_workspace_user • sn_shn.editor • email_composer • template_editor_global
Service Desk-Mitarbeiter für Standortsupport [sn_Bus_loc.svc_location_Support_Agent]	Ein Standortsupport-Mitarbeiter ist ein Mitglied der Serviceorganisation, das als Ermöglicher fungiert und die folgenden Aufgaben ausführen kann: • Alle CSM-Einheiten anzeigen. • Fälle erstellen und lösen. • Greifen Sie auf zu Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM. • Mit Geschäftsstandort 360 Details zu unterstützten internen und externen Geschäftsstandorten, zu verkauften Produkten, zu Standortmitgliedern, zu Installationsbasiselementen und zu verfügbaren Services anzeigen.	• sn_esm_location_agent • sn_csm_case_types.service_definition_view

Automatische Übersetzung

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

Rollen der Servicemodell-Grundlage (Fortsetzung)

Rolle	Beschreibung	Enthält Rollen
	Hinweis: Die Rolle des Standortsupport-Mitarbeiters wird für externe Geschäftsstandorte nicht unterstützt, da die Fallerfüllung für diese Standorte nicht aktiviert ist.	

Hinweis: Wenn Beitragende Anwender, z. B. Beziehungsbeitragende, Account-Beitragende oder Verbraucherbeitragende, die Geschäftsstandorten zugeordnet sind, eine Standortbeitragende Rolle (sn_customerservice.service_organization_contributor) haben, können sie auf die Geschäftsstandorte zugreifen.

Prozedur

- Mit können Sie Anwendern Rollen zuweisen Servicemodell-Grundlagen Geführtes Setup.
- Mit können Sie Anwendern auch Rollen zuweisen *ServiceNow AI Platform* Anwenderverwaltungsfunktion: Weisen Sie einem Anwender eine Rolle zu .

Zuweisungsgruppen einrichten

Ordnen Sie Ihre Zuweisungsgruppen einem internen oder externen Geschäftsstandort zu. Diese Zuordnung bildet eine eins-zu-viele-Beziehung (1:M), d. h. eine oder mehrere Gruppen können einer Serviceorganisation zugeordnet werden. Dieser Prozess erleichtert die Weiterleitung von Fällen an das entsprechende Teammitglied mithilfe der interorganisatorischen Supportfunktion.

Konfigurationsaufgaben zum Einrichten von Zuweisungsgruppen an einem Geschäftsstandort

Aufgabe	Beschreibung
Gruppe erstellen	Erstellen Sie eine Gruppe, um sie einer Serviceorganisation zuzuordnen.
Konfigurieren einer Gruppe	Konfigurieren Sie eine Gruppe, die das Hinzufügen von Gruppenmitgliedern und das Zuweisen von erforderlichen Rollen umfasst.
Ordnen Sie eine Gruppe einem Geschäftsstandort zu	Richten Sie eine 1:m-Beziehung zwischen einer Gruppe und einem Geschäftsstandort ein.
Fügen Sie einem Geschäftsstandort Gruppenmitglieder hinzu	Registrieren Sie Gruppenmitglieder an einem Geschäftsstandort, und lassen Sie eine dedizierte Gruppe an Fällen arbeiten.

Gruppe erstellen

Erstellen Sie Gruppen, um Teammitgliedern Arbeit basierend auf bestimmten Anforderungen wie Kompetenzen, Standort und Produktmodellen zuzuweisen. Mit diesem Ansatz können Sie Fälle an die entsprechenden Teammitglieder weiterleiten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Anwenderadministration** > **Gruppen**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Gruppenformular aus.

Gruppenformular

Feld	Beschreibung
Name	Der Name der Gruppe.
Gruppen-E-Mail	Die Gruppen-E-Mail-Adresse oder die Verteilerliste für den Ansprechpartner, z. B. den Gruppenmanager. **Hinweis:** Standardmäßig überschreibt die Gruppen-E-Mail-Adresse die einzelnen E-Mail-Adressen der Mitglieder.
Manager	Der Gruppenmanager oder Lead, der der Gruppe zugeordnet ist.
Übergeordnet	Die größere Gruppe, zu der diese Gruppe gehört. Wenn eine Gruppe eine übergeordnete Gruppe hat, übernimmt die untergeordnete Gruppe die Rollen der übergeordneten Gruppe. Die Mitglieder der untergeordneten Gruppe sind keine Mitglieder der übergeordneten Gruppe.
Stundensatz	Der pro Stunde berechnete Betrag zur Berechnung der Kosten für die der Gruppe zugewiesenen Aufgaben.
Beschreibung	Die detaillierten Informationen zur Gruppe.

4. Wählen Sie **Absenden**.

Nächste Maßnahme

Konfigurieren Sie eine Gruppe, indem Sie Mitglieder hinzufügen und ihnen die entsprechenden Rollen zuweisen. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren einer Gruppe.

Konfigurieren einer Gruppe

Richten Sie die Gruppe ein, indem Sie Mitglieder hinzufügen und ihnen die erforderlichen Rollen zuweisen. Die Gruppenmitglieder erben die Rollen der Gruppe, sodass Sie nicht jedem Mitglied Rollen separat zuweisen müssen. Mit diesem Setup können Mitglieder innerhalb einer Gruppe bestimmte Außendienstaufgaben ausführen, gefiltert nach Standort, Kompetenzen, Produktmodellen usw.

Fügen Sie einer Gruppe Mitglieder hinzu

Fügen Sie einer Gruppe ein Mitglied hinzu, damit das Mitglied alle der Gruppe zugewiesenen Rollen erbt.

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

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Anwenderadministration** > **Gruppen**an.
2. Wählen Sie die Gruppe aus der Liste aus, der Sie Mitglieder hinzufügen möchten.
3. Wählen Sie **Bearbeiten** in der zugehörigen Liste „Gruppenmitglieder“.
4. Wählen Sie einen oder mehrere Namen aus, und fügen Sie sie der Liste der Gruppenmitglieder hinzu.
5. Wählen Sie **Speichern**.

Nächste Maßnahme
Weisen Sie den Mitgliedern der Gruppe die erforderlichen Rollen zu. Weitere Informationen finden Sie unter Weisen Sie die erforderlichen Rollen zu.

Weisen Sie die erforderlichen Rollen zu

Sie können einer Gruppe eine oder mehrere Rollen zuweisen, um den Gruppenmitgliedern den erforderlichen Zugriff zu gewähren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Anwenderadministration** > **Gruppen**an.
2. Wählen Sie die Gruppe aus der Liste aus, der Sie Rollen hinzufügen möchten.
3. Wählen Sie **Bearbeiten** in der zugehörigen Liste „Rollen“.
4. Wählen Sie die erforderlichen Rollen aus, und fügen Sie sie der Rollenliste hinzu.
5. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnis
Die Rollen wurden der Zuweisungsgruppe erfolgreich hinzugefügt. Sie können jetzt mit der Zuordnung dieser Gruppen zu einem Geschäftsstandort beginnen. Weitere Informationen finden Sie unter Ordnen Sie eine Gruppe einem Geschäftsstandort zu.

Ordnen Sie eine Gruppe einem Geschäftsstandort zu

Ordnen Sie eine Gruppe dem gewünschten Geschäftsstandort zu, indem Sie eine 1-zu-viele-Beziehung (1:M) aufbauen. Diese Zuordnung hilft Ihnen, Fälle direkt den entsprechenden Zuweisungsgruppen zuzuweisen.

Vorbereitungen
Hinweis: Eine Gruppe kann nur einem einzelnen Geschäftsstandort zugeordnet werden, ein Geschäftsstandort kann jedoch mehrere Gruppen haben.

Erforderliche Rolle: Administrator

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Serviceorganisationen** > **Geschäftsstandorte** > **Interne/ Externe Geschäftsstandorte**an.
2. Wählen Sie den internen oder externen Geschäftsstandort aus der Liste aus, dem Sie eine Zuweisungsgruppe zuordnen möchten.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Zuweisungsgruppen die Option aus **Neu** .
4. Füllen Sie die Felder im Formular „Zuweisungsgruppe der Serviceorganisation“ aus.

Formular „Zuweisungsgruppe für Serviceorganisation“

Feld	Beschreibung
Serviceorganisation	Wird automatisch mit dem Namen des Geschäftsstandorts ausgefüllt, dem Sie eine Zuweisungsgruppe hinzufügen.
Zuweisungsgruppe	Name der Zuweisungsgruppe, die hinzugefügt werden soll.

5. Wählen Sie **Absenden**.

Nächste Maßnahme

Fügen Sie einem Geschäftsstandort Gruppenmitglieder hinzu. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie einem Geschäftsstandort Gruppenmitglieder hinzu.

Fügen Sie einem Geschäftsstandort Gruppenmitglieder hinzu

Registrieren Sie sich für einen Geschäftsstandort, oder fügen Sie Gruppenmitglieder hinzu, um eine dedizierte Gruppe oder ein dediziertes Team zu erstellen, die sich auf bestimmte Fälle konzentriert.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Serviceorganisationen** > **Geschäftsstandorte** > **Interne Geschäftsstandorte**an.
2. Wählen Sie den internen Geschäftsstandort aus der Liste aus, dem Sie Gruppenmitglieder hinzufügen möchten.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Mitglieder die Option aus **Bearbeiten** .
4. Fügen Sie der Mitgliederliste die Anwender aus der zugehörigen Gruppe hinzu.
5. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnis

Das Mitglied wurde der Zuweisungsgruppe erfolgreich hinzugefügt. Je nach Anforderung können Sie der Gruppe weitere Mitglieder hinzufügen und ihnen eine dedizierte Aufgabe zuweisen.

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

Richten Sie Produkte und verfügbare Services an einem Geschäftsstandort ein

Durch Einrichten der Beziehungen zwischen Organisationen und Anwendern in Kundenservice-Management (CSM) Anwendung kann Ihre Organisation die Produkte und Services der Serviceorganisation (SO) zuordnen. Die SO-Mitarbeiter können dann Kundenfragen zu den Produkten und Services an einem Geschäftsstandort beantworten und sogar einen Fall im Namen ihrer Kunden melden.

Konfigurationsaufgaben zum Einrichten der Produkte und verfügbaren Services an einem Geschäftsstandort

Aufgabe	Beschreibung
Erstellen Sie eine Servicedefinition	Erstellen Sie einen Servicedefinitionsdatensatz.
Formular „Servicedefinition“	Geben Sie an, wie eine Serviceorganisation ihre Services bereitstellt, indem Sie konfigurieren **Serviceorganisationen, die Service anbieten** Feld in der Tabelle „sn_Case_type_selection“.
Ordnen Sie ein Produkt einer Servicedefinition zu	Ordnen Sie mindestens ein Produkt einer Servicedefinition zu.
Ordnen Sie Serviceorganisationen einem Service zu	Stellen Sie eine Zuordnung zwischen Produkten und verfügbaren Services für Serviceorganisationen her, indem Sie die Kriterien für die Serviceorganisation definieren.

Zwischenbetrieblichen Support einrichten

Bieten Sie Ihren Service Desk-Mitarbeitern an einem Geschäftsstandort mithilfe der Funktion für den zwischenbetrieblichen Support Einblick in andere von ihnen unterstützte Geschäftsstandorte. Auf diese Weise können Sie Service Desk-Mitarbeitern des Standortsupports ermöglichen, Fälle zu lösen, die von einem anderen Geschäftsstandort ausgelöst wurden.

Übersicht

Die Servicemodell-Grundlagen Ermöglicht Geschäftsstandorten, Hilfe von anderen anzufordern und solche Anforderungen zu erfüllen. Neben der Unterstützung von Kunden können Geschäftsstandorte auch andere Serviceorganisationen unterstützen.

Derzeit gibt es für Service Desk-Mitarbeiter, die einem bestimmten Geschäftsstandort zugewiesen sind, keine einfache Möglichkeit, auf die erforderlichen Details zu anderen von ihnen unterstützten Geschäftsstandorten zuzugreifen, z. B. Kontaktinformationen, Installationsbasiselemente oder vorhandene Fälle.

Mit den organisationsübergreifenden Supportfunktionen können Sie Ihren Service Desk-Mitarbeitern an Geschäftsstandorten den Zugriff auf zusätzliche Details zu den anderen

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

Geschäftsstandorten ermöglichen, die sie betreuen, was den Support für die anfordernde Serviceorganisation beschleunigt und effizienter macht.

Hinweis: Sie können diese Fähigkeit aktivieren, indem Sie das Plugin „Geschäftsstandort“ (com.snc.Business_location) aktivieren.

Anwendungsfall

Optimierter Support für nationale Einzelhandelsketten: Im Einzelhandelssegment unterstützen Store- und zentrale Supportteams den täglichen Store-Betrieb auf Markt-, Landes- oder Segmentebene. Die Einzelhändler möchten diese Teams so strukturieren, dass nur die Stores oder Franchises in ihren Ländern unterstützt werden. Für einen effektiven Kundensupport benötigen Store-Mitarbeiter vollständigen Zugriff auf die Stores, aber derzeit haben regionale Support-Mitarbeiter keinen vollständigen Zugriff auf die Serviceorganisationen, was ihre Effektivität einschränkt.

Beispielsweise ist der ABC-Einzelhandel mit landesweit mehr als 150 Geschäften tätig. Jeder Store verfügt über ein eigenes dediziertes Supportteam für den täglichen Betrieb, während regionale Supportteams zusätzliche Unterstützung bieten. Die regionalen Standortsupport-Mitarbeiter haben jedoch derzeit keinen vollständigen Zugriff auf die Serviceorganisationen, was zu Verzögerungen und Ineffizienzen bei der Behebung von Store-Problemen führt.

Mit der organisationsübergreifenden Fähigkeit kann der ABC-Einzelhandel:

- Richten Sie den organisationsübergreifenden Support für ihre Stores ein, indem Sie jeden Store seiner regionalen Serviceorganisation zuordnen.
- Ermöglichen Sie Service Desk-Mitarbeitern des regionalen Standorts, Kontext zu den von ihnen unterstützten Stores anzuzeigen, einschließlich Kontaktinformationen, Installationsbasis und vorhandenen Fällen.

Auf diese Weise können die regionalen Supportmitarbeiter schnell auf erforderliche Informationen und andere Details zugreifen, sich effizient mit den Service Desk-Mitarbeitern des Stores abstimmen und Probleme effektiver lösen. Dies verbessert die Gesamtleistung des Stores und die Kundenzufriedenheit.

Hauptvorteile

Der organisationsübergreifende Support bietet die folgenden Vorteile:

- Service Desk-Mitarbeiter-Experience verbessern: Bieten Sie Service Desk-Mitarbeitern an einem Geschäftsstandort Einblick in die anderen von ihnen unterstützten Geschäftsstandorte.
- Lösungszeit reduzieren: Minimieren Sie die hin- und Herkommunikation, indem Sie wichtige Kontexte neben Fällen für Serviceorganisationen bereitstellen.
- Betriebliche Effizienz steigern: Definieren Sie Supportstrukturen für Serviceorganisationen durch Hierarchie- oder Beziehungsbasierte Kriterien.

Konfigurieren von Geschäftsstandorten, die von einem Geschäftsstandort betreut werden

Sie können die Beziehung zwischen anfordernden und erfüllenden Serviceorganisationen nachverfolgen. Sie können Hierarchie- oder Beziehungsbasierte Supportkriterien für Ihre Geschäftsstandorte festlegen.

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

Konfigurationsaufgaben zum Einrichten von Geschäftsstandorten, die von einem Geschäftsstandort betreut werden

Aufgabe	Beschreibung
Definieren Sie den Konfigurationstyp für Kunden oder Geschäftsstandorte	Definieren Sie den Konfigurationstyp für den Geschäftsstandort, der bedient wird, um den Support-Mitarbeitern des Standorts Zugriff zu gewähren.
Ordnen Sie Kunden oder Geschäftsstandorte einer Serviceorganisation zu	Ordnen Sie Serviceorganisationen Geschäftsstandorte mithilfe der Tabelle „Kundenkriterien für Serviceorganisationen“ [Service_Organization_Customer_Criteria] zu.

Definieren Sie den Konfigurationstyp für Kunden oder Geschäftsstandorte

Definieren Sie den Konfigurationstyp, um Kunden oder Geschäftsstandorten innerhalb einer Serviceorganisation (SO) mit Service bereitzustellen Kundenservice-Management (CSM) Anwendung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, sn_customerservice_manager, sn_customerservice.svc_location_manager, sn_customerservice.svc_location_manager_contributor und sn_bus_loc.location_relationship_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Serviceorganisationen** > **Geschäftsstandorte** > **Interne oder externe Geschäftsstandorte**an.
2. Wählen Sie den gewünschten Datensatz für interne oder externe Geschäftsstandorte aus, und wechseln Sie zu **Konfigurationen** Registerkarte.
3. Wählen Sie den Konfigurationstyp basierend darauf aus, ob Sie Kunden oder Geschäftsstandorten innerhalb einer Serviceorganisation Service bereitstellen möchten.

Konfigurationstyp	Beschreibung
Betreute Kunden	Kunden, die an einem Geschäftsstandort bedient werden. Die betreuten Kunden können mit zwei Optionen definiert werden: ○ **Alle Kunden** : Ermöglicht es Mitarbeitern der Serviceorganisation, Probleme für alle Kunden zu erstellen und zu lösen. ○ **Kriterienbasiert** : Ermöglicht es Mitarbeitern der Serviceorganisation, Probleme nur für Kunden zu erstellen und zu lösen, die der Serviceorganisation zugeordnet sind, anhand eines Kriteriums.
Betreute Geschäftsstandorte	Interne oder externe Geschäftsstandorte, die von einem Geschäftsstandort bedient werden. Die betreuten Geschäftsstandorte können mit drei Optionen definiert werden:

Automatische Übersetzung

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

Konfigurationstyp	Beschreibung
	○ **Keine** : Support für andere Geschäfts–standorte ausschließen. ○ **Hierarchiebasiert** : Ermöglicht Service Desk-Mitarbeitern des Standortsupports die Erstellung und Lösung von Fällen für Serviceorganisationen durch hierarchi–sche Beziehungen. Mit anderen Worten: Es handelt sich um eine Serviceorganisationsbeziehung, bei der ein Geschäftsstandort jeden Ge–schäftsstandort innerhalb seiner Hier–archie bedient. Zum Beispiel regionale Support-Mitarbeiter. ○ **Kriterienbasiert** : Ermöglicht Service Desk-Mitarbeitern des Standortsupports, Fälle für Serviceorganisationen zu erstel–len und zu lösen, die die definierten Kri–terien erfüllen. Beispiel: Gemeinsam ge–nutzte Services.

4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Nächste Maßnahme

Sobald die Konfiguration definiert ist, können Sie Ihre Kunden oder Geschäftsstandorte einer Serviceorganisation zuordnen. Weitere Informationen finden Sie unter Ordnen Sie Kunden oder Geschäftsstandorte einer Serviceorganisation zu.

Ordnen Sie Kunden oder Geschäftsstandorte einer Serviceorganisation zu

Ordnen Sie Ihre Kunden oder Geschäftsstandorte mithilfe von einer Serviceorganisation (SO) zu Kundenservice-Management (CSM) Anwendung. Indem Sie eine Beziehung zwischen Ihren Kunden oder Geschäftsstandorten und dem SO aufbauen, können Mitarbeiter Ihrer Serviceorganisation Fälle für die Kunden und Geschäftsstandorte erstellen oder lösen, die von einem anderen Geschäftsstandort erstellt wurden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, sn_customerservice_manager, sn_customerservice.svc_location_manager, sn_customerservice.svc_location_manager_contributor und sn_bus_loc.location_relationship_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können Kunden (Accounts, Verbraucher und Haushalte) und Geschäftsstandorte (intern und extern) zuordnen, indem Sie die Tabelle „Kriterien für Serviceorganisationen“ [Service_Organization_Criteria] verwenden. Diese Zuordnung hilft Ihrer Organisation, Zugriff auf alle Kunden und Geschäftsstandorte zu erhalten, die einer Serviceorganisation zugeordnet sind.

Weitere Informationen zum Definieren von Kriterien für Serviceorganisationen finden Sie unter Erstellen Sie die Kriterien für eine Serviceorganisation.

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Serviceorganisationen** > **Geschäftsstandorte** > **Interne oder externe Geschäftsstandorte**an.
2. Wählen Sie den gewünschten Datensatz für interne oder externe Geschäftsstandorte aus.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Kundenkriterien der Serviceorganisation die Option aus **Neu** .
4. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Kundenkriterien für Serviceorganisation“

Feld	Beschreibung
Kriterien für Serviceorganisation	Kriterien, die die Kunden in einer Serviceorganisation definieren.
Serviceorganisation	Serviceorganisation, die die Kunden betreut, die die Kriterien erfüllen.
Aktiv	Kontrollkästchen zum Aktivieren oder Deaktivieren der Kundenkriterien der Serviceorganisation. Standardmäßig ist das Feld „aktiv“ auf festgelegt **Wahr** . **Hinweis:** Pro Tabelle kann nur ein aktives Kriterium einer Serviceorganisation zugeordnet werden.

5. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnis

Für einen Geschäftsstandort wurde ein Kriterium für die Serviceorganisation erfolgreich definiert.

Nachverfolgung der Kunden, die von einem Geschäftsstandort betreut werden

Sie können die Kunden nachverfolgen, die vom Geschäftsstandort in betreut werden Kundenservice-Management (CSM) Anwendung. Ihre Organisation kann Ihre Kunden, Accounts und Haushalte Geschäftsstandorten zuordnen und sogar Fälle im Namen von Kunden erstellen oder lösen.

Konfigurationsaufgaben zur Nachverfolgung der Kunden, die von einem Geschäftsstandort betreut werden

Aufgabe	Beschreibung
Erstellen Sie die Kriterien für eine Serviceorganisation	Erstellen Sie die Datensätze für die Kriterien der Serviceorganisation, die die Liste der übereinstimmenden Kunden definieren, die

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

Konfigurationsaufgaben zur Nachverfolgung der Kunden, die von einem Geschäftsstandort betreut werden (Fortsetzung)

Aufgabe	Beschreibung
	Serviceorganisationen zugeordnet werden sollen.
Definieren Sie den Konfigurationstyp für Kunden oder Geschäftsstandorte	Definieren Sie den Konfigurationstyp für die Kunden, die betreut werden, damit die Mitarbeiter Ihrer Serviceorganisation den Zugriff erhalten, der zur Lösung von Fällen erforderlich ist.
Ordnen Sie Kunden oder Geschäftsstandorte einer Serviceorganisation zu	Ordnen Sie Kunden über die Tabelle „Kundenkriterien für Serviceorganisationen“ [Service_Organization_Customer_Cri Serviceorganisationen zu.

Erstellen Sie die Kriterien für eine Serviceorganisation

Definieren Sie die Kriterien in der Tabelle „Kriterien für Serviceorganisation“ [Service_Organization_Criteria], damit Sie Ihre Serviceorganisationen später einem Service oder Ihre Kunden einer Serviceorganisation zuordnen können. Sie führen diese Aufgabe in aus Kundenservice-Management (CSM) Anwendung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Serviceorganisationen** > **Administration** > **Kriterien für Serviceorganisation**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Kriterien für Serviceorganisation“

Feld	Datentyp	Beschreibung
Name	Zeichenfolge	Name der Kriterien.
Tabelle	Tabellenname	Tabelle, in der Sie die Kriterien definieren müssen. Um Kundenzuordnungen herzustellen, müssen Sie auswählen **Account** , **Verbraucher** , Oder **Haushalt** Aus der Dropdown-Liste in **Tabelle**

Automatische Übersetzung

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

Feld	Datentyp	Beschreibung
		Feld. Ebenso müssen Sie für die Zuordnung von Produkten und Services auswählen **Interner Geschäftsstandort** Aus der Dropdown-Liste in **Tabelle** Feld. Auswählen **Geschäftsstandort** Oder **Serviceorganisation** Aus der Dropdown-Liste in **Tabelle** Feld führt zu einem Fehler, da das System bei der Lösung eines Falls derzeit keine Erfüllungsfunktionen für externe Geschäftsstandorte unterstützt. **Hinweis:** Der Support kann auf andere Tabellen erweitert werden, indem sie in konfiguriert werden `SOCriteriaTableScript` Skripteinbindung.
Kriterien	Bedingungen	Bedingungs- oder Abfragefilter, der einer Liste von Datensätzen in der Tabelle entspricht.

4. Wählen Sie **Absenden**.

Beziehungen erstellen

Verwenden Sie Beziehungen, um internen und externen Benutzern zusätzlichen Zugriff auf Kundendaten zu ermöglichen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Mit Servicemodell-Grundlagen Mit dieser Funktion können Sie Beziehungen zwischen den folgenden Anwendern erstellen:

- Zwischen einem internen Anwender und einem Account, einem Haushalt oder einem Verbraucher.
- Zwischen zwei Verbrauchern.

Beziehungen basieren auf Verantwortlichkeitsdefinitionen. Diese Definitionen beschreiben eine Rolle oder eine Funktion, die einen Kunden unterstützt. Beim Erstellen einer Beziehung

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

wählen Sie die an der Beziehung beteiligten Benutzer und die Verantwortung aus, die ein Benutzer im Namen eines anderen übernimmt.

Die Servicemodell-Grundlagen Plugins bieten:

- Beziehungen, die Sie zwischen Benutzern erstellen können.
- Zuständigkeitsdefinitionen, die Sie einem Benutzer in einer Beziehung zuweisen können.

Beschreibung der Verantwortlichkeit und Beziehung

Verantwortlichkeit	In Beziehung verwendet	Beschreibung
Account Manager	Account-Teammitglieder	Verwenden Sie die Verantwortung „Account Manager“, um eine Beziehung zwischen einem internen Benutzer und einem Account zu erstellen. Mit dieser Beziehung kann der interne Benutzer: • Fälle für seine Accounts erstellen und verwalten • Accountinformationen anzeigen, einschließlich der zugehörigen Entitäten für einen Account • Kontakte und zusätzliche Adressen für seine Accounts erstellen und verwalten
Beziehungsmanager	• Mitglied des Verbraucherteams • Mitglied des Haushaltsteams	Verwenden Sie die Verantwortung „Beziehungsmanager“ zum Erstellen einer Beziehung zwischen: • Einem interner Benutzer und einem Verbraucher • Einem interner Benutzer und einem Haushalt Mit dieser Beziehung kann der interne Benutzer das Folgende tun: • Für einen Verbraucher: ◦ Fälle für den Verbraucher erstellen und verwalten ◦ Haushaltsinformationen anzeigen, einschließlich der zugehörigen Entitäten für diesen Verbraucher • Für einen Haushalt: ◦ Fälle für den Haushalt erstellen und verwalten ◦ Haushaltsinformationen anzeigen, einschließlich der zugehörigen Entitäten für diesen Haushalt ◦ Mitglieder im Haushalt erstellen und verwalten
Autorisierter Vertreter	• Beziehung Verbraucher zu Verbraucher • Beziehung Haushaltsmitglied	Verwenden Sie die Verantwortung „Autorisierter Vertreter“, um eine Beziehung zwischen zwei Verbrauchern unabhängig vom Haushalt oder zwischen zwei Verbrauchern im selben Haushalt zu erstellen. Mit dieser Beziehung kann ein Verbraucher:

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

Beschreibung der Verantwortlichkeit und Beziehung (Fortsetzung)

Verantwortlichkeit	In Beziehung verwendet	Beschreibung
		• Fälle für einen anderen Verbraucher erstellen und verwalten • Informationen eines anderen Verbrauchers anzeigen • Installationsbasisinformationen eines anderen Verbrauchers anzeigen und Fälle erstellen für: ○ Verkaufte Produkte ○ Installationsbasiselemente

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Kundenbeziehungen**an.
2. Wählen Sie die gewünschte Beziehung aus.

Option	Bezeichnung
Konto-Teammitglieder	Erstellen Sie eine Beziehung zwischen einem internen Benutzer und einem Account.
Mitglieder des Verbraucherteams	Sie erstellen eine Beziehung zwischen einem internen Benutzer und einem Verbraucher.
Mitglieder des Haushaltsteams	Sie erstellen eine Beziehung zwischen einem internen Benutzer und einem Haushalt.
Verbraucherbeziehungen	Erstellen Sie eine Beziehung zwischen zwei Verbrauchern, unabhängig vom Haushalt.
Haushaltsbeziehungen	Sie erstellen eine Beziehung zwischen zwei Verbrauchern in einem Haushalt.

3. Klicken Sie in der ausgewählten Liste der Beziehungen auf **Neu**.
4. Füllen Sie die folgenden Felder für die ausgewählte Beziehung aus.

Beschreibungen des Beziehungslistenformulars

Formular	Fields
Account-Teammitglieder	○ **Account**: Wählen Sie den Account, dem der interne Benutzer zugewiesen ist. ○ **Verantwortlichkeit**: Wählen Sie die Verantwortlichkeit **Account Manager** aus. ○ **Benutzer**: Wählen Sie den internen Benutzer, der die Verantwortlichkeit erfüllt. ○ **Typ** : Wählen Sie den Typ aus der Liste der Konfigurationen zugehöriger Parteien aus.

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

Formular	Fields
	○ **Reihenfolge** : Wählen Sie die Reihenfolge aus, die die Reihenfolge angibt, in der Datensätze angezeigt werden, organisiert nach Geschäftseinstellungen.
Mitglied des Verbraucherteams	○ **Verbraucher**: Wählen Sie den Verbraucher aus, dem der interne Benutzer zugewiesen wird. ○ **Verantwortlichkeit**: Wählen Sie die Verantwortlichkeit **Beziehungsmanager**. ○ **Benutzer**: Wählen Sie den internen Benutzer, der die Verantwortlichkeit erfüllt. ○ **Reihenfolge** : Wählen Sie die Reihenfolge aus, die die Reihenfolge angibt, in der Datensätze angezeigt werden, organisiert nach Geschäftseinstellungen.
Mitglied des Haushaltsteams	○ **Haushalt**: Wählen Sie den Haushalt aus, dem der interne Benutzer zugewiesen wird. ○ **Verantwortlichkeit**: Wählen Sie die Verantwortlichkeit **Beziehungsmanager**. ○ **Benutzer**: Wählen Sie den internen Benutzer, der die Verantwortlichkeit erfüllt. ○ **Reihenfolge** : Wählen Sie die Reihenfolge aus, die die Reihenfolge angibt, in der Datensätze angezeigt werden, organisiert nach Geschäftseinstellungen.
Beziehung Verbraucher zu Verbraucher	○ **Verbraucher ist**: Wählen Sie den Verbraucher aus, der die Verantwortlichkeit im Namen eines anderen Verbrauchers erfüllt. ○ **Verantwortlichkeit**: Wählen Sie die Verantwortlichkeit **Autorisierter Vertreter**. ○ **von Verbraucher**: Wählen Sie den Verbraucher aus, der vom Verbraucher im Feld **Verbraucher ist** vertreten wird.
Beziehung Haushaltsmitglied	○ **Haushalt**: Wählen Sie den gewünschten Haushalt aus. ○ **Verbraucher ist**: Wählen Sie den Verbraucher im Haushalt aus, der die Verantwortlichkeit im Namen eines anderen Verbrauchers innerhalb desselben Haushalts erfüllen soll. ○ **Verantwortlichkeit**: Wählen Sie die Verantwortlichkeit **Autorisierter Vertreter**. ○ **von Verbraucher**: Wählen Sie den Verbraucher aus, der vom Verbraucher im Feld **Verbraucher ist** vertreten wird.

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

Formular	Fields
	○ **Typ** : Wählen Sie den Typ aus der Liste der Konfigurationen zugehöriger Parteien aus. ○ **Reihenfolge** : Wählen Sie die Reihenfolge aus, die die Reihenfolge angibt, in der Datensätze angezeigt werden, organisiert nach Geschäftseinstellungen.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Die Beziehung wird der zugehörigen Beziehungsliste hinzugefügt.

   Account-, Verbraucher- und Haushaltsteammitglieds-Beziehungen werden auch den entsprechenden zugehörigen Listen im Geschäftsstandortformular hinzugefügt.

   ○ Account-Mitarbeiter-Beziehungen
   ○ Verbraucher-Mitarbeiter-Beziehungen
   ○ Haushalt-Mitarbeiter-Beziehungen

   Beziehungen zwischen Verbrauchern und Verbrauchern und Haushaltsmitgliedern werden den folgenden zugehörigen Listen hinzugefügt:

   ○ Haushaltsformular > Beziehungen der Mitglieder
   ○ Verbraucherformular > Verbraucherbeziehungen

Zugehörige Informationen

Servicemodell-Grundlagen Verantwortlichkeiten

Zuständigkeitsdefinitionen erstellen

Beziehung zwischen Haushalt und Mitglied für ein Installationsbasiselement

Ihre Kundenservice-Manager können mit eine Beziehung zwischen den Mitgliedern eines Haushalts einrichten Kundenservice-Management Anwendung. Die etablierte Beziehung zwischen den Verbrauchern in diesem Haushalt bedeutet, dass nur die Haushaltsmitglieder auf die Installationsbasiselemente zugreifen können.

Die Haushaltsbeziehung kann verwendet werden, um Verantwortlichkeiten zwischen zwei Verbrauchern innerhalb desselben Haushalts mit der Tabelle „Haushaltsmitglied-Beziehung“ [sn_Customer_rel_household_member_Relationship] zuzuweisen. Diese Beziehung gewährt Haushaltsmitgliedern zusätzlichen Zugriff zum Bearbeiten und Aktualisieren eines Installationsbasiselements. Weitere Informationen zum Erstellen einer Haushaltsbeziehung finden Sie unter Beziehung zwischen Haushaltsmitgliedern erstellen.

Das Einrichten einer Beziehung zwischen Haushalt und Mitglied beschränkt den Zugriff auf die Haushaltsmitglieder. Nur die Haushaltsmitglieder können auf die Installationsbasen des Haushalts zugreifen.

Nachdem zwischen zwei Verbrauchern eine Beziehung zwischen Haushalt und Mitglied hergestellt wurde, erhält der Verbraucher mit der Verantwortung des autorisierten Vertreters nur dann Zugriff auf alle Haushaltsinstallationsbasen, wenn der primäre Verbraucher das andere Mitglied der etablierten Beziehung zwischen Haushalt und Mitglied ist.

Hinweis: Der autorisierte Vertreter erhält Zugriff auf die Haushaltsinstallationsbasen des Verbrauchers, der demselben Haushalt angehört.

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

Zugehörige Informationen

Beziehungen erstellen

Erstellen Sie Konfigurationen zugehöriger Parteien

Verbraucherbeziehung für ein Installationsbasiselement

Ihre Kundenservice-Manager können eine Beziehung zwischen zwei Verbrauchern einrichten, auch wenn die Verbraucher verschiedenen Haushalten angehören. Diese Beziehung kann mit eingerichtet werden Kundenservice-Management Anwendung. Ein autorisierter Vertreter kann auf alle Installationsbasiselemente des Verbrauchers zugreifen, die keinem bestimmten Haushalt angehören.

Eine Beziehung zwischen zwei Verbrauchern kann mithilfe der Verbraucherbeziehungstabelle [sn_Customer_rel_Consumer_to_Consumer] hergestellt werden. Informationen zum Erstellen einer Beziehung finden Sie unter Beziehungen zwischen zwei Verbrauchern erstellen.

Autorisierte Kontakte, Verbraucher, Accounts und Mitglieder haben alle die Verantwortung des autorisierten Vertreters und können auf alle Details zugreifen, die einem Installationsbasiselement zugeordnet sind. Informationen zu autorisierten Rollen und Verantwortlichkeiten finden Sie unter Erstellen Sie Konfigurationen zugehöriger Parteien.

Nachdem eine Beziehung erstellt wurde, sind alle Installationsbasiselemente mit einer Verbraucher-zu-Verbraucher-Beziehung für den Verbraucher im Verbraucherserviceportal sichtbar. Diese Beziehung zwischen den beiden Verbrauchern beschränkt den gesamten Zugriff auf die Installationsbasiselemente des Haushalts auf diese beiden Verbraucher. Diese Beziehung gibt Verbrauchern auch zusätzlichen Zugriff zum Bearbeiten und Aktualisieren der Informationen, die sich auf ein Installationsbasiselement beziehen.

Zugehörige Informationen

Erstellen Sie Konfigurationen zugehöriger Parteien

Customer Data Models for B2B2C konfigurieren

Konfigurieren Sie die Anwendung „Customer Data Models for B2B2C“, damit Geschäftskunden ihre Endverbraucher unterstützen können, indem sie Fälle erstellen und die von Verbrauchern genutzten Services für Produkte und Services nachverfolgen.

Erforderliche Rolle: admin

Das B2B-Modell (Business-to-Business) unterstützt Kunden-Accounts und die Kontakte in diesen Accounts. Mit dem B2C-Modell (Business-to-Consumer) können Sie einzelne Verbraucher unterstützen.

Mit dem B2B2C-Modell (Business-to-Business-to-Consumer) können Sie Geschäftskunden und Drittpartei-Vertriebspartner unterstützen, die wiederum ihre Endverbraucher unterstützen. Mit diesem Modell können Sie Folgendes unterstützen:

- Mitarbeiter eines Geschäftskunden.
- Endverbraucher eines Geschäftskunden.

Zugehörige Informationen

Geschäftsmodelle für den Kundenservice

Geschäftsmodelle für den Kundenservice

Customer Service Management bietet verschiedene Geschäftsmodelle, die Sie zur Unterstützung Ihrer Geschäftsanforderungen verwenden können. Wählen Sie ein

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

Geschäftsmodell basierend auf der Art von Services und Support aus, die Sie Ihren Kunden bereitstellen.

Business-to-Business (B2B)-Modell

Im B2B-Modell (Business-to-Business) ist ein Account ein unterstützter externer Kunde und ist ein Kontakt ein Mitarbeiter dieses Accounts. Mit dem B2B-Modell können Sie Accounts und Kontakte unterstützen und auch Folgendes konfigurieren:

- Kundenbeziehungen
- Account-Teams

Business-to-Consumer (B2C)-Modelle

Mit dem B2C-Modell (Business-to-Consumer) können Sie einzelne Verbraucher unterstützen.

Servicemodell-Grundlagen

Die Servicemodell-Grundlagen Framework erweitert die Business-to-Business- (B2B) und Business-to-Consumer- (B2C)-Modelle und bietet die Flexibilität und Sicherheit, die für Folgendes erforderlich sind:

- Geschäftsorganisationen mit internen und externen Standorten
- Haushalte und Verbraucher
- Die Beziehungen, die zwischen diesen Entitäten bestehen

Beitragende Anwender

Das Modell beitragender Anwender bietet einheitlichen Kundensupport für interne und externe Kunden. Mit diesem Modell können Sie Middle-Office-Teams einbeziehen, um Probleme und Anforderungen von Kunden zu lösen.

- Ermöglichen Sie Ihren Mitarbeitern, Support für sich selbst und externe Kunden anzufordern.
- Ermöglichen Sie Serviceorganisationen, sich gegenseitig und externe Kunden zu bedienen.
- Weisen Sie Service Desk-Mitarbeitern im Middle Office, die an bestimmten, zur Lösung eines Falls erforderlichen Aufgaben arbeiten, Aufgaben zu.

Customer Data Models for B2B2C

Customer Data Models for B2B2C unterstützt komplexe Geschäftsmodelle mit mehrstufigen Kundenbeziehungen. Dieses Modell kann verwendet werden, um Mitarbeiter eines Geschäftskunden oder Endverbraucher eines Geschäftskunden zu unterstützen.

Apps im Store anfordern

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

Übersicht

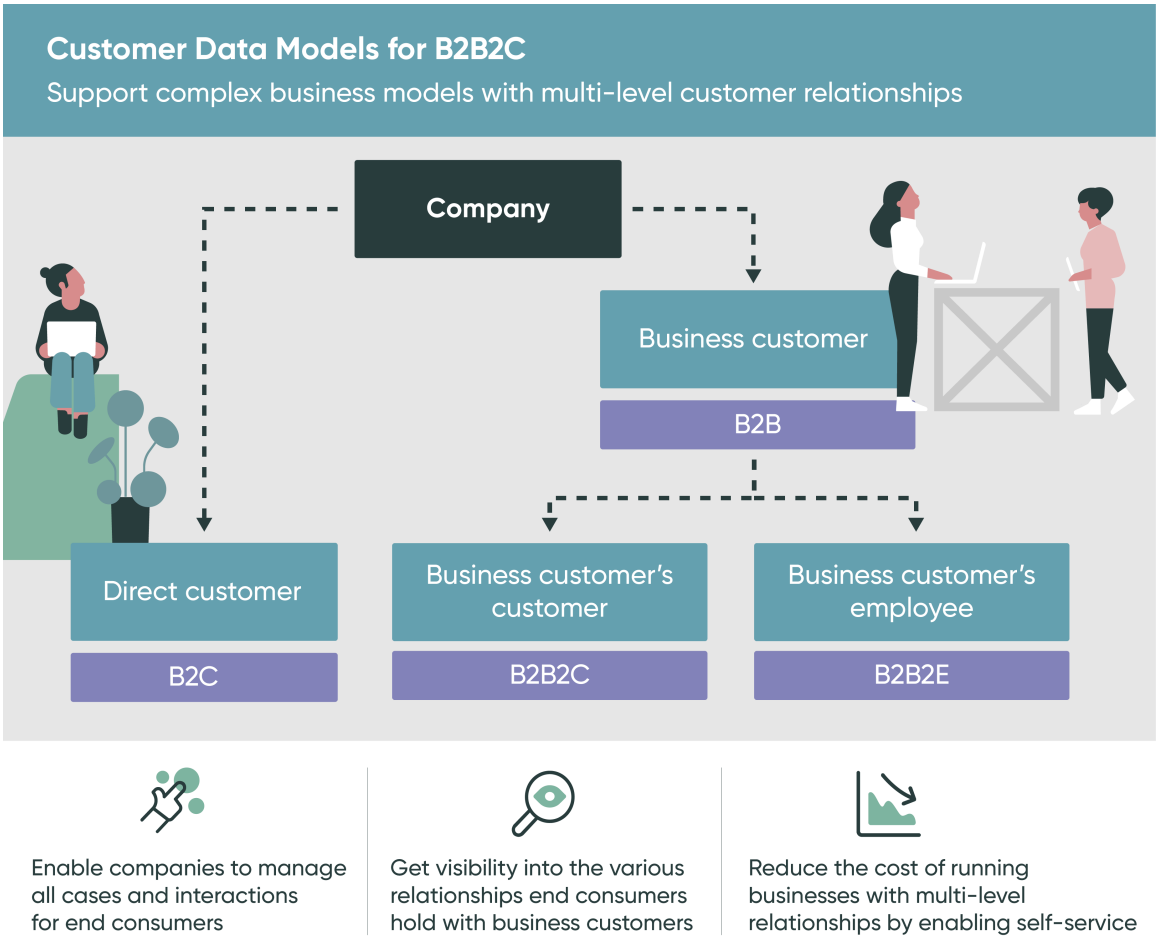
Organisationen besitzen komplexe Geschäftsmodelle mit Beziehungen auf mehreren Ebenen. Diese komplexen Strukturen bestehen häufig zwischen einer Organisation und den Endverbrauchern. Im B2B-Modell tätigen Organisationen zwar Geschäfte direkt mit anderen Organisationen (Geschäftskunden), die Nutzer der bereitgestellten Services können aber andere sein. Bei dem Nutzer kann es sich um einen direkten Kunden (B2C), den Kunden

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

eines Geschäftskunden (B2B2C) oder einen Mitarbeiter eines Geschäftskunden (B2B2E) handeln.

Mit dem B2B2C-Modell (Business-to-Business-to-Consumer) können Sie Geschäftskunden und Drittpartei-Vertriebspartner unterstützen, die wiederum ihre Endverbraucher unterstützen. Mit diesem Modell können Sie Folgendes unterstützen:

- Mitarbeiter eines Geschäftskunden.
- Endverbraucher eines Geschäftskunden.



Das Datenmodell „Business-to-Business-to-Consumer“ (B2B2B2C) unterstützt verschiedene Beziehungen auf mehreren Ebenen zwischen einem Unternehmen und den folgenden Kundentypen:

- Direkter Kunde: B2C
- Geschäftskunde: B2B
  - Kunde des Geschäftskunden: B2B2B2C
  - Mitarbeiter des Geschäftskunden: B2B2B2E

Details zu den Vorteilen der B2B2C-Datenmodell-Anwendung finden Sie im folgenden Text im Abschnitt „Vorteile“.

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

Vorteile

- Ermöglicht Service Providern die Verwaltung aller Interaktionen und Fälle, in denen der Endverbraucher einen Kundenservice benötigt.
- Geben Sie Service Providern einen vollständigen Überblick über die Endverbraucher mit Beziehungen als Direktkunden (B2C) oder über einen Geschäftskunden (B2B2C).
- Reduzieren Sie Kosten, indem Sie Selfservice für verschiedene Beziehungen (B2C, B2B2C, B2B2E) ermöglichen.

Informationen zu den ersten Schritten mit der Anwendung finden Sie unter Customer Data Models for B2B2C konfigurieren.

Informationen zur Verwendung dieser Anwendung finden Sie unter Customer Data Models for B2B2C verwenden.

Customer Data Models for B2B2C aktivieren

Mit der Administratorrolle können Sie das Plugin „Customer Data Models for B2B2C “ (com.sn_csm_b2b_consumers) aktivieren. Die Anwendung enthält Demodaten und installiert die zugehörigen ServiceNow® Store-Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Sie müssen das Plugin Customer Service Install Base Management (com.snc.install_base) aktivieren, bevor Sie Kundendatenmodelle für B2B2B2C installieren.

Das Plugin „Customer Data Models for B2B2C“ stellt die folgenden Rollen bereit:

- Account-Verbraucher (sn_acct_consumer.consumer)
- Mitarbeiter für Account-Verbraucher (sn_acct_consumer.agent)

Wenn das Plugin aktiviert ist, erben Kundenservice-Mitarbeiter die Rolle „Mitarbeiter für Account-Verbraucher“. Verbraucher, die als Account-Verbraucher hinzugefügt werden, erhalten die Rolle „Account-Verbraucher“.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die folgenden Elemente werden zusammen mit „Customer Data Models for B2B2C“ installiert:

- Geschäftsregeln: Erforderlicher Account oder Verbraucher
- UI-Richtlinien
  - Tabelle: Fall
  - Tabelle: Interaktion
  - Tabelle: Verkauftes Produkt
  - Tabelle: Installationsbasiselemente
- Referenzqualifizierer
  - Tabelle: Fall
  - Tabelle: Interaktion
  - Tabelle: Verkauftes Produkt
  - Tabelle: Installationsbasiselemente

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach dem Plugin „Customer Data Models for B2B2C“ (com.sn_csm_b2b_consumers).

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

3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

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

Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt. Informationen zu den mit einem Plugin installierten Komponenten finden Sie unter Suchen Sie Komponenten, die mit einer Anwendung installiert sind .

Formulare „Account“ und „Verbraucher“ für B2B2C konfigurieren

Aktivieren Sie Account-Verbraucher zum Anzeigen der zugehörigen Liste „Account Consumer“ (Account-Verbraucher) für die Ansichten „Fall“ und „Arbeitsbereich“.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Kunde** > **Accounts** Und klicken Sie auf einen Account.
2. Fügen Sie dem Formular „Account“ für die Ansichten „Fall“ und „Arbeitsbereich“ die zugehörige Liste **Account Consumer>Account** (Account-Verbraucher>Account) hinzu.
   a. Auswahlvorgang **Ansicht** > **Fall** Über das Menü „zusätzliche Aktionen“ .
   b. Auswahlvorgang **Konfigurieren** > **Zugehörige Listen** Über das Menü „zusätzliche Aktionen“ .
   c. Wählen Sie in der Spalte **Verfügbar** die zugehörige Liste **Account Consumer>Account** (Account-Verbraucher>Account) aus, und verschieben Sie sie in die Spalte **Ausgewählt**.
   d. Klicken Sie auf **Speichern**.
   e. Auswahlvorgang **Ansicht** > **Arbeitsbereich** Über das Menü „zusätzliche Aktionen“ .
   f. Wiederholen Sie die Schritte 2b bis 2d.
3. Navigieren zu **Kundenservice** > **Verbraucher** Und klicken Sie auf einen Verbraucher.
4. Fügen Sie dem Formular „Verbraucher“ für die Ansichten „Fall“ und „Arbeitsbereich“ die zugehörige Liste **Account Consumer>Account** (Account-Verbraucher>Account) hinzu.
   a. Auswahlvorgang **Ansicht** > **Fall** Über das Menü „zusätzliche Aktionen“ .
   b. Auswahlvorgang **Konfigurieren** > **Zugehörige Listen** Über das Menü „zusätzliche Aktionen“ .
   c. Wählen Sie in der Spalte „Verfügbar“ die zugehörige Liste **Account-Verbraucher > Account** aus, und verschieben Sie sie in die Spalte „Ausgewählt“.

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

d. Klicken Sie auf **Speichern**.

e. Auswahlvorgang **Ansicht** > **Arbeitsbereich** Über das Menü „zusätzliche Aktionen“ .

f. Wiederholen Sie die Schritte 4b bis 4d.

Listen „Installationsbasiselemente“ und „Verkaufte Produkte“ konfigurieren

Aktivieren Sie Account-Verbraucher zum Anzeigen der Felder **Account**, **Kontakt** und **Verbraucher** in der Ansicht „Self-Service“.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Produkte** > **Installationsbasiselemente**an.
2. Auswahlvorgang **Ansicht** > **Self-Service** Über das Menü „zusätzliche Aktionen“ .
3. Klicken Sie auf das Zahnradsymbol ( ).
4. Wählen Sie in der Spalte **Verfügbar** die Felder „Account“, „Kontakt“ und „Verbraucher“ aus, und verschieben Sie sie in die Spalte **Ausgewählt**.
5. Klicken Sie auf **OK**.
6. Navigieren zu **Kundenservice** > **Produkte** > **Verkaufte Produkte**an.
7. Wiederholen Sie die Schritte 2 bis 5.

Falllisten für B2B2C konfigurieren

Aktivieren Sie Account-Verbraucher zum Anzeigen der Felder **Account**, **Kontakt** und **Verbraucher** in der Ansicht „Kunden-Selbstbedienung“.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Kundenservice** > **Fälle** > **Alle**an.
2. Auswahlvorgang **Ansicht** > **Kunden-Selbstbedienung** Über das Menü „zusätzliche Aktionen“ .
3. Klicken Sie auf das Zahnradsymbol ( ).
4. Wählen Sie in der Spalte **Verfügbar** die Felder „Account“, „Kontakt“ und „Verbraucher“ aus, und verschieben Sie sie in die Spalte **Ausgewählt**.
5. Klicken Sie auf **OK**.

Kundenservice-Management Und CSDM Richtlinien

CSM Ermöglicht Ihnen die Bereitstellung von Service und Support für externe Kunden über Kommunikationskanäle wie Web, E-Mail, Chat, Telefon und Social Media. Das Ziel dieses Anwendungsfalls besteht darin, zu verstehen, wie es funktioniert CSM Wichtige Entitäten arbeiten mit dem Core CSDM Framework.

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

CSM – Anwendungsfall

CSM Bietet proaktiven Kundenservice, senkt die Servicekosten und bietet End-to-End-Transparenz für Kundenservice- und Servicebereitstellungsgruppen. Weitere Informationen finden Sie unter Integration mit Service-Portfoliomanagement.

Informationen zum Einrichten der Daten finden Sie unter Grundlagendaten konfigurieren.

Ergebnisse des Anwendungsfalls für CSM

Machen Sie sich mit den Tabellen in vertraut CSDM Framework, das zur Unterstützung folgender Elemente erforderlich ist CSM Funktionalität:

- Serviceorientierte Installationsbasis
- Proaktiver Kundenservice
- Nachverfolgung von Serviceintegrität und -Ausfällen in Echtzeit
- Kontextbezogener Servicekatalog

Die folgenden Abschnitte enthalten Details zu den Aktivitäten, die für den Anwendungsfall erforderlich sind.

Siehe Wird Angewendet CSDM Richtlinien für Ihr Produkt – Produktansichten Weitere Informationen zu finden Gemeinsames Servicedatenmodell Anwendungsfälle.

CSM-Datenmodell

CSM Verwendet die folgenden wichtigen Entitäten, um komplexe End-to-End-Probleme zu lösen.

- A **Fall** Ist die primäre Entität von CSM. CSM Verwendet Fälle, um Kundenfragen oder -Probleme nachzuverfolgen und zu lösen.
- Kundeninformationen werden mithilfe zugeordneter Entitäten wie Konten, Kontakte, Verbraucher, Haushalt, Produkte mit einem Fall verknüpft. und Serviceverträge. Diese Informationen liefern dem Kundenservice-Mitarbeiter die Informationen, die zur Lösung von Kundenproblemen erforderlich sind.
- Ein **Account** Kann ein Kundenaccount, ein Partneraccount oder beides sein.
- Die **Kontakt** Ist ein Mitarbeiter eines Accounts. In einem Kontaktdatensatz werden Informationen zu einem Kontakt gespeichert, z. B. Name, Telefonnummer und E-Mail-Adresse. Ein Kontakt kann auch eine Benutzer-ID haben und sich beim Kundenportal anmelden.
- A **Verbraucher** Ist ein Kunde im Geschäftsmodell „Business-to-Consumer“ (B2C).
- Haushalt definiert die Verbraucher, die einen Haushalt bilden, und die Beziehungen zwischen Haushaltsmitgliedern.
- Verkauftes Produkt verfolgt die Produkte oder Services, die an einen Account oder Verbraucher verkauft wurden.
- Installationsbasiselemente stellen die Instanz des Produkts dar, die für einen Kunden konfiguriert wurde.
- Der Servicevertrag definiert die Art des Supports, den Kunden erhalten. Ein Vertrag kann einen Account und einen Kontakt oder einen Verbraucher sowie die spezifischen

Automatische Übersetzung

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

Assets enthalten, die abgedeckt werden. Ein Vertrag kann außerdem mehrere Serviceberechtigungen und SLAs enthalten.

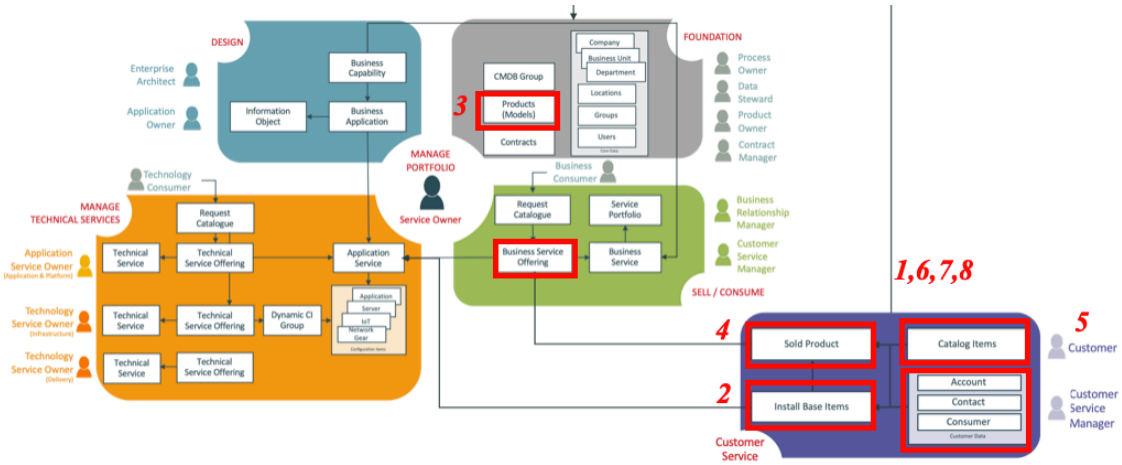
- Die Berechtigung gibt die Art des Supports an, den ein Kunde erhält, sowie die unterstützten Kommunikationskanäle.

Kundenservice-Management und CSDM-Tabellen

Kundenservice-Management verwaltet und verwendet CSDM-Tabellen. Mehrere ServiceNow-Produkte profitieren von Kundenservice-Management und fügen der Anwendung Mehrwert hinzu.

Von CSDM verwaltete CSM-Tabellen

Von CSDM verwaltete CSM-Tabellen



CSM Verweist auf Folgendes CSDM Tabellen:

1. Tabelle „verkauftes Produkt“ [sn_install_Base_sold_Product in CSM

   Stellt das von einem Account oder Verbraucher erworbene Produkt dar und verweist auf die Produktmodelltabelle [cmdb_model] oder die Servicemodelltabelle [cmdb_Service_Product_model] für einen Kunden (Account oder Verbraucher).

2. Tabelle „Installationsbasiselement“ [sn_install_Base_item] in CSM

   Stellt die Produkte dar, die von einem Account oder Verbraucher installiert oder verwendet werden. Installationsbasiselemente sind vom Kunden verbrauchte CIs und verweisen im Allgemeinen auf die Tabelle „Anwendungsservices“ [cmdb_ci_Service_Discovered] für SaaS-Produkte.

   Mehrere verkaufte Produkte können für ein bestimmtes Installationsbasiselement verwendet werden, indem die Tabelle „installierte Produkte“ [sn_install_Base_m2m_installed_Product] verwendet wird.

3. Ein Servicemodell verweist auf die Tabelle „Serviceangebote“ [Service_offering]. Einem einzelnen Servicemodell können mehrere Serviceangebote zugeordnet werden.
4. Nachdem das Produkt an einen Kunden verkauft wurde, verweist die Tabelle „verkauftes Produkt“ auf die Tabelle „Serviceangebot“ [Service_offering]. Diese Referenz hilft bei der Identifizierung der Kunden, die ein Angebot abonniert haben.
5. Kunden können Services im Zusammenhang mit den von ihnen erworbenen Produkten anfordern, indem sie die Tabelle „Katalogelemente“ [sc_Cat_item] mit dem Produktmodell oder Servicemodell verknüpfen, indem sie die Tabelle „Produkt-zu-Katalogelemente-Beziehungen“ [sn_prod_Cat_rel_m2m_Product_catalog_item] verwenden.

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

6. Account-Tabelle [Customer_Account] in CSM

   Erweitert die Tabelle „Unternehmen“. Die Tabelle „Account“ kann ein Kunden-Account, ein Partner-Account oder beides sein.

7. Kontakttabelle [Customer_contact] in CSM

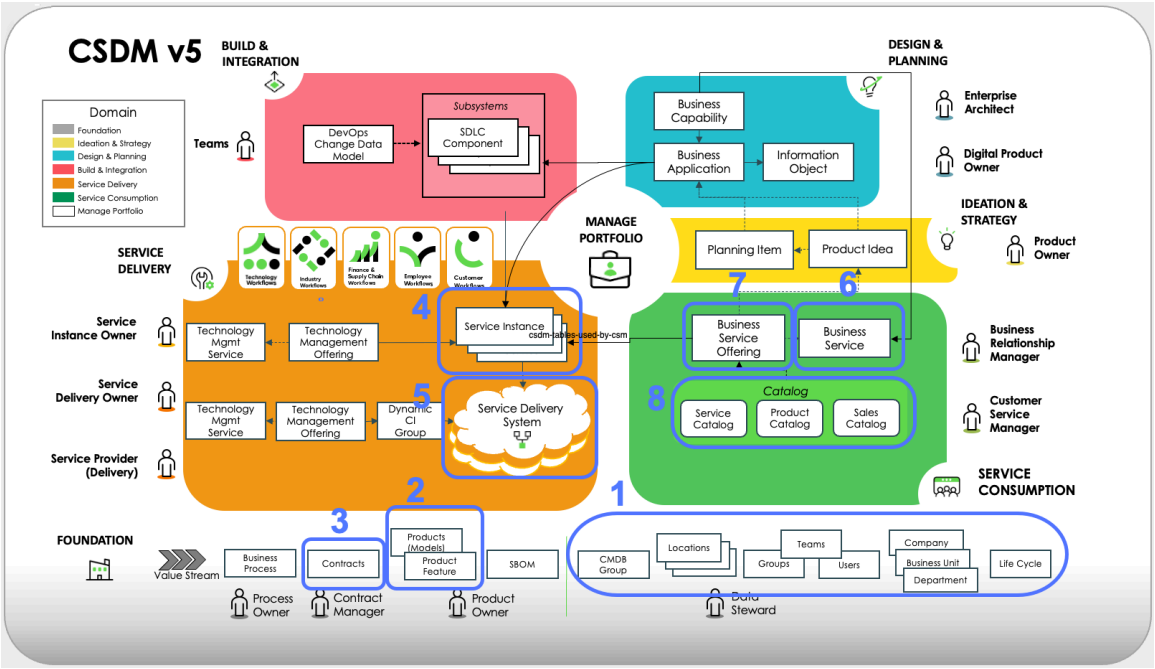
   Erweitert die Anwendertabelle. Ein Anwender ist ein Mitarbeiter eines Accounts. In einem Kontaktdatensatz werden Informationen zu einem Kontakt gespeichert, z. B. Name, Telefonnummer und E-Mail-Adresse. Ein Kontakt kann auch eine Benutzer-ID haben und sich beim Kundenportal anmelden.

8. Verbrauchertabelle [csm_Consumer] in CSM

   Ein Verbraucher ist ein Kunde im Business-to-Consumer-Geschäftsmodell (B2C).

CSDM-Tabellen, die von CSM verwendet werden

CSDM-Tabellen, die von CSM verwendet werden



1. Unternehmen [Core_Company], Geschäftsbereich [Business_unit], Abteilung [cmn_Department], Standort [cmn_location], Gruppen [sys_user_Group], Anwender [sys_user]
2. Produktmodelltabellen [cmdb_model] und [cmdb_Service_Product_model]
3. Vertragstabelle [ast_Contract]
4. Zugeordnete Serviceinstanztabelle (früher Anwendungsservice) [cmdb_ci_Service_detected]
5. Konfigurationselementtabelle [cmdb_ci_*]
6. Business-Service-Tabelle [cmdb_ci_Service_Business]
7. Business-Service-Angebotstabelle [Service_offering]
8. Katalogtabelle anfordern [sc_Cat_item]

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

Produkte, die CSM Mehrwert hinzufügen

Wenn Sie CSM mit anderen ServiceNow-Produkten verwenden, erhöhen Sie den Wert, den Sie von CSM erhalten. Dabei handelt es sich um die folgenden ServiceNow-Produkte:

IT Service Management (ITSM)

Services haben den Kontext des Geschäfts, Anwendungen, Informationen und Technologien untergeordnet.

Ereignismanagement

Ermöglicht Organisationen die Identifizierung von Problemen im Zusammenhang mit der Serviceintegrität auf einer einzigen Verwaltungskonsole. Ereignismanagement Bietet Warnungszusammenfassung und Ursachenanalyse (RCA) für erkannte Services, Anwendungsservices und automatisierte Warnungsgruppen.

Service-Portfoliomanagement (Service-Portfoliomanagement)

Ermöglicht Organisationen, Services mithilfe eines standardisierten, strukturierten Formats zu dokumentieren und zu verwalten.

Produkte, die von CSM profitieren

IT Service Management (ITSM)

Ermöglicht Organisationen, Incidents, Probleme, Changes und Anforderungen mit Fällen zu verknüpfen und den Kontext des Kunden (Verbraucher oder Account) zu haben, der das Problem meldet.

IT Operations Management (ITOM)

Ermöglicht Organisationen die Identifizierung der Installationsbasiselemente und der von Serviceproblemen betroffenen Kunden. Hilft Organisationen, proaktiven Kundenservice bereitzustellen.

Service-Portfoliomanagement (Service-Portfoliomanagement)

Ermöglicht Kunden, die das Serviceangebot abonniert haben, zu sehen, wer den Service besitzt.

Kundenservice-Management Beispiele

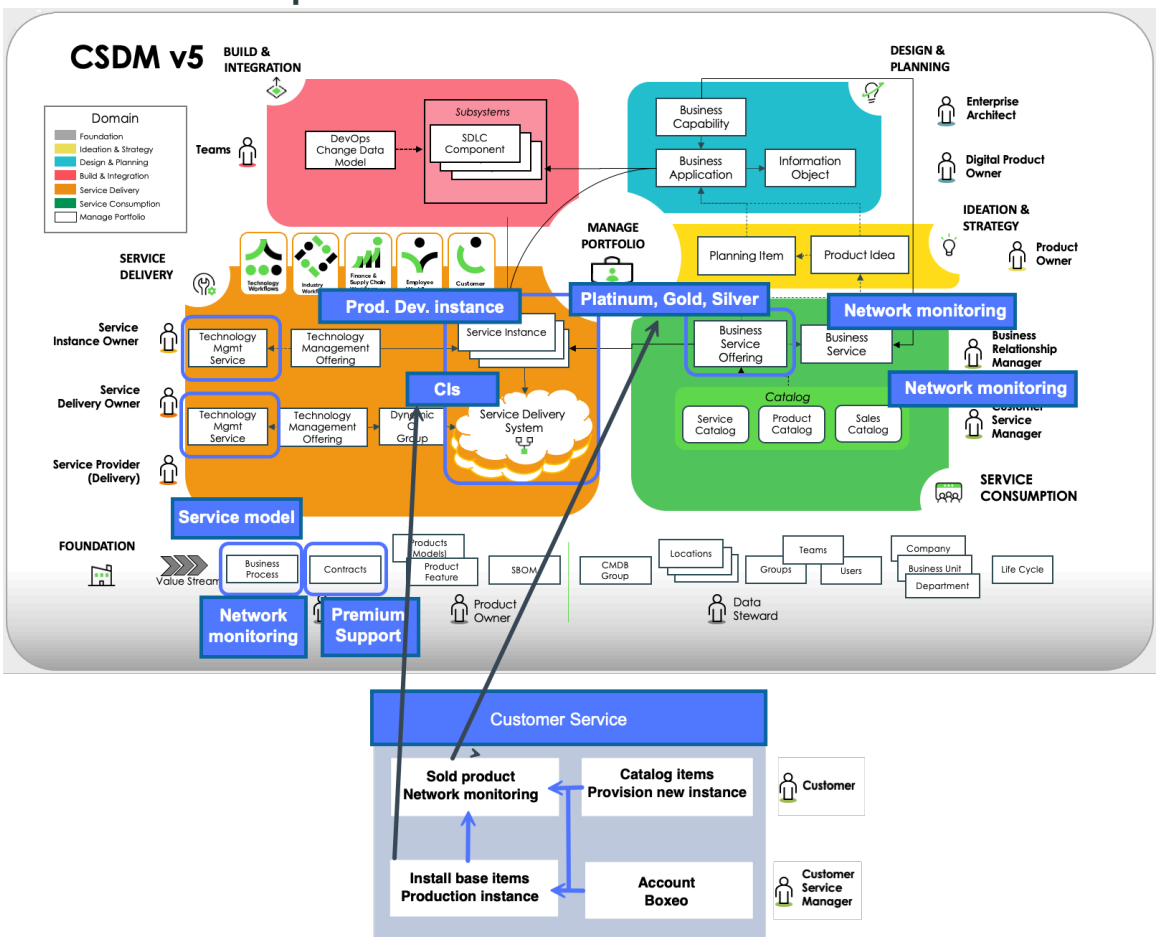
In diesem Beispiel ist CSDM Hilft dem fiktiven ACME-Technologieunternehmen bei der Verwendung CSM Dient zum Verwalten von Netzwerküberwachungsservices für Kunden.

Beispielszenario: Schlüsselpersonas und ihre Vorteile

ACME bietet Enterprise-Kunden, die entweder das Platinum-, Gold- oder Silver-Angebot erwerben können, einen Netzwerküberwachungsservice an. Ein Kunde, Boxeo, hat das Platin-Angebot für Netzwerküberwachung (verkauftes Produkt) erworben und verwendet es in Entwicklungs- und Produktionsumgebungen (Installationsbasiselement).

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

CSM Datenmodellbeispiel

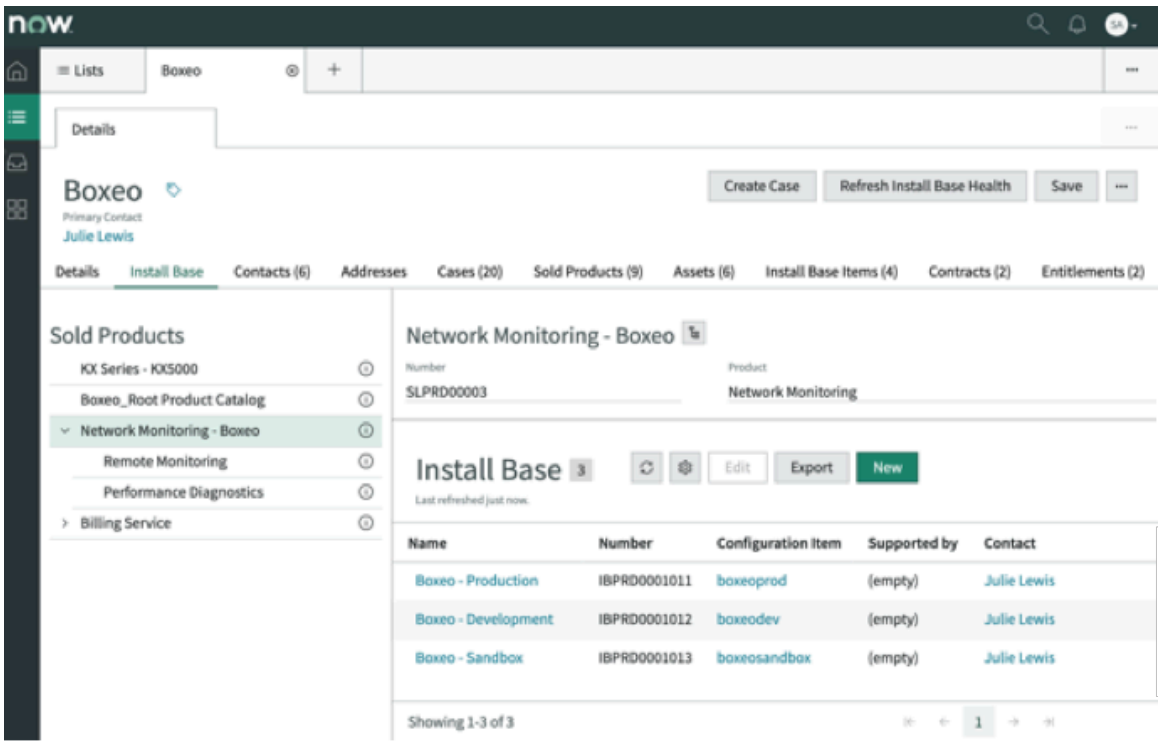


Die Schlüsselpersonas (Kundenservice-Mitarbeiter, Techniker des Network Operations Center (NOC), Serviceverantwortliche und Kunden) können die folgenden Aufgaben ausführen:

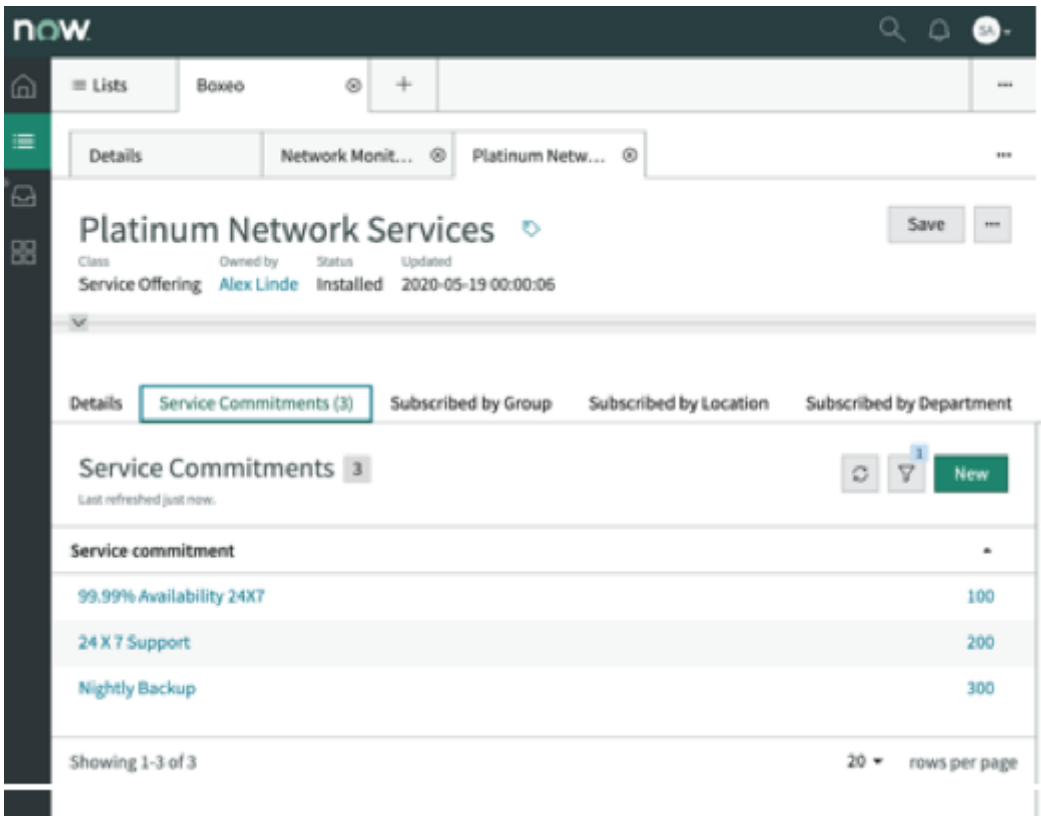
Kundenservice-Mitarbeiter können :

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

- Zeigen Sie die Produkte und Services an, die der Kunde gekauft (verkauftes Produkt) und installiert hat (Installationsbasis).

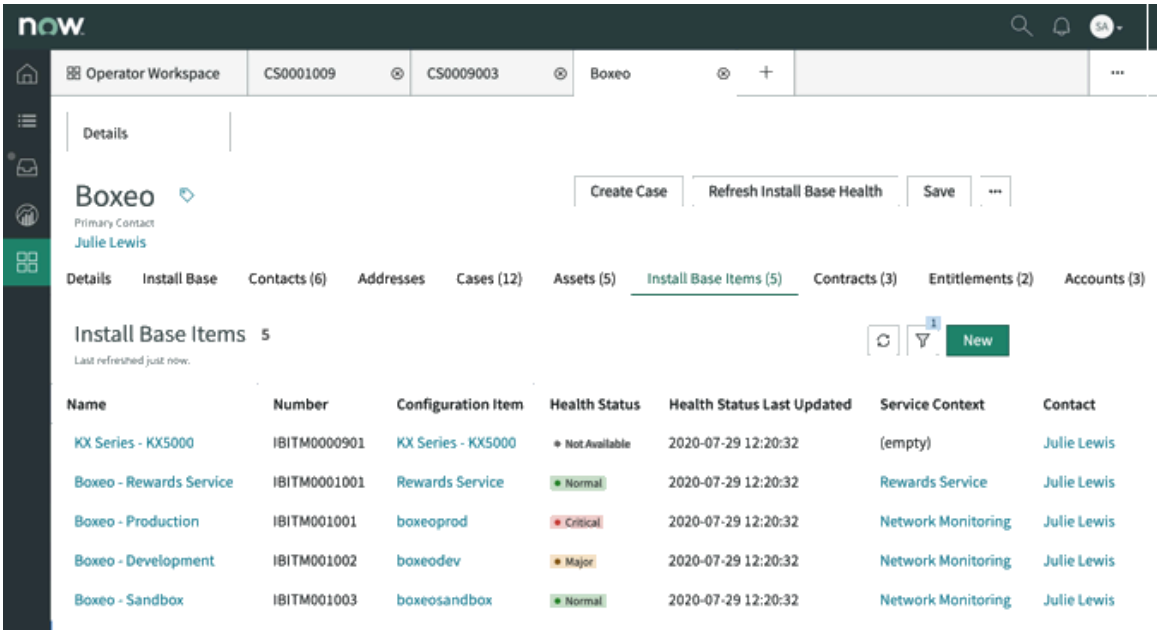


- Zeigen Sie das Serviceangebot an, das dem verkauften Produkt zugeordnet ist. Das verkaufte Produkt verweist auf das Serviceangebot.



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

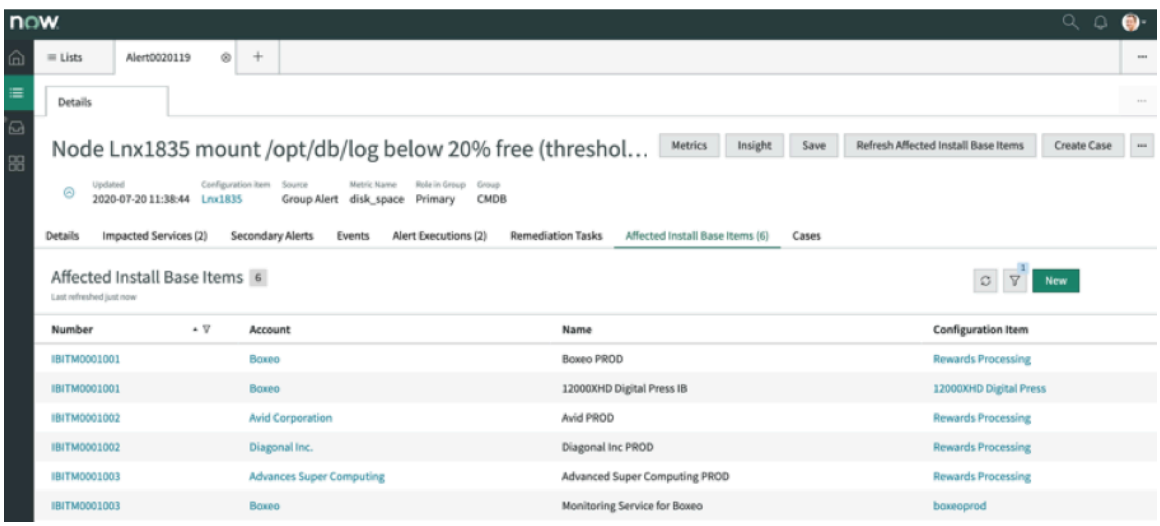
- Zeigen Sie den Integritätsstatus von Installationsbasiselementen an



NOC-Ingenieure können : Zeigen Sie Kunden an, die von einem Serviceproblem betroffen sind, und informieren Sie den Kundenservice. Insbesondere können sie die folgenden Vorgänge ausführen:

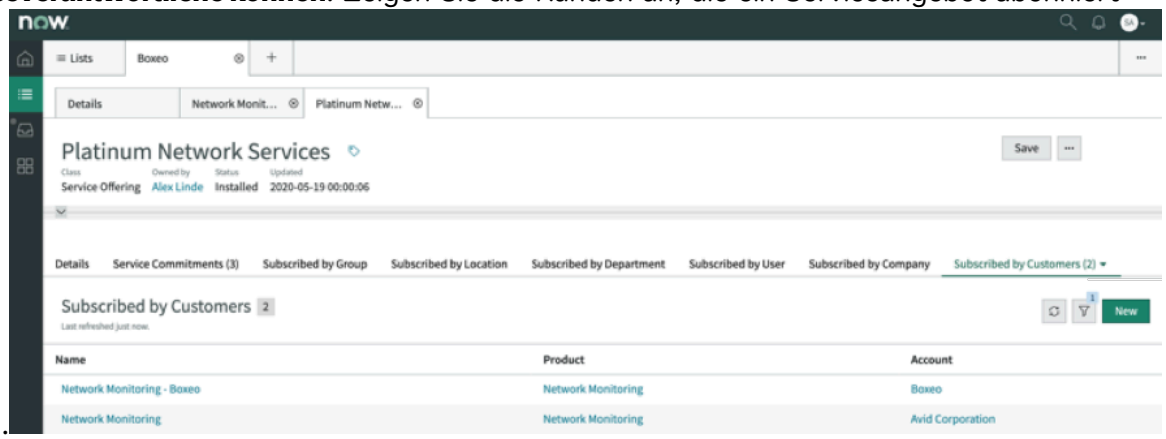
- Zeigen Sie die betroffenen Installationsbasiselemente an, und fügen Sie sie einem Account hinzu, oder entfernen Sie sie aus einem Account. Das Element Installationsbasis verweist auf den Anwendungsservice (CI). Das CI, von dem es abhängt, muss eines der betroffenen CIs sein. Das CI sollte auch in der Warnung referenziert werden, um anzuzeigen, dass das Installationsbasiselement (und daher der Account oder Verbraucher) betroffen ist.

- Erstellen Sie einen proaktiven Fall aus einer Warnung, und informieren Sie das Kundenservice-Team über das Serviceproblem oder den Ausfall.



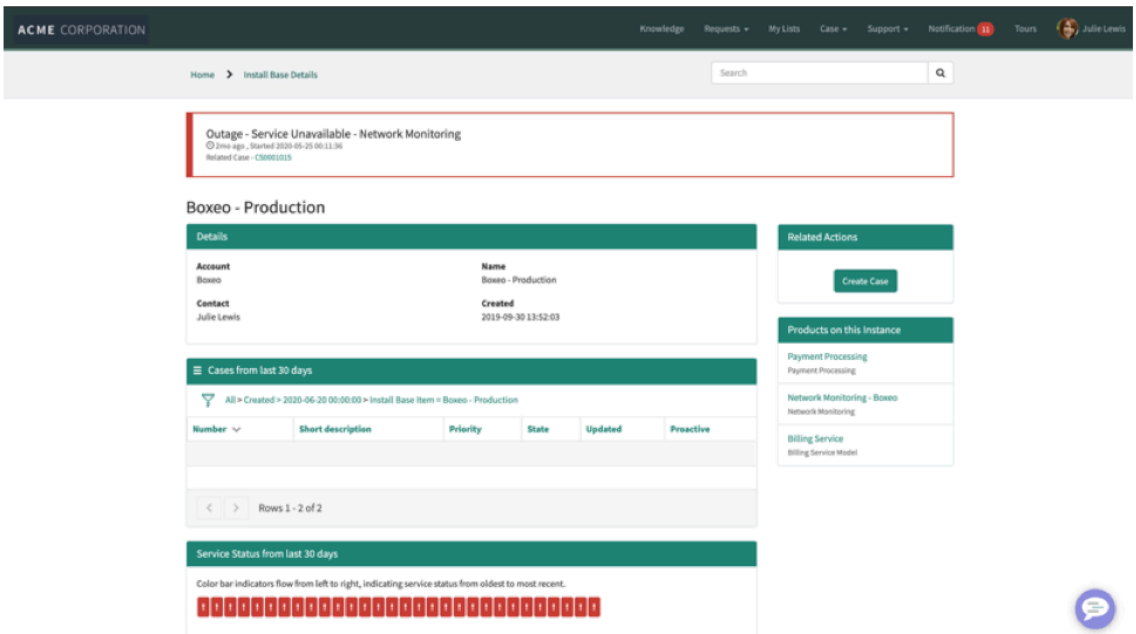
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Serviceverantwortliche können: Zeigen Sie die Kunden an, die ein Serviceangebot abonniert haben.



Kunden können :

- Zeigen Sie die Installationsbasiselemente und -Details an.
- Zeigen Sie Ausfälle und Serviceprobleme an.

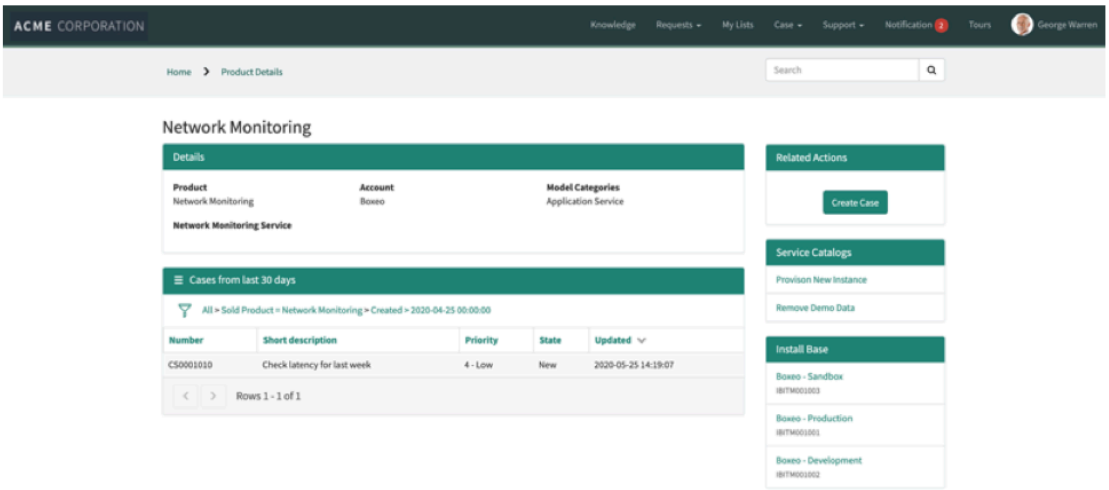


- Zeigen Sie Produkte an, die sie gekauft haben.

Automatische Übersetzung

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

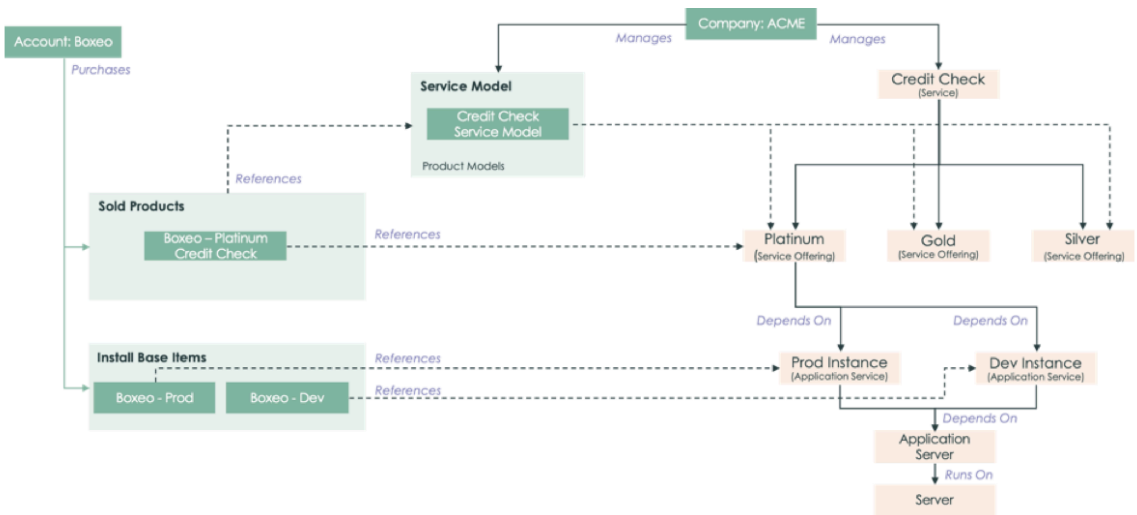
- Fordern Sie Services im Zusammenhang mit den Produkten an, die sie erworben haben.



Beispiel CSM Und CSDM Anwendungsfälle

Service mit mehreren Paketen

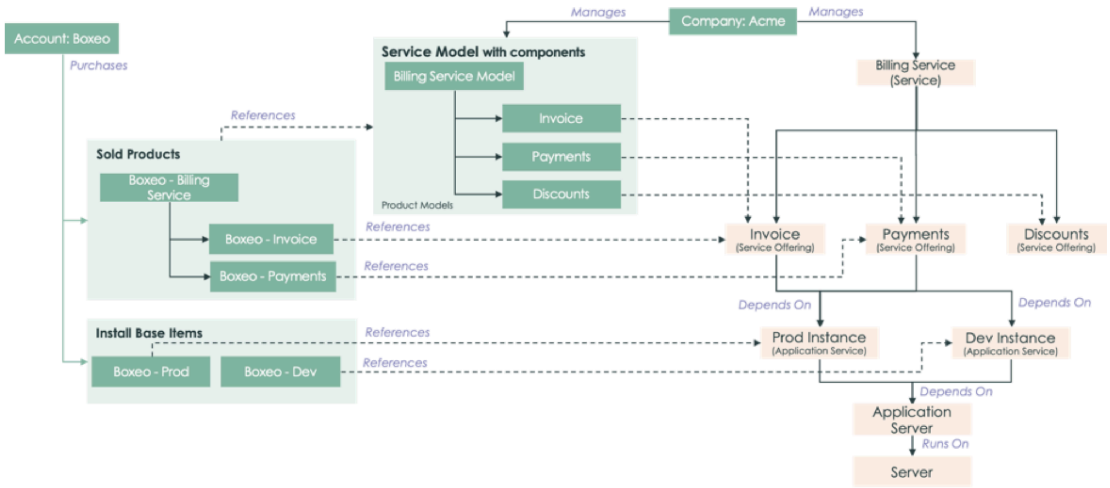
ACME bietet seinen Enterprise-Kunden einen Kreditprüfungsservice an. Sie können das Platin-, Gold- oder Silber-Angebot erwerben.



Service mit optionalen Komponenten

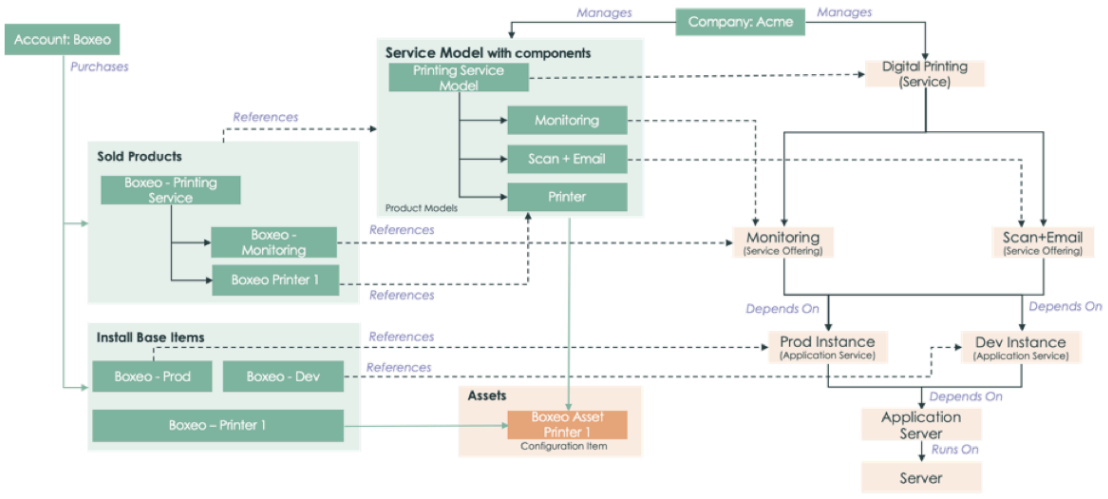
ACME bietet seinen Enterprise-Kunden einen Abrechnungsservice an. Sie können das Paket oder eines oder mehrere der Komponentenangebote erwerben (z. B. Rechnungen, Zahlungen oder Rabatte).

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



Service mit einem physischen Produkt

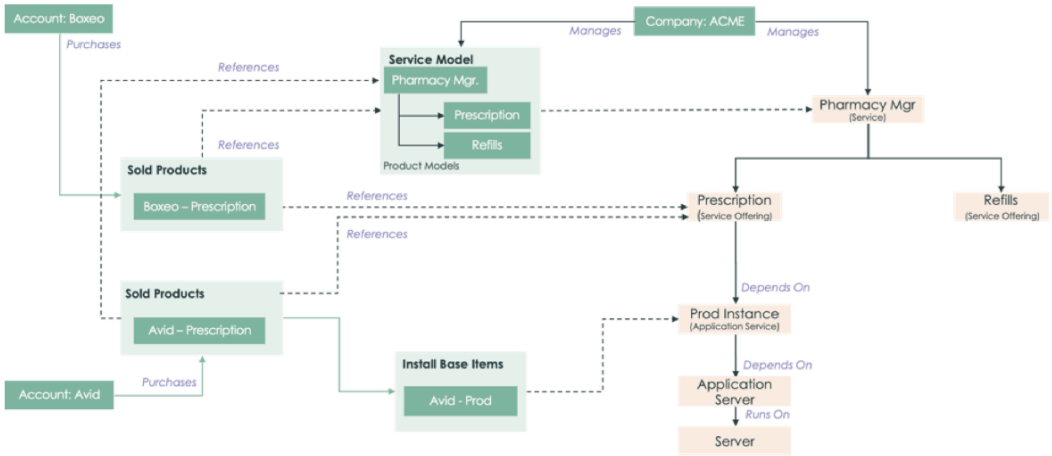
ACME bietet eine Lösung für Digitaldruck. Kunden können entweder das Paket oder den Drucker zusammen mit einem weiteren Serviceangebot (z. B. Scan- und E-Mail-Überwachung) erwerben.



An mehrere Kunden verkaufter Service

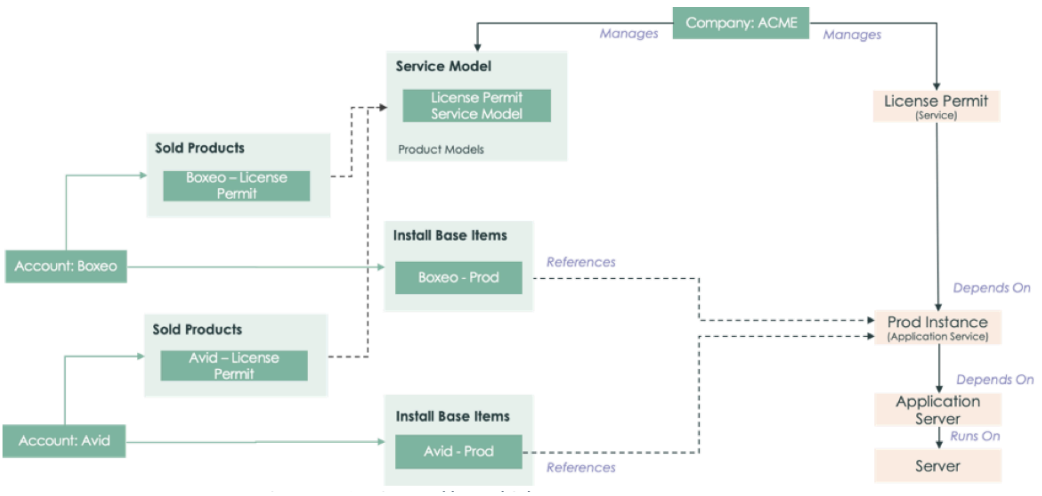
ACME verkauft einen Pharmacy Manager Service an zwei Kunden: Boxeo und Avid Inc

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



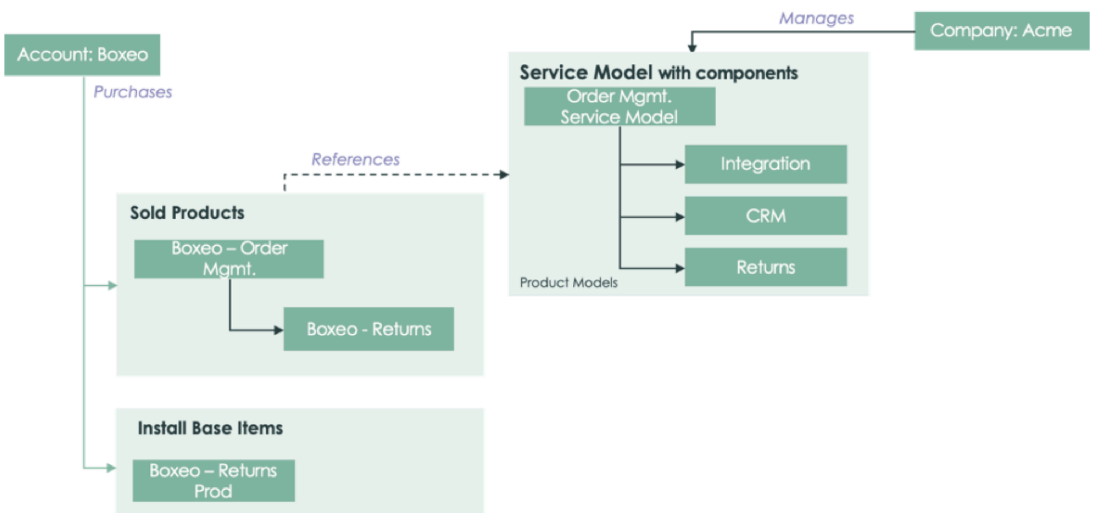
Von mehreren Kunden verwendeter Service

ACME stellt sowohl Boxeo als auch Avid auf derselben Produktionsinstanz (Multi-Mandantenmodell) bereit.



Lokal verwendeter Service

ACME bietet einen Auftragsmanagement-Service an. Dieser Einkauf wird in nachverfolgt ServiceNow AI Platform Wird jedoch lokal verwendet.



Automatische Übersetzung

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

Zusätzliche Information

Um weitere Informationen zu erhalten CSM Funktionen und Aufgaben finden Sie in den folgenden Themen:

Konfigurieren Sie Formularansichten für die Integration von Service-Portfoliomanagement

Produktinformationen aus dem Customer Service Portal anzeigen

Proaktiven Fall aus einer Warnung erstellen

Fall für Installationsbasis von der Kundenservice-Homepage erstellen

Proactive Customer Service Operations

Serviceintegritätsstatus für Installationsbasis

Installationsbasis konfigurieren

Ausfallnachverfolgung für Installationsbasis

Installationsbasis-Informationen über das Customer Service Portal anzeigen

Installationsbasis-Informationen in Agent Workspace anzeigen

Produktinformationen aus dem Customer Service Portal anzeigen

Informationen zu verkauften Produkten in Agent Workspace anzeigen

Überlegungen zu Kundenservice-Management

Berücksichtigen Sie bei der Implementierung des CSDM-Frameworks die folgenden Punkte.

Überlegungen

- Was ist eine serviceorientierte Installationsbasis?

  Mit einer serviceorientierten Installationsbasis können Unternehmen die verwendeten digitalen Produkte und Services nachverfolgen. Eine serviceorientierte Installationsbasis verfolgt auch die Beziehungen der Produkte und Services zu abhängigen Services und CIs, die sich auf ihre Integrität auswirken.

- Was sind proaktiver Kundenservice?

  Proaktiver Kundenservice – Operations mitbringen CSM Und Ereignismanagement Gemeinsam, damit Unternehmen Fall-Workflows proaktiv auslösen und die betroffenen Kunden benachrichtigen können.

- Muss ich kaufen CSM Professionelles Paket zur Verwendung der servicebewussten Installationsbasis?

  Nein Die servicebewusste Installationsbasis ist in enthalten CSM Basissystem.

- Können mehrere verkaufte Produkte auf dasselbe Serviceangebot verweisen?

  Ja. Mehrere verkaufte Produkte (d. h. Servicemodelle), die von verschiedenen Unternehmen gekauft wurden, können auf dasselbe Serviceangebot verweisen. Beispielsweise können mehrere Kunden dasselbe SaaS-Angebot mit denselben Servicezusagen erwerben.

Automatische Übersetzung

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

- Können mehrere Installationsbasiselemente auf denselben Anwendungsservice verweisen?

  Ja. Mehrere Installationsbasiselemente (entweder für denselben Account oder für verschiedene Accounts) können auf denselben Anwendungsservice verweisen. Beispiel: Ein mehrmandantenfähiges SaaS-Angebot, bei dem mehrere Kunden (jeder mit seinem eigenen Installationsbasiselement) in derselben Produktionsinstanz (Anwendungsservice) verwendet werden.

- Wann erstelle ich einen Incident anstelle eines proaktiven Falls aus einer Warnung?

  Normalerweise erstellen einige Unternehmen einen Incident, damit ihre NOC-Techniker das Problem lösen können. Nachdem sie festgestellt haben, dass sich das Problem auf mehrere Kunden auswirkt, erstellen sie proaktiv auch einen schwerwiegenden Fall und zugehörige untergeordnete Fälle (einen für jeden betroffenen Kunden), um die betroffenen Kunden zu benachrichtigen. Daher sind die Warnung, der Incident und der Fall verknüpft.

  Aktualisierungen, die von den lösenden Teams am Incident-Status oder zusätzliche Kommentare vorgenommen werden, werden im Fall berücksichtigt. Die Kundenservice-Teams verwenden diese Updates, um Kunden auf dem Laufenden zu halten.

  Um die Anforderungen der SLAs für Kundenbenachrichtigungen zu erfüllen, können Unternehmen auch die Erstellung von Incidents und Fällen aus der Warnung automatisieren. Darüber hinaus können Unternehmen auch einen proaktiven Fall aus der Warnung erstellen, während das Problem gelöst wird.

- Was ist der Unterschied zwischen Berechtigungen, die in verwaltet werden CSDM Serviceangebot und CSM Verträge und Berechtigungen?

  Servicezusagen in CSDM Definieren Sie das erwartete Niveau eines Service. Ein Serviceangebot besteht aus einer Reihe von Servicezusagen, die das Serviceangebot eindeutig definieren. Ein Serviceangebot kann beispielsweise eine Servicezusage enthalten, jede Nacht eine Datensicherung durchzuführen.

  Serviceverträge in CSM Speichern Sie Informationen zur Art des Supports, der einem Kunden bereitgestellt wird. Ein Vertrag kann einen Account oder Verbraucher, einen Kontakt und die spezifischen abgedeckten Assets enthalten. Ein Vertrag kann außerdem mehrere Serviceberechtigungen und SLAs enthalten. Eine Berechtigung definiert die Art des Supports, den ein Kunde erhält, sowie die unterstützten Kommunikationskanäle. Beispielsweise kann ein Kunde an Wochentagen von 6:00 Uhr bis 21:00 Uhr einen Servicevertrag unterzeichnen, um Support zu erhalten.

- Wie kann ich zusätzliche Services basierend auf dem Produkt anfordern, das ich erworben habe?

  Die Beziehung zwischen dem Produktmodell und den Katalogelementen ermöglicht es Ihnen, über das Kundenportal zusätzliche Services für die von Ihnen erworbenen Produkte anzufordern. Einem Produktmodell können mehrere Katalogelemente zugeordnet werden.

- Benötige ich Elemente aus allen CSDM Einzurichtende Domänen CSM?

  Nein Der in diesem Anwendungsfall erwähnte Ansatz basiert auf den empfohlenen Richtlinien und geht davon aus, dass Sie sich in der Phase „Ausführen“ oder „Fliegen“ von befinden CSDM Implementierung. Weitere Informationen finden Sie unter Implementierung des CSDM-Frameworks in Phasen .

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

Bei der Implementierung CSM, Beginnen Sie mit den Tabellen in CSDM Grundlagendomäne und CSM Kundenservice-Domäne. Mit diesen Domänen können Sie die in enthaltenen Fähigkeiten nutzen CSM.

Verwenden Sie Tabellen aus dem , um den proaktiven Kundenservice zu aktivieren CSDM Verwalten Sie die Domäne für technische Services, um die Anwendungsservices zu überwachen, die an die Installationsbasis des Kunden gebunden sind. Mit dieser Domäne können Sie die nutzen CSM Und ITOM-Integration.

Serviceorientierte Organisationen können die Tabellen aus dem nutzen CSDM Domäne verkaufen/verbrauchen, um das Produktmodell mit den Serviceangeboten und dann mit dem verkauften Produkt zu verbinden. Mit diesen Verbindungen können Sie das Serviceportfolio nachverfolgen und einen vollständigen Überblick darüber erhalten, wie Kunden Services nutzen.

Organisieren Sie Mitarbeiterarbeitsbereiche

Konfigurieren Sie Mitarbeiterarbeitsbereiche, und steigern Sie die Effizienz, indem Sie Schnittstellen optimieren, Fallmanagement und -Weiterleitung einrichten und Tools für eine reibungslose Fallbearbeitung integrieren.

Fallmanagement

Konfigurieren Sie Ihre Fallmanagement-Tools, um die Fallbearbeitung zu optimieren.

Fallweiterleitung und -Zuweisung

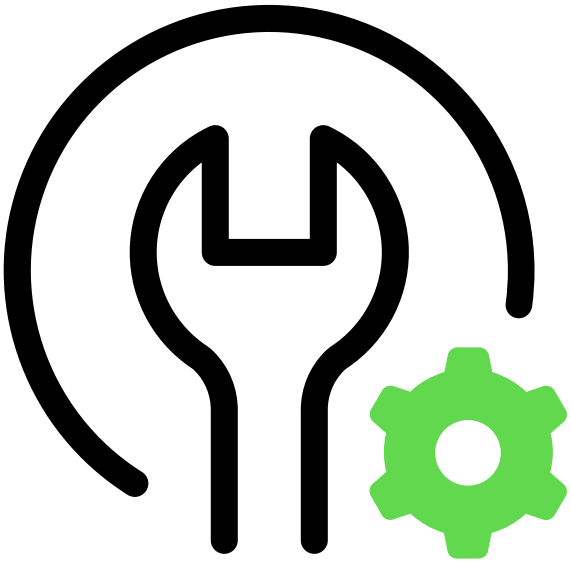
Verwenden Sie Advanced Work Assignment (AWA), um Fälle automatisch an die entsprechenden Kundenservice-Mitarbeiter im konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich weiterzuleiten.

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

Konfigurierbarer CSM-Arbeitsbereich

Richten Sie den konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich ein, um Service Desk-Mitarbeitern die Tools zur Verfügung zu stellen, die sie benötigen, um Kundenfragen zu beantworten und Probleme effizient zu lösen.

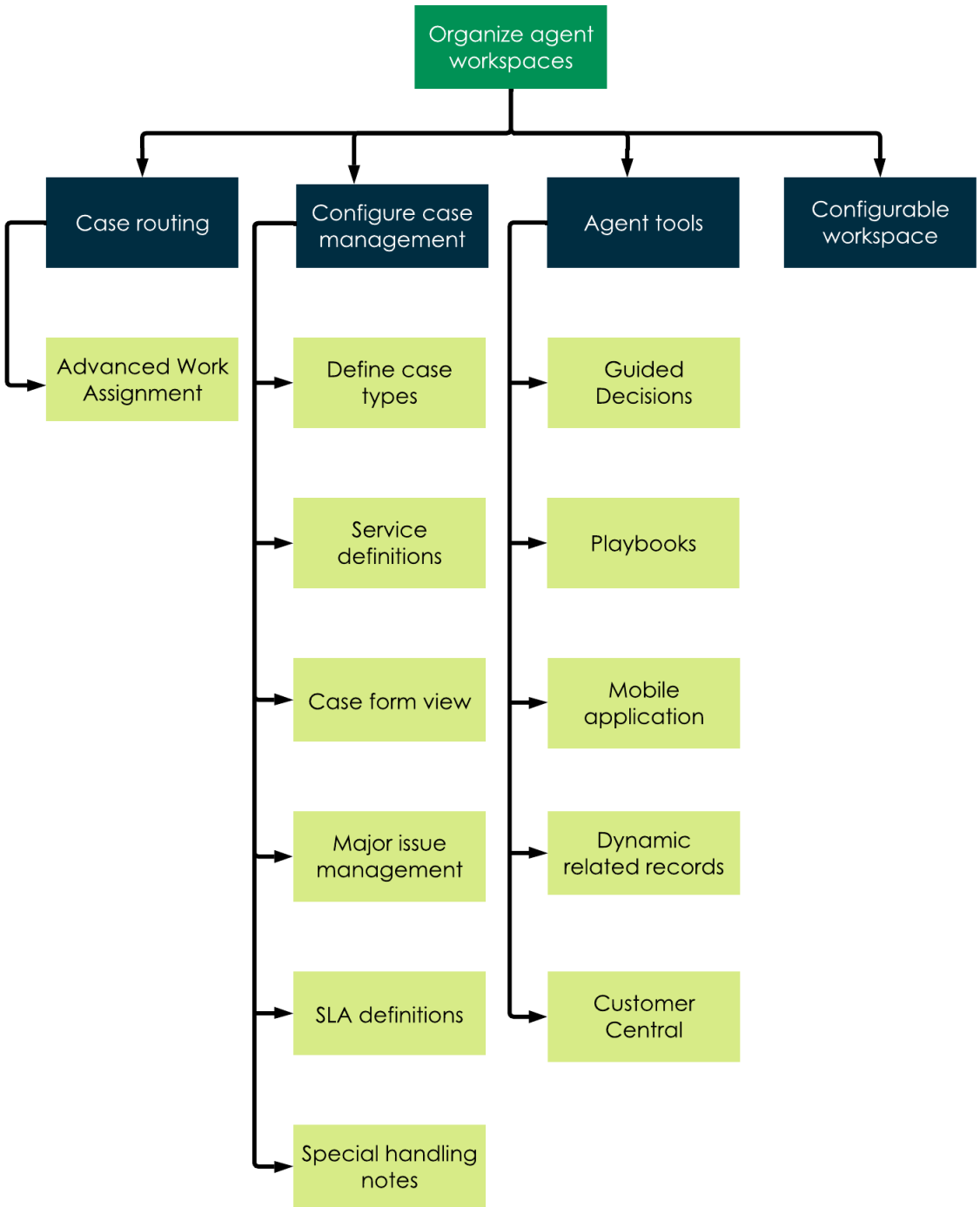
Agent-Tools



Organisationstools für Service Desk-Mitarbeiter konfigurieren, einschließlich Kundenzentrale, dynamische zugehörige Datensätze, mobile Anwendung, geführte Entscheidungen, und Playbooks.

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

Mitarbeiterarbeitsbereiche – Übersicht



Automatische Übersetzung

Fallverwaltung

Konfigurieren Sie Ihre Fallmanagement-Tools, um Fälle effizient zu verwalten, indem Sie Funktionen einrichten, mit denen Sie und Ihre Kunden Fälle erstellen, lösen und kategorisieren können. Definieren Sie Falltypen für verschiedene Kundenprobleme, und konfigurieren Sie Servicedefinitionen, um Produkte, Services und Falltypen zu verknüpfen. Dieses Setup verbessert die Effizienz der Fallbearbeitung, verbessert die Kundenzufriedenheit und stellt eine genaue Nachverfolgung und Lösung sicher.

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

Konfigurierbarer CSM-Arbeitsbereich

Richten Sie den konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich ein, und erweitern Sie die Arbeitsbereichs-UI, um die Kundenserviceprozesse für Mitarbeiter zu optimieren. Diese Anwenderoberfläche bietet Service Desk-Mitarbeitern die Tools, die sie benötigen, um Kundenfragen zu beantworten und Probleme effizient zu lösen.

Fallweiterleitung und -Zuweisung

Einrichten Erweiterte Arbeitszuweisung Im konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich, um Fälle basierend auf Verfügbarkeit, Kapazität und Kompetenzen automatisch an die entsprechenden Service Desk-Mitarbeiter weiterzuleiten und zuzuweisen. Dieses Setup trägt zur Verbesserung der Effizienz und der Reaktionszeiten bei.

Agent-Tools

Konfigurieren Sie Organisationstools für Service Desk-Mitarbeiter, z. B. Kundenzentrale, dynamische zugehörige Datensätze, mobile Anwendung, geführte Entscheidungen und Playbooks. Mit diesen Tools können Service Desk-Mitarbeiter Fälle schnell und effizient lösen.

Fallmanagement

Richten Sie Fallmanagementfunktionen ein, damit Service Desk-Mitarbeiter und Kunden Fälle nach Bedarf erstellen und an der Lösung dieser Fälle arbeiten können. Erstellen Sie die erforderlichen Falltypen, um bestimmte Arten von Kundenproblemen zu behandeln. Konfigurieren Sie Servicedefinitionen, um Verbindungen zwischen Produkten, Services und Falltypen zu erstellen.

Fallmanagement, Falltypen und Servicedefinitionen einrichten

Aufgabe	Beschreibung
Fallverwaltung konfigurieren	Konfigurieren Sie die Fallmanagementfunktionen, mit denen Service Desk-Mitarbeiter und Kunden Fälle für Probleme und Fragen erstellen, die Aktivitäten im Zusammenhang mit der Lösung von Problemen nachverfolgen und Kommunikation zwischen Service Desk-Mitarbeiter und Kunden bereitstellen können. Einige der Fallmanagement-Funktionen umfassen: • Konfigurieren Sie eine Fallformularansicht Zum Anzeigen der gewünschten Felder und zugehörigen Listen. • SLA-Definitionen für Kundenservicefälle konfigurieren Um die Zeit anzugeben, innerhalb der der Service bereitgestellt werden muss. • Verwaltung schwerwiegender Probleme konfigurieren Dient zur Verwaltung des Kommunikations- und Lösungsprozesses

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

Fallmanagement, Falltypen und Servicedefinitionen einrichten (Fortsetzung)

Aufgabe	Beschreibung
	für Probleme, die sich auf mehrere Kunden auswirken. • Spezielle Bearbeitungsnotizen konfigurieren Um Service Desk-Mitarbeiter auf wichtige Fallinformationen aufmerksam zu machen.
Kundenservicefalltypen	Konfigurieren Sie Falltypen, um verschiedene Arten von Kundenproblemen zu behandeln. Beim Erstellen von Fällen können Kundenservice-Mitarbeiter den Falltyp auswählen, der dem Kundenproblem entspricht.
Servicedefinitionen	Konfigurieren Sie Servicedefinitionen, die Service Desk-Mitarbeiter verwenden können, um Fälle des richtigen Typs zur Unterstützung dieser Serviceanfragen zu erstellen.

Automatische Übersetzung

Fallverwaltung konfigurieren

Konfigurieren Sie die Kundenservice-Management-Funktionen und -Komponenten, die Kundenservice-Mitarbeiter und -Manager zum Erstellen und Lösen von Fällen verwenden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der Kundenservicefall ist die primäre Entität der Kundenservice-Anwendung Ein Service Desk-Mitarbeiter erstellt einen Fall, um die Frage oder das Problem eines Kunden zu identifizieren und die Aktivitäten im Zusammenhang mit der Lösung des Problems nachzuverfolgen. Kundenservice-Mitarbeiter verwenden Fälle auch, um die gesamte Kommunikation mit Kunden nachzuverfolgen, einschließlich der verwendeten Kommunikationskanäle.

Fallaktivitäten umfassen alle Aktionen im Rahmen der Problembehebung. Dies kann Anrufe oder E-Mails, Recherchen in der Knowledge Base, Konversationen mit Fachexperten und Versandanforderungen an Außendienstmitarbeiter sowie andere Aktivitäten einschließen.

Im Fallformular können Kundenservice-Mitarbeiter relevante Informationen zuordnen und speichern, z. B.: Name des Kunden, Telefonnummer und Unternehmen, Accountinformationen, Produkt- und Asset-Informationen, Details zum Servicevertrag und zu Berechtigungen sowie alle verknüpften Service Level Agreements (SLAs).

Hinweis: Diese Schritte können auch für die Konfiguration des Falltyps gelten.

Um die Fallverwaltung zu konfigurieren, verwenden Sie die das Guided Setup für Customer Service. Das geführte Setup führt Sie durch den gesamten Einrichtungs- und Konfigurationsprozess.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Administration** > **Geführtes Setup**an.
2. Wählen Sie auf der Seite „erste Schritte“ des geführten Setups die Option aus **Erste Schritte** .
3. Zeigen Sie in der Kategorie „Fallverwaltung“ die Liste der Aufgaben an, um die Funktion zu konfigurieren.

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

Konfigurationsaufgaben für die Fallverwaltung

Aufgabe	Beschreibung
Fallformularansicht erstellen	Das Fallformular zeigt detaillierte Informationen zu einem Kundenproblem oder einem Problem an. Erstellen Sie eine Fallformularansicht, um die gewünschten Felder anzuzeigen.
SLA-Definitionen erstellen	Kundenservice-Management verwendet für Kundenservicefälle Servicelevel-Vereinbarungen (SLAs). SLAs können Serviceverträgen, Unternehmen und Produkten angefügt werden und lassen sich so konfigurieren, dass sie abhängig von Kundenservicefall-Attributen beginnen, enden oder ausgesetzt werden. Ordnen Sie nach der Erstellung der erforderlichen SLAs diese in der zugehörigen Liste „SLAs“ im Fallformular den Kundenservicefällen zu.
Weiterleitung und Zuweisung von Fällen	Die Funktion für die Weiterleitung von Fällen verwendet Zuordnungs- und Zuweisungsregeln, um Fälle zu identifizieren, die bestimmte Bedingungen erfüllen, und sie an Kundenservice-Mitarbeiter weiterzuleiten. Erstellen Sie Übereinstimmungsregeln, um Fälle zu identifizieren, und erstellen Sie dann Zuweisungsregeln, um Fälle an Kundenservice-Mitarbeiter weiterzuleiten.
Zuweisungs-Workbench	Die Zuweisungs-Workbench verwendet konfigurierbare Kriterien, z. B. Kompetenzen und Verfügbarkeit, um die Kundenservice-Mitarbeiter einer ausgewählten Gruppe zu bewerten und eine allgemeine Rangliste zu erstellen. Manager können diese Ergebnisse anzeigen und auf eine Schaltfläche klicken, um eine Aufgabe zuzuweisen. So konfigurieren Sie die Zuweisungs-Workbench: ○ Erstellen Sie Übereinstimmungskriterien. ○ Erstellen Sie eine Konfiguration für die Zuweisungs-Workbench.
Liste der Bearbeitungsnotizen	Verwenden Sie spezielle Bearbeitungsnotizen, um Kundenservice-Mitarbeitern wichtige Fallinformationen mitzuteilen. Erstellen Sie eine Konfiguration für die Falltabelle [sn_customerservice_case], und konfigurieren Sie das Formularlayout so, dass die Notizen in einem Pop-up-Fenster oder einer zugehörigen Liste angezeigt werden.

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

Aufgabe	Beschreibung
Eskalationsverwaltung	Die Eskalation von Fällen oder Accounts lenkt die Aufmerksamkeit auf wichtige Kundenprobleme, erleichtert die Kommunikation und ermöglicht Benutzern, den Fortschritt einer Lösung nachzuverfolgen. Erstellen Sie Eskalationsvorlagen und Schweregraddefinitionen zur Steuerung des Eskalationsverfahrens.
Verwaltung schwerwiegender Probleme	Major Issue Management ermöglicht die Kundenkommunikation für Probleme, die eine breitere Zielgruppe betreffen. Verwenden Sie diese Funktion, um proaktiv betroffene Kunden zu identifizieren, für diese Kunden Fälle zu erstellen und den Lösungsprozess zu verwalten.
Fallaktionsstatus	Mit der Funktion „Fallaktionsstatus“ können Kundenservice-Mitarbeiter problemlos Fälle identifizieren, die Aufmerksamkeit erfordern, und ihre Arbeit schnell priorisieren. Visuelle Indikatoren in der Spalte **Aktionsstatus** in der Fallliste heben den Fallstatus hervor:
Gelöste Fälle automatisch schließen	Schließen Sie automatisch Fälle im Status „Gelöst“, wenn Kunden keine Maßnahmen ergreifen.
Fall-Digests	Mithilfe von Fall-Digests können Kundenservice-Mitarbeiter proaktiv mit Kunden und internen Stakeholdern über Fälle kommunizieren. ○ Zusammenfassungen: Während ein Fall aktiv ist, können Kundenservice-Mitarbeiter regelmäßige Zusammenfassungen senden, die die ausgeführten Aktionen, die nächsten Schritte und andere fallbezogene Informationen beschreiben. ○ Fallnachprüfungen: Wenn die Arbeit an einem Fall abgeschlossen wurde, können Kundenservice-Mitarbeiter eine Fallnachprüfung erstellen, die Informationen wie die Ursache, den Risikominderungsplan und vorbeugende Maßnahmen enthält.

4. Zum Ausführen einer Aufgabe klicken Sie auf **Konfigurieren**.

   Diese Schaltfläche öffnet die Seite in Ihrer Instanz, auf der die Konfiguration abgeschlossen wird.

Fälle und Fallaufgaben

Kundenservicefälle speichern Informationen über Kunden, ihre Fragen und Probleme sowie zugehörige Informationen. Fallaufgaben werden erstellt und Anwendern zugewiesen, um die zur Lösung von Fällen erforderlichen Arbeiten abzuschließen.

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

Fälle

Ein Falldatensatz ist der Haupttyp des Datensatzes, der von der Anwendung „Kundenservice-Management“ verwendet wird. Falldatensätze enthalten detaillierte Informationen über Kunden, ihre gemeldeten Fragen oder Probleme und die Arbeit, die zur Beantwortung von Fragen und zur Lösung von Problemen ausgeführt wird. Das System speichert Falldatensätze in der Falltabelle [sn_customerservice_Case].

Kundenservice-Mitarbeiter erstellen Fälle, um Fragen oder Probleme zu identifizieren, Informationen zu sammeln und die Aktivitäten im Zusammenhang mit der Lösung nachzuverfolgen. Service Desk-Mitarbeiter verwenden auch Fälle, um mit Kunden und anderen Anwendern zu kommunizieren.

Wichtige Funktionen eines Kundenservicefalls

Funktion	Beschreibung
Falldetails	Die Registerkarte Details enthält die folgenden Informationen: • Kundeninformationen wie Name, Telefonnummer und E-Mail-Adresse des Kunden. • Produktinformationen, z. B. die Produkte, Assets und Services im Besitz des Kunden. • Fallinformationen, z. B. Priorität, Zuweisungsgruppe und zugewiesener Service Desk-Mitarbeiter. • Serviceverträge, Berechtigungen und zugehörige Servicelevel-Vereinbarungen (Service Level Agreements, SLAs).
Fallaktivitäten	Der Bereich „Aktivität“ ermöglicht die Kommunikation zwischen: • Service Desk-Mitarbeiter und Kunden. • Service Desk-Mitarbeiter und andere Mitarbeiter innerhalb der Organisation. Im Bereich „Aktivität“ werden auch der Kommunikationsverlauf, Fallnotizen und -Updates sowie Anhänge angezeigt.
Zugehörige Aufgaben	Zugehörige Aufgaben umfassen Aufgaben, die sich aus dem Fall ergeben, z. B. Fallaufgaben, Arbeitsaufträge und Anforderungen. Diese Aufgaben können für die Organisation intern sein, oder sie können den Kunden einbeziehen.
Informationen	Informationen, die im Rahmen der Lösung eines Falls gesammelt werden, können in die Knowledge Base aufgenommen und zur Lösung ähnlicher Fälle verwendet werden. Service Desk-Mitarbeiter können auch Knowledge Bases durchsuchen und nützliche Artikel anhängen.

Weitere Informationen zu Fällen und Falldatensätzen finden Sie in den folgenden Themen:

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

- Kundenservicefall erstellen
- Kundenservicefälle eines bestimmten Typs erstellen
- Customer Service-Fallformular

Fallaufgaben

Fallaufgaben werden für zusätzliche Arbeit erstellt, die im Rahmen der Lösung eines Kundenservicefalls abgeschlossen werden muss. Diese Aufgaben werden häufig Anwendern wie Middle Office- oder Back-Office-Mitarbeitern zugewiesen. Fallaufgaben werden in der Tabelle „Fallaufgabe“ [sn_customerservice_Task] gespeichert.

Fallaufgaben können manuell aus Fällen oder automatisch aus Fall-Playbooks erstellt werden. Wenn eine Fallaufgabe erstellt wird, verwendet das System Informationen aus dem Fall, um einige der Felder im Fallaufgabendatensatz automatisch auszufüllen. Dies schließt die Fallnummer in der ein **Übergeordneter Fall** Feld. Enthält auch Kundeninformationen in **Account** , **Kontakt** , Oder **Verbraucher** Felder, wenn diese Informationen im Falldatensatz vorhanden sind.

Hinweis: Fallaufgaben können auch aus anderen Datensätzen erstellt werden. Wenn eine Aufgabe aus einem nicht-Falldatensatz erstellt wird, z. B. einem Incident, einem Problem, einem Change oder einer Anforderung **Übergeordnet** Feld wird mit der Nummer des übergeordneten Datensatzes aktualisiert. Die **Account** , **Kontakt** , Oder **Verbraucher** Felder wurden nicht aktualisiert.

Wenn der Wert in **Übergeordneter Fall** Oder **Übergeordnet** Felder aktualisiert werden, die Kundeninformationen in **Account** , **Kontakt** , Oder **Verbraucher** Felder werden ebenfalls aktualisiert.

Abhängig von den zugewiesenen Rollen eines Anwenders werden Fallaufgaben in einer Reihe verschiedener Fallaufgabenlisten im Anwendungsnavigator im konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich angezeigt, einschließlich:

- Meine Fallaufgabe
- Meine offenen Elemente
- Für meine Gruppen nicht zugewiesen
- Alle
- Meine beitragenden Aufgaben
- Mein Aufgabenzugriff

Weitere Informationen zu Fallaufgaben und Fallaufgabendatensätzen finden Sie in den folgenden Themen:

- Erstellen Sie eine Aufgabe für einen Kundenservicefall
- Fallaufgabenformular

Fälle, Fallaufgaben und zugehörige Parteien

Die Kundenservice-Management Mit der Anwendung können Sie mehrere Kontakte und Verbraucher bei Fällen und verkauften Produkten unterstützen und diesen Kontakten unterschiedliche Fallzugriffsebenen bieten. Diese zusätzlichen Kontakte und Verbraucher werden als zugehörige Parteien bezeichnet. Zugehörige Parteien werden der zugehörigen Liste zugehörige Parteien im Falldatensatz hinzugefügt.

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

Kundenservice-Mitarbeiter können Fallaufgaben auch zugehörige Parteien hinzufügen. Kunden, die einer Fallaufgabe hinzugefügt werden können, sind auf Folgendes beschränkt:

- Kunden, die zugehörige Parteien im übergeordneten Fall sind.
- Kunden, auf die der Service Desk-Mitarbeiter Zugriff hat.

Benutzer mit der Administratorrolle können zugehörige Parteien aus Fällen entfernen. Wenn ein Administrator versucht, eine zugehörige Partei aus einem Fall zu entfernen, überprüft das System, ob diese zugehörige Partei offenen Fallaufgaben zugeordnet ist.

- Wenn nicht, wird die zugehörige Partei aus dem Fall entfernt.
- Wenn ja, wird die zugehörige Partei nicht aus dem Fall entfernt, und das System zeigt eine Meldung an, die die zugehörigen Fallaufgaben auflistet.

Fallaufgabenintegration mit Servicedefinitionen

Die Servicedefinitionen Mit der Funktion können Sie Verbindungen zwischen Produkten, Services und Falltypen erstellen.

- Service Desk-Mitarbeiter können konfigurierte Servicedefinitionen verwenden, um schnell Fälle des richtigen Typs basierend auf dem ausgewählten Produkt oder Service zu erstellen.
- Kunden können konfigurierte Servicedefinitionen verwenden, um die benötigten Services schnell zu erkennen und anzufordern.

Fallaufgabenintegration mit Rollen „Servicedefinitionen“

Rolle	Beschreibung
Administrator [administrator]	Beim Erstellen und Aktualisieren von Fallaufgaben können Anwender mit der Administratorrolle Servicedefinitionen in auswählen **Servicedefinition** Feld in Fallaufgaben-Datensätzen.
Fallaufgaben-Mitarbeiter [Case_Task_Agent]	• Enthält die Rolle „Betrachter für Servicedefinition“ (sn_csm_case_types.service_definition_viewer). Diese Rolle gibt Anwendern Zugriff auf die Servicedefinitionen, die Fallaufgabentabellen zugeordnet sind. • Kann Fallaufgaben erstellen und aktualisieren **Servicedefinition** Feld im Fallaufgabendatensatz.
Fallaufgaben-Viewer [Case_Task_Viewer]	• Enthält die Rolle „Betrachter für Servicedefinition“ (sn_csm_case_types.service_definition_viewer). • Kann Fallaufgaben und Servicedefinitionen anzeigen.

Fallaufgaben und Anwenderrollen

Anwenderrollen und wie sie mit Fallaufgaben interagieren

Rolle	Beschreibung
Administratorrolle	

Automatische Übersetzung

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

Anwenderrollen und wie sie mit Fallaufgaben interagieren (Fortsetzung)

Rolle	Beschreibung
Administrator [administrator]	Dieser Benutzer kann: • Erstellen und weisen Sie Fallaufgaben zu. • Aktualisieren Sie **Account** , **Kontakt** , Und **Verbraucher** Felder, nachdem die Fallaufgabe erstellt wurde. **Hinweis:** Der Administrator kann die Werte dieser Felder in eine der zugehörigen Parteien ändern, die dem übergeordneten Fall zugeordnet sind. • Löschen Sie Fallaufgaben.
Mitarbeiterrollen	
Kundenservice-Mitarbeiter [sn_customerservice_agent]	Dieser Anwender kann für Account-Fälle Folgendes tun: • Erstellen und weisen Sie Fallaufgaben zu. • Aktualisieren Sie alle Fallaufgabenfelder. • Löschen Sie Fallaufgaben.
Verbraucherservicemitarbeiter [sn_customerservice.consumer_agent]	Dieser Anwender kann für Verbraucher- und Haushaltsfälle Folgendes tun: • Erstellen und weisen Sie Fallaufgaben zu. • Aktualisieren Sie alle Fallaufgabenfelder. • Löschen Sie Fallaufgaben.
Fallaufgaben-Mitarbeiter [sn_customerservice.case_task_agent]	Dieser Anwender kann an Fallaufgaben arbeiten, die er erstellt hat und die ihm oder seinen Zuweisungsgruppen zugewiesen sind. Fallaufgaben-Service Desk-Mitarbeiter haben Lesezugriff auf den **Account** , **Kontakt** , **Verbraucher** , Und **Übergeordneter Fall** Felder für Fallaufgaben, die ihnen oder ihren Zuweisungsgruppen zugewiesen sind. Dieser Benutzer kann: • Zeigen Sie zugewiesene Aufgaben an, und aktualisieren Sie sie. • Erstellte Fallaufgaben anzeigen und aktualisieren • Erstellen Sie Fallaufgaben, und weisen Sie diese Aufgaben anderen Anwendern zu. • Arbeitsnotizen, Kommentare und Anhänge zu Fallaufgaben hinzufügen • Status von Fallaufgaben aktualisieren • Führen Sie zusätzliche Aktionen von Fallaufgaben aus, z. B. Senden von E-Mails.

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

Anwenderrollen und wie sie mit Fallaufgaben interagieren (Fortsetzung)

Rolle	Beschreibung
Beziehungs-Agent [sn_customerservice.relationship_agent]	Dieser Anwender kann Fallaufgaben für die Kunden anzeigen, erstellen, aktualisieren und löschen, mit denen er Beziehungen hat.
Standortmitarbeiter [sn_customerservice.svc_location_agent]	Dieser Anwender kann Fallaufgaben für die Geschäftsstandorte anzeigen, erstellen, aktualisieren und löschen, auf die er Zugriff hat.
Service Desk-Mitarbeiter für Verbraucherstandort [sn_customerservice.svc_location_consumer_agent]	Dieser Anwender kann Fallaufgaben für die Geschäftsstandorte anzeigen, erstellen, aktualisieren und löschen, auf die er Zugriff hat.
Ausgelagerter Service Desk-Mitarbeiter [sn_csm_ocs.ext_Agent]	Dieser Anwender kann Fallaufgaben basierend auf den Outsourcing-Kriterien für die Fälle anzeigen, erstellen, aktualisieren und löschen, auf die er Zugriff hat.
Account-Verbraucher [sn_acct_Consumer.Consumer]	Kann anzeigen **Account** , **Kontakt** Und **Verbraucher** Felder für die Fallaufgaben, auf die sie Zugriff haben. Ein Benutzer mit dieser Rolle kann an den folgenden Fallaufgaben arbeiten: • Aufgaben, die vom Anwender erstellt wurden, und Aufgaben, die für ihn je nach Zugriff auf den Fall sichtbar sind. • Aufgaben, die dem Benutzer oder den Zuweisungsgruppen des Benutzers zugewiesen sind. Dieser Benutzer kann: • Zeigen Sie zugewiesene Aufgaben an, und aktualisieren Sie sie. • Erstellen Sie Fallaufgaben, und weisen Sie diese Aufgaben anderen Anwendern zu. • Zeigen Sie erstellte Fallaufgaben an und aktualisiert sie. • Arbeitsnotizen, Kommentare und Anhänge zu Fallaufgaben hinzufügen • Status von Fallaufgaben aktualisieren • Führen Sie zusätzliche Aktionen von Fallaufgaben aus, z. B. Senden von E-Mails. **Hinweis:** Verfügbar mit dem Plugin „Kundendatenmodelle für B2B2C“ (com.sn_csm_b2b_consumers).
Rollen des Beitragenden	
Account-Beitragender [sn_customerservice.account_contributor]	Dieser Benutzer kann:

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

Anwenderrollen und wie sie mit Fallaufgaben interagieren (Fortsetzung)

Rolle	Beschreibung
	• Zeigen Sie Fallaufgaben und die Felder im Fallaufgabendatensatz an, auf die sie Zugriff haben, und aktualisieren Sie sie. • Zeigen Sie an **Übergeordneter Fall** , **Account** , **Kontakt** Und **Verbraucher** Felder im Fallaufgabendatensatz
Verbraucherbeitragender[sn_customerservice.consumer_contributor]	Dieser Benutzer kann: • Zeigen Sie Fallaufgaben und die Felder im Fallaufgabendatensatz an, auf die sie Zugriff haben, und aktualisieren Sie sie. • Zeigen Sie an **Übergeordneter Fall** , **Account** , **Kontakt** Und **Verbraucher** Felder im Fallaufgabendatensatz
Beitragender der Serviceorganisation [sn_customerservice.service_organization_contributor]	Dieser Benutzer kann: • Zeigen Sie Fallaufgaben und die Felder im Fallaufgabendatensatz an, auf die sie Zugriff haben, und aktualisieren Sie sie. • Zeigen Sie an **Übergeordneter Fall** , **Account** , **Kontakt** Und **Verbraucher** Felder im Fallaufgabendatensatz
Selbstbeitragender [sn_customerservice.self_contributor]	Dieser Benutzer kann: • Zeigen Sie Fallaufgaben und die Felder im Fallaufgabendatensatz an, auf die sie Zugriff haben, und aktualisieren Sie sie. • Zeigen Sie an **Übergeordneter Fall** , **Account** , **Kontakt** Und **Verbraucher** Felder im Fallaufgabendatensatz
Rollen zugehöriger Parteien	
Autorisierter Fallkontakt [sn_customerservice.case_authorized_contact]	Dieser Benutzer kann: • Zeigen Sie Fallaufgaben und die Felder an, auf die sie Zugriff haben, und aktualisieren Sie sie. • Zeigen Sie an **Übergeordneter Fall** , **Account** , **Kontakt** Und **Verbraucher** Felder.
Fall autorisierter Verbraucher [sn_customerservice.case_authorized_consumer]	Dieser Benutzer kann: • Zeigen Sie Fallaufgaben und die Felder an, auf die sie Zugriff haben, und aktualisieren Sie sie. • Zeigen Sie an **Übergeordneter Fall** , **Account** , **Kontakt** Und **Verbraucher** Felder.

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

Fallaufgaben und externe Anwenderrollen

Endanwender und anfordernde Personen können über die Kunden- und Verbraucherserviceportale auf Fallaufgaben zugreifen, indem sie auswählen **Meine Listen** > **Meine Fallaufgaben**an.

Endanwender und anfordernde Personen können Fallaufgaben und die Felder, auf die sie Zugriff haben, anzeigen und aktualisieren (Fallaufgaben, die über verfügen **Für Kunden sichtbar** Feld aktiviert). Sie erhalten Lesezugriff auf **Übergeordneter Fall** , **Account** , **Kontakt** Und **Verbraucher** Felder.

- sn_customerservice.customer
- sn_customerservice.consumer
- Customer_Case_Manager
- sn_customerservice.partner
- sn_customerservice.consumer

Die Anwender können die folgenden Felder in den Listen und Formularen der Fallaufgabe anzeigen: **Account** , **Kontakt** Und **Verbraucher** . Wenn ein Endanwender eine Fallaufgabe aus einer Liste von Fallaufgaben anzeigt, wird im Formular „Fallaufgabe“ auch angezeigt **Übergeordneter Fall** Feld.

Geplante Aufgabe für Fallaufgaben

Fallaufgabenerweiterungen in Zurich Fügen Sie dem Fallaufgabendatensatz mehrere Felder hinzu. Nach dem Upgrade auf Zurich Release können Sie eine geplante Aufgabe ausführen, die diese Felder für aktive Fallaufgaben ausfüllt.

Hinweis: Es wird empfohlen, die geplante Aufgabe während der geplanten Ausfallzeit auszuführen.

Wenn der übergeordnete Fall ein aktiver Datensatz in der Falltabelle (sn_customerservice_Case) oder eine Tabelle ist, die die Falltabelle erweitert, die **Aktualisieren Sie Fallaufgabenfelder** Die geplante Aufgabe führt Folgendes aus:

- Kopiert die Nummer des übergeordneten Falls in **Übergeordneter Fall** Feld.
- Kopiert den Account und die Kontakt- oder Verbraucherinformationen in den **Account** Und **Kontakt** Oder **Verbraucher** Felder, wenn diese Informationen im Falldatensatz vorhanden sind.

So führen Sie diese geplante Aufgabe aus:

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Geplante Aufgaben**an.
2. Wählen Sie Aus **Aktualisieren Sie Fallaufgabenfelder** In **Name** Feld.
3. Wählen Sie **Jetzt ausführen**.

Ansicht für Fallformular konfigurieren

Das Fallformular enthält detaillierte Informationen zu einem Kundenproblem oder einem anderen Problem. Konfigurieren Sie eine Fallformularansicht, um die gewünschten Felder und zugehörigen Listen anzuzeigen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Fälle** > **Neu erstellen**an.
2. Konfigurieren Sie das Formularlayout, um die erforderlichen Felder hinzuzufügen.
   Weitere Informationen zum Hinzufügen von Feldern zu einem Formular finden Sie unter Konfigurieren des Formularlayouts .

   Hinweis: Wenn Sie Customer Service Installationsbasis-Verwaltung und Proactive Customer Service Operations verwenden, fügen Sie das Feld **Verkauftes Produkt** hinzu.

3. Konfigurieren Sie das Formularlayout, um die zugehörigen Listen hinzuzufügen, die Sie benötigen.
   Weitere Informationen zum Hinzufügen einer zugehörigen Liste zu einem Formular finden Sie unter Konfigurieren des Formularlayouts .

   Hinweis: Wenn Sie Customer Service Installationsbasis-Verwaltung und Proactive Customer Service Operations verwenden, fügen Sie die zugehörige Liste **Betroffene Installationsbasiselemente** hinzu.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Zugehörige Informationen

Ansichten erstellen und löschen

Feld „Interner Benutzer“ zum Fallformular hinzufügen

Fügen Sie das Feld **Interner Benutzer** dem Fallformular für die Fallansicht und die Arbeitsbereichsansicht hinzu.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die **Interner Anwender** Feld zeigt den Namen eines internen Anwenders an. Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter einen Fall im Namen einer anderen Person erstellt, kann er dieses Feld verwenden, um die Person zu identifizieren, die Hilfe anfordert. Dieser Anwender kann ein interner Mitarbeiter sein, der um Hilfe für einen Account, einen Verbraucher oder eine Serviceorganisation oder für sich selbst bittet.

Mit dem Plugin „Kundenservice-Management“ (com.sn_customerservice) können Service Desk-Mitarbeiter Fälle für interne Mitarbeiter oder im Namen ihrer Accounts und Verbraucher erstellen. Zusätzliche Plugins bieten zusätzliche Funktionalität für **Interner Anwender** Feld. Weitere Informationen finden Sie unter Beitragende Anwender .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Administration** > **Geführtes Setup** Und klicken Sie auf **Erste Schritte** .
2. Klicken Sie in der Kategorie „Fallverwaltung“ auf **Erste Schritte**.
3. Klicken Sie auf **Fügen Sie der Fallformularansicht das Feld „Interner Anwender“ hinzu.**.
4. Fügen Sie dem Fallformular für die folgenden Ansichten das Feld **Interner Benutzer** hinzu: Fall und Arbeitsbereich.

Zugehörige Informationen

Ansichten erstellen und löschen

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

SLA-Definitionen für Kundenservicefälle konfigurieren

Eine Servicelevel-Vereinbarung (SLA) gibt an, innerhalb welcher Zeit der Service bereitgestellt werden muss. Konfigurieren Sie SLA-Definitionen, die die erforderlichen Informationen zum Erstellen und Abwickeln von SLAs für Kundenservicefälle enthalten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Anwendung Kundenservice-Management verwendet für Kundenservicefälle Servicelevel-Vereinbarungen (SLAs). SLAs können Serviceverträgen, Unternehmen und Produkten angefügt werden und lassen sich so konfigurieren, dass sie abhängig von Kundenservicefall-Attributen beginnen, enden oder ausgesetzt werden.

Eine SLA wird automatisch einem Fall zugeordnet, wenn der Fall entsprechend den in der SLA-Definition eingerichteten Bedingungen erstellt oder aktualisiert wird. Der spezifische Datensatz, der an einen Fall angehängt wird, ist der Aufgaben-SLA-Datensatz, in dem die SLAs für diesen bestimmten Fall nachverfolgt werden. In der Tabelle „Aufgaben-SLA“ [task_sla] werden Aufgaben-SLA-Datensätze gespeichert.

Prozedur

- Weitere Informationen zu SLAs finden Sie unter Servicelevel-Management-Konzepte .
- Informationen zum Erstellen eines SLA finden Sie unter Erstellen Sie eine SLA-Definition .

Weiterleitung und Zuweisung von Fällen konfigurieren

Die Funktion für die Weiterleitung von Fällen verwendet Zuordnungs- und Zuweisungsregeln, um Fälle zu identifizieren, die bestimmte Bedingungen erfüllen, und sie an Kundenservice-Mitarbeiter weiterzuleiten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Übereinstimmungsregeln basieren auf zwei definierten Sätzen von Bedingungen, wobei einer bestimmte Fallattribute und ein anderer die Mitarbeiterressourcen identifiziert, die am besten zur Abwicklung von Fällen mit diesen Attributen geeignet sind.

Zuweisungsregeln weisen Benutzern und Gruppen automatisch Aufgaben zu, wenn die Bedingungen einer Übereinstimmungsregel erfüllt sind. Erstellen Sie eine Zuweisungsregel für eine Übereinstimmungsregel, indem Sie im Formular „Übereinstimmungsregel“ auf den zugehörigen Link **Zuweisungsregel erstellen** klicken.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Administration** > **Geführtes Setup**an.
2. Klicken Sie auf der Seite „Erste Schritte“ von Guided Setup auf **Erste Schritte**.
3. Zeigen Sie in der Kategorie „Fallverwaltung“ die Liste der Aufgaben an, um die Funktion zu konfigurieren.

Weiterleitung und Zuweisung von Fällen

Aufgabe	Beschreibung
Übereinstimmungsregeln für Fallweiterleitung erstellen	Übereinstimmungsregeln basieren auf zwei definierten Sätzen von Bedingungen, wobei eines bestimmte Fallattribute und ein anderes die

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

Aufgabe	Beschreibung
	Mitarbeiterressourcen identifiziert, die am besten für die Behandlung von Fällen mit diesen Attributen geeignet sind.
Zuweisungsregeln für Fallweiterleitung erstellen	Zuweisungsregeln weisen Benutzern und Gruppen automatisch Aufgaben zu, wenn die Bedingungen einer Übereinstimmungsregel erfüllt sind.

4. Zum Ausführen einer Aufgabe klicken Sie auf **Konfigurieren**.

   Diese Schaltfläche öffnet die Seite in Ihrer Instanz, auf der die Konfiguration abgeschlossen wird.

Zugehörige Informationen

Kundenservicefälle weiterleiten und zuweisen

Übereinstimmungsregeln für die Fallweiterleitung erstellen

Erstellen Sie eine Übereinstimmungsregel für einen Kundenservicefall, der die Fallattribute sowie die Mitarbeiterressourcen identifiziert.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Weiterleitung und Zuweisung** > **Übereinstimmungsregeln**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular „Übereinstimmungsregel“ aus.
   Dieses Formular enthält die folgenden Abschnitte:
   - Grundlegende Regelinformationen
   - Betrifft: Verwenden Sie diesen Abschnitt, um Regelbedingungen zu erstellen.
   - Ressource: Verwenden Sie diesen Abschnitt, um Kundenservice-Mitarbeiter- und Kundenservice-Mitarbeiter-Gruppen-Bedingungen zu erstellen.

Formular „Übereinstimmungsregel“

Feld	Beschreibung
Name	Der Name der Übereinstimmungsregel.
Ausführungsbefehl	Die Reihenfolge, in der diese Übereinstimmungsregel ausgeführt werden soll. Ähnlich wie Geschäftsregeln werden Übereinstimmungsregeln basierend auf der Ausführungsreihenfolge von der niedrigsten zur höchsten verarbeitet.
Aktiv	Aktivieren Sie diese Kontrollkästchen, um die Übereinstimmungsregel zu aktivieren.
Betrifft	
Tabelle	Die Tabelle, in der die Aufgabe gespeichert wird, für die die Übereinstimmungsregel erstellt wird. Der Standardwert ist die Tabelle „Fall“ [sn_customerservice_case].
Bedingungen	Verwenden Sie die Schaltflächen in diesem Feld, um eine oder mehrere Bedingungen für die ausgewählte Tabelle zu erstellen. Eine Bedingung besteht aus einem ausgewählten Feld, einem Operator und einem Wert. Fügen Sie Bedingungen mithilfe

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

Feld	Beschreibung
	der Schaltflächen **UND** und **ODER** hinzu. Löschen Sie Bedingungen, indem Sie auf die Schaltfläche **X** rechts neben einer Bedingung klicken.
Ressource	

Übereinstimmung	Die Art der Ressourcenübereinstimmungsmethode, die für diese Regel verwendet werden soll: Einfach, Erweitert, Skriptbasiert, Auswahlkriterien.
	
	Wählen Sie **Einfach**, um eine Aufgabe einem bestimmten Benutzer zuzuweisen.
	a. Klicken Sie auf das Suchsymbol neben dem Feld **Ressource**.
	b. Wählen Sie einen **Tabellennamen** aus.
	c. Wählen Sie ein **Dokument** aus der Tabelle aus.
	d. Klicken Sie auf **OK**.
	
	Wählen Sie **Erweitert**, um einen bestimmten Satz von Ressourcenbedingungen zu erstellen. Verwenden Sie dann den Bedingungsgenerator im Feld **Ressource**, um diese Bedingungen zu identifizieren.
	
	Wählen Sie **Geskriptet**, um ein benutzerdefiniertes Skript zum Identifizieren von Ressourcen zu erstellen, mit dem Ziel, eine Liste von Benutzern zurückzugeben, die die gleichen Kompetenzen wie die Aufgabe haben. Die zu berücksichtigende Aufgabe wird im Kontext des Skripts festgelegt. Zum Beispiel:
	`//current has the task record for which the rule is being executed.`
	`var task = current;`
	`var skills = task.getValue("skills");`
	`var skillUtil = new global.SkillsUtils();`
	`var skilledUsers = skillUtil.getAllSkilledUserIds(skills);`
	`return skilledUsers;`

Ressource	Dieses Feld ändert sich je nach dem im Feld **Übereinstimmung** ausgewählten Ressourcenübereinstimmungstyp. Verwenden Sie dieses Feld bei der Übereinstimmung **Einfach**, um eine Tabelle und einen Benutzer auszuwählen. Verwenden Sie für die Übereinstimmung **Erweitert** den Bedingungsgenerator in diesem Feld, um eine oder mehrere Bedingungen zum Identifizieren einer Ressource zu erstellen. Diese Bedingungen können auf der Benutzerrolle, Kundenservice-Mitarbeitergruppe, bestimmten Fertigkeiten, Arbeitslast oder Kundenservice-Mitarbeiterverfügbarkeit basieren.
Zeitplanbasierte Filterung	Dieses Feld gilt für die Übereinstimmung **Erweitert**. Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um Ressourcen zu filtern, die sich zum Zeitpunkt der Weiterleitung im Zeitplan (Arbeitsstunden) befinden.
Skript	Für die Übereinstimmung **Geskriptet**. Verwenden Sie dieses Feld, um ein benutzerdefiniertes Skript zum Identifizieren von Ressourcen zu erstellen. Ein Beispielskript ist enthalten. Die erwartete Rückgabe eines benutzerdefinierten Skripts ist ein Array von Ressourcen-sys_ids.

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

4. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Die Regel wird in der Liste der Übereinstimmungsregeln angezeigt.
5. Öffnen Sie die neu erstellte Regel aus der Liste der Übereinstimmungsregeln, und fügen Sie die gewünschten Übereinstimmungskriterien hinzu.
6. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Kriterien auswählen** auf **Neu**.
7. Wählen Sie ein **Kriterium** aus.
8. Geben Sie im Feld **Verwenden für** an, wie das Übereinstimmungskriterium verwendet werden soll.

Option	Bezeichnung
Rangfolge und Anzeige	Verwenden Sie das Kriterium, um die Kundenservice-Mitarbeiter-Rangfolge zu bestimmen, und zeigen Sie sie in einer Spalte in der Workbench an.
Nur anzeigen	Zeigt das Kriterium in einer Spalte in der Workbench an, verwendet es jedoch nicht zur Bestimmung der Kundenservice-Mitarbeiter-Rangfolge.
Nur Rangfolge	Verwendet das Kriterium zur Bestimmung der Kundenservice-Mitarbeiter-Rangfolge, zeigt es jedoch nicht in der Workbench an.

9. Wählen Sie eine **Rangfolgemethode** aus.

Option	Bezeichnung
Mehr ist besser	Zum Beispiel ist mehr Verfügbarkeit besser, wenn die Kundenservice-Mitarbeiter-Rangfolge bestimmt wird.
Weniger ist besser	Zum Beispiel sind weniger zugewiesene Fälle beim Ermitteln der Kundenservice-Mitarbeiter-Rangfolge besser.

10. Klicken Sie auf **Absenden**.
    Das Kriterium wird im Formular „Übereinstimmungsregel“ in der zugehörigen Liste **Kriterien auswählen** angezeigt.
11. **Wahlweise:** Legen Sie in der zugehörigen Liste **Kriterien auswählen** einen **Schwellenwert** für das Kriterium fest.
    Ein Schwellenwert legt eine Mindestanforderung für ein Kriterium fest. Personalisieren Sie ggf. die Liste, und fügen Sie das Feld **Schwellenwert** hinzu.

Zuweisungsregel für Fallweiterleitung erstellen

Erstellen Sie eine Regel, die die Fälle, die die Übereinstimmungsregel-Kriterien erfüllen, einem Kundenservice-Mitarbeiter zuweist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Öffnen Sie die gewünschte Übereinstimmungsregel.
2. Wählen Sie aus **Erstellen Sie eine Zuweisungsregel** Zugehöriger Link.

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

Sie können auch eine Zuweisungsregel erstellen, indem Sie zu navigieren **Weiterleitung und Zuweisung** > **Zuweisungsregel** Und auswählen **Neu** .

3. Füllen Sie die Felder im Zuweisungsregelformular aus.

Formular „Zuweisungsregel“

Feld	Beschreibung
Name	Der Name der Zuweisungsregel.
Anwendung	Der Name der Anwendung, zu der diese Zuweisungsregel gehört. Die Standardanwendung ist **Global**.
Reihenfolge	Die Reihenfolge, in der diese Zuweisungsregel ausgeführt wird. Ähnlich wie Geschäftsregeln werden Zuweisungsregeln basierend auf der Ausführungsreihenfolge von der niedrigsten zur höchsten verarbeitet.
Aktiv	Aktivieren Sie diese Kontrollkästchen, um die Übereinstimmungsregel zu aktivieren. Nur aktive Zuweisungsregeln werden wirksam.
Betrifft	
Tabelle	Die Tabelle, in der die Aufgabe gespeichert ist, für die die Zuweisungsregel erstellt wird. Diese Liste zeigt nur die Tabellen und Datenbankansichten, die sich im gleichen Bereich wie die Zuweisungsregel befinden. Wenn Sie eine benutzerdefinierte Tabelle auswählen, die die Aufgabentabelle erweitert, müssen Sie den Instanz-Cache löschen, indem Sie zu https://<Instanz_Name>.service-now.com/cache.do navigieren, damit die Zuweisungsregel funktioniert. ⚠ **Warnung:** Das Löschen des Systemcaches kann sich auf die Gesamtleistung auswirken und die Systemantwortzeiten beeinträchtigen. Führen Sie während der Geschäftszeiten keine Cache-Leerungen aus, und lösen Sie Cache-Leerungen nicht automatisch aus.
Bedingungen	Die Bedingungen, unter denen die Zuweisungsregel angewendet wird. Verwenden Sie die Schaltflächen in diesem Feld, um eine oder mehrere Bedingungen für die ausgewählte Tabelle zu erstellen. Eine Bedingung besteht aus einem ausgewählten Feld, einem Operator und einem Wert. Fügen Sie Bedingungen mithilfe der Schaltflächen **UND** und **ODER** hinzu. Löschen Sie Bedingungen, indem Sie auswählen **X** Rechts neben einer Bedingung.
Zuweisen an	
Anwender	Der Benutzer, der der Aufgabe zugewiesen werden soll.
Gruppe	Die Zuweisungsgruppe, die der Aufgabe zugewiesen werden soll.
Skript	
Skript	Ein Skript zum Bestimmen der erweiterten Zuweisungsregel-Funktionalität. Skripts bieten Zugriff auf die Variablen current.variable_pool.

4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Zugehörige Informationen

Zuweisungsregeln definieren

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

Skills Management konfigurieren

Verwalten Sie die Kompetenzdaten an einem zentralen Standort für Kundenservice-Mitarbeiter und Arbeitsaufgaben.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Um Skills Management zu konfigurieren, verwenden Sie die das Guided Setup für Customer Service. Das geführte Setup führt Sie durch den gesamten Einrichtungs- und Konfigurationsprozess.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Administration** > **Geführtes Setup**an.
2. Klicken Sie auf der Seite „Erste Schritte“ von Guided Setup auf **Erste Schritte**.
3. Zeigen Sie in der Kategorie „Skills Management“ die Liste von Aufgaben zum Konfigurieren der Funktion an.

Konfigurationsaufgaben für Skills Management

Aufgabe	Beschreibung
Kompetenzen verwalten	Organisieren Sie die Kompetenzdaten von Kundenservice-Mitarbeitern und Arbeitselementen an einer zentralen Stelle.
Arbeitsaufgaben Kompetenzen zuweisen	Erstellen Sie Regeln, um Kompetenzen zu identifizieren und sie automatisch Arbeitsaufgaben zuzuweisen.
Kundenservice-Mitarbeitern Kompetenzen zuweisen	Identifizieren Sie die Kompetenzen, die jeder Kundenservice-Mitarbeiter für die Bearbeitung von Aufgaben benötigt, und ordnen Sie sie dem Kundenservice-Mitarbeiter zu.

Obligatorische Kompetenzen

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

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

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

Außendienst-Dispatcher (wm_dispatcher), Außendienst-Techniker (wm_agent), Kundenservice-Manager (sn_customerservice_manager) und Kundenservice-Mitarbeiter

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

(sn_customerservice_agent) können sowohl Kompetenzen als auch obligatorische Kompetenzen für Fälle und Aufgaben angeben.

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

Zugehörige Informationen

Zuweisungs-Workbench verwenden

Obligatorische Kompetenzen werden konfiguriert

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

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

Kundenservice-Management konfigurieren

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

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

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

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

Konfiguration „Field Service Management“

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

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

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

Navigieren Sie zum Konfigurieren optionaler Kompetenzen zu **Außendienst** > **Administration** > **Konfiguration**, Klicken Sie auf **Zuweisung** Registerkarte und festlegen **Die automatische Auswahl von Service Desk-Mitarbeitern für Aufgaben erfordert Kompetenzen** Zu einem der folgenden Elemente:

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

Systemeigenschaften Obligatorische Kompetenzen

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

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

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

Mit der Funktion „obligatorische Kompetenzen“ installierte Eigenschaften

Eigenschaftsname	Beschreibung
work.management.use.mandatory.skills	Aktiviert die Funktion „Obligatorische Kompetenzen“ und gibt an, dass die Tabelle Aufgabenkompetenzen [task_m2m_skill] für Arbeitsaufträge und Arbeitsauftragsaufgaben verwendet wird.

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

Mit der Funktion „obligatorische Kompetenzen“ installierte Eigenschaften (Fortsetzung)

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

Kompetenzen in Tabelle „Aufgabenkompetenzen“ migrieren

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

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_admin, admin

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

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

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

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

Prozedur

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

Option	Beschreibung
Erstellen Sie eine Systemeigenschaft für eine Tabelle in der Anwendung „Customer Service Management“.	Stellen Sie sicher, dass Sie bei der Anwendung „Customer Service Management“ angemeldet sind. **Hinweis:** Konfigurieren Sie das Systemeigenschaften-Formular, um das Feld **Suffix** anzuzeigen. Geben Sie im Feld **Suffix** den Namen der Systemeigenschaft wie folgt ein: *com.snc.skills_management.<table_name>_migrate_s* wobei <table_name> der Name einer Fallaufgaben-Tabelle ist, aus der die Kompetenzen kopiert werden müssen.
Erstellen Sie eine Systemeigenschaft für eine Tabelle in der Anwendung „Field Service Management“.	Stellen Sie sicher, dass Sie bei der globalen Anwendung angemeldet sind. Geben Sie im Feld **Name** den Namen der Systemeigenschaft im folgenden Format ein: *com.snc.skills_management.<table_name>_migrate_s* wobei <table name> der Name eines Arbeitsauftrags oder einer Arbeitsauftrags-aufgaben-Tabelle ist, aus der die Kompetenzen kopiert werden müssen.

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

Zuweisungs-Workbench konfigurieren

Die Zuweisungs-Workbench verwendet konfigurierbare Kriterien, z. B. Kompetenzen und Verfügbarkeit, um die Kundenservice-Mitarbeiter einer ausgewählten Gruppe zu bewerten und eine allgemeine Rangliste zu erstellen. Manager können diese Ergebnisse anzeigen und auf eine Schaltfläche klicken, um eine Aufgabe zuzuweisen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Es gibt drei Arten von Übereinstimmungskriterien, die ausgewählt werden können:

Automatische Übersetzung

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

- Einfache Übereinstimmung
- Zusammenfassen
- Geskriptet

Nach der Erstellung von Zuordnungskriterien erstellen Sie eine Konfiguration für die Zuweisungs-Workbench, indem Sie Übereinstimmungsregeln des Typs **Auswahlkriterien** erstellen und die gewünschten Zuordnungskriterien auswählen.

Legen Sie gegebenenfalls die Eigenschaften der Zuweisungs-Workbench fest.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Administration** > **Geführtes Setup**an.
2. Klicken Sie auf der Seite „Erste Schritte“ von Guided Setup auf **Erste Schritte**.
3. Zeigen Sie in der Kategorie „Fallverwaltung“ die Liste der Aufgaben an, um die Funktion zu konfigurieren.

Zuweisungs-Workbench konfigurieren

Aufgabe	Beschreibung
Zuordnungskriterien für die Zuweisungs-Workbench erstellen	Die Zuweisungs-Workbench verwendet konfigurierbare Übereinstimmungskriterien, z. B. Kompetenzen und Verfügbarkeit, um die Kundenservice-Mitarbeiter einer ausgewählten Gruppe zu bewerten und eine allgemeine Rangliste zu erstellen. Zur Erstellung von Übereinstimmungskriterien wählen Sie den Typ aus und verwenden dann die Felder dieses Typs zum Erstellen der Abfrage.
Zuweisungs-Workbench-Konfiguration erstellen	Nach der Erstellung von Zuordnungskriterien erstellen Sie eine Konfiguration für die Zuweisungs-Workbench, indem Sie Übereinstimmungsregeln des Typs **Auswahlkriterien** erstellen und die gewünschten Zuordnungskriterien auswählen.
Eigenschaften der Zuweisungs-Workbench konfigurieren	Konfigurieren Sie die Eigenschaften für die Anzeige der Zuweisungs-Workbench.

4. Zum Ausführen einer Aufgabe klicken Sie auf **Konfigurieren**.

   Diese Schaltfläche öffnet die Seite in Ihrer Instanz, auf der die Konfiguration abgeschlossen wird.

Zugehörige Informationen

Übersicht über die Zuweisungs-Workbench

Übereinstimmungskriterien für Fallzuweisung

Übereinstimmungsregeln für Fallzuweisung

Zuordnungskriterien für die Zuweisungs-Workbench erstellen

Erstellen Sie mindestens ein Übereinstimmungskriterium, das in einer Zuweisungs-Workbench-Konfiguration verwendet werden kann.

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

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Zuweisungs-Workbench verwendet konfigurierbare Übereinstimmungskriterien, z. B. Kompetenzen und Verfügbarkeit, um die Kundenservice-Mitarbeiter einer ausgewählten Gruppe zu bewerten und eine allgemeine Rangliste zu erstellen. Die Tabelle „Übereinstimmungskriterien“ [matching_dimension] speichert das einzelne Kriterium, das einer Übereinstimmungsregel hinzugefügt werden kann, um eine Zuweisungs-Workbench-Konfiguration zu erstellen.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Weiterleitung und Zuweisung** > **Kriterien**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Geben Sie einen **Namen** und eine **Beschreibung** für das Kriterium ein.
4. Wählen Sie den **Typ** des Übereinstimmungskriteriums aus.

Option	Bezeichnung
Einfache Übereinstimmung	Erstellt eine 1:1-Übereinstimmung. Passen Sie beispielsweise die Zeitzone eines Kundenservice-Mitarbeiters an die Zeitzone eines Aufgaben-Standorts an.
Zusammenfassen	Nimmt eine einfache Abfrage als Eingabe und stellt zusammengefasste Ergebnisse bereit. Die Abfrage gibt eine Reihe von Benutzern zurück.
Geskriptet	Umfasst eine geskriptete Abfrage, die eine Liste von Benutzern zurückgibt.

5. Füllen Sie die folgenden Felder aus, um ein **Einfache Übereinstimmung**-Kriterium zu erstellen.

Kriteriumfelder Einfache Übereinstimmung

Feld	Beschreibung
Betrifft	Die Art der Aufgabe, für die dieses Kriterium gilt.
Feld	Das Feld aus der ausgewählten Aufgabentabelle, das Sie abgleichen möchten.
Ressourcentabelle	Die Tabelle, in der die Ressource gespeichert ist, die für dieses Übereinstimmungskriterium verwendet werden soll.
Übereinstimmungsfeld der Ressource	Das Feld aus der Ressourcentabelle, das Sie abgleichen möchten.
Ressourcenfeld	Das Ressourcenfeld, das für die Aufgabendatensätze angezeigt werden soll, die den Ressourcendatensätzen entsprechen.

6. Füllen Sie die folgenden Felder aus, um ein **Zusammenfassung**-Kriterium zu erstellen.

Kriteriumfelder Zusammenfassung

Feld	Beschreibung
Zusammenfassungstabelle	Die Art der Aufgabe, für die dieses Kriterium gilt.

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

Feld	Beschreibung
Zusammenfassungsfilter	Verwenden Sie den Bedingungsgenerator, um eine Abfrage zu erstellen, die eine Reihe von Benutzern aus der ausgewählten Aufgabentabelle zurückgibt. Erstellen Sie beispielsweise eine Abfrage, die Kundenservicefälle mit den folgenden Status zurückgibt: Neu, Offen, Auf Info warten.
Aggregatfeld	Das Feld aus der ausgewählten Aufgabentabelle, das für die Aufgabendatensätze angezeigt werden soll, die den Abfragebedingungen entsprechen.

7. Füllen Sie die folgenden Felder aus, um ein **Geskriptet**-Kriterium zu erstellen.

Kriteriumfelder Geskriptet

Feld	Beschreibung
Skript	Erstellen Sie ein benutzerdefiniertes Skript, das eine Liste von Benutzern zurückgibt. Ein Beispielskript ist enthalten. Die erwartete Rückgabe eines benutzerdefinierten Skripts ist ein Array von Ressourcen-sys_ids.
Aggregatfeld	Das Feld aus der ausgewählten Aufgabentabelle, das für die Aufgabendatensätze angezeigt werden soll, die den Abfragebedingungen entsprechen.

8. **Wahlweise:** Geben Sie einen **Anzeigenamen** ein.
9. **Wahlweise:** Aktivieren Sie das Feld **Referenz verwenden**.
   Wenn Sie ein Referenzfeld verwenden, füllen Sie die folgenden Felder aus.

Referenz Felder

Feld	Beschreibung
Referenztabelle	Die Tabelle, in der die referenzierten Informationen gespeichert sind.
Referenzfilter	Fügen Sie Filterbedingungen hinzu, um die gewünschten Referenzinformationen zurückzugeben.
Referenzfeld	Das Feld aus der ausgewählten Referenztabelle, das für die Datensätze angezeigt werden soll, die den Filterbedingungen entsprechen.
Beschriftung des UI-Filters	Die Bezeichnung für dieses Feld, das in der Zuweisungs-Workbench angezeigt wird.

10. Klicken Sie auf **Absenden**.

Zugehörige Informationen

Übereinstimmungskriterien für Fallzuweisung

Zuweisungs-Workbench-Konfiguration erstellen

Verwenden Sie eine Übereinstimmungsregel, um eine Konfiguration für die Zuweisungs-Workbench zu erstellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Konfiguration der Zuweisungs-Workbench wird in einer Übereinstimmungsregel gespeichert, die auf dem übereinstimmenden Typ der **Auswahlkriterien** basiert. Die Standardkonfiguration verwendet die Übereinstimmungsregel **Empfehlung für Fallzuweisung**, die drei der vier Standard-Übereinstimmungskriterien enthält:

- Verfügbarkeit heute
- Übereinstimmende Kompetenzen
- Zugewiesene Fälle

Sie können übereinstimmende Kriterien ändern oder erstellen und dann die Übereinstimmungsregel **Empfehlung für Fallzuweisung** nach Bedarf ändern, oder Sie können eine eigene Konfiguration erstellen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Weiterleitung und Zuweisung** > **Übereinstimmungsregeln** Um auf die Liste der Übereinstimmungsregeln zuzugreifen.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Geben Sie einen **Namen** für die Übereinstimmungsregel ein.
4. Geben Sie bei Bedarf eine **Ausführungsreihenfolge** für die Übereinstimmungsregel ein.
   Dies ist die Reihenfolge, in der diese Übereinstimmungsregel ausgeführt werden soll. Ähnlich wie Geschäftsregeln werden Übereinstimmungsregeln basierend auf der Ausführungsreihenfolge von der niedrigsten zur höchsten verarbeitet.
5. Wählen Sie auf der Registerkarte **Betrifft** die **Tabelle** aus, in der die Aufgabe gespeichert ist, für die die Übereinstimmungsregel erstellt wird.
6. Verwenden Sie das Feld **Bedingungen**, um eine oder mehrere Bedingungen für die ausgewählte Tabelle zu erstellen.
   Eine Bedingung besteht aus einem ausgewählten Feld, einem Operator und einem Wert. Fügen Sie Bedingungen mithilfe der Schaltflächen **UND** und **ODER** hinzu. Löschen Sie Bedingungen, indem Sie auf die Schaltfläche **X** rechts neben einer Bedingung klicken.
7. Wählen Sie auf der Registerkarte **Ressource** die Option **Auswahlkriterien** im Feld **Übereinstimmung** aus.
8. Klicken Sie auf **Absenden**.
9. Öffnen Sie in der Liste Übereinstimmungsregeln die Übereinstimmungsregel, die Sie gerade erstellt haben.
10. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Kriterien auswählen** auf **Neu**.
    Dadurch wird das Auswahlkriterium-Formular geöffnet.
11. Wählen Sie ein **Kriterium** aus der Liste der Übereinstimmungskriterien aus.
12. Wählen Sie im Feld **Verwenden für** aus, wie das Kriterium verwendet werden soll.

Option	Bezeichnung
Rangfolge und Anzeige	Verwendet das Kriterium, um die Kundenservice-Mitarbeiter-Rangfolge zu bestimmen, und zeigt es in einer Spalte in der Workbench an.
Nur anzeigen	Zeigt das Kriterium in einer Spalte in der Workbench an, verwendet es jedoch nicht zur Bestimmung der Kundenservice-Mitarbeiter-Rangfolge.

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

Option	Bezeichnung
Rangfolge und keine Anzeige	Verwendet das Kriterium zur Bestimmung der Kundenservice-Mitarbeiter-Rangfolge, zeigt es jedoch nicht in der Workbench an.

13. Wählen Sie eine **Rangfolgemethode** aus.

Option	Bezeichnung
Mehr ist besser	Ein höherer Wert ist besser. Zum Beispiel ist mehr Verfügbarkeit besser, wenn die Kundenservice-Mitarbeiter-Rangfolge bestimmt wird.
Weniger ist besser	Ein niedrigerer Wert ist besser. Zum Beispiel sind weniger Fälle beim Ermitteln der Kundenservice-Mitarbeiter-Rangfolge besser.

14. Klicken Sie auf **Absenden**.
15. Wiederholen Sie die Schritte 10 bis 14 für jedes Kriterium, das der Übereinstimmungsregel hinzugefügt werden soll.
16. Ändern Sie bei Bedarf die Gewichtung eines Kriteriums, indem Sie in der zugehörigen Liste **Kriterien auswählen** auf das Feld **Gewichtung** doppelklicken und eine neue Gewichtung eingeben.
Jedes Übereinstimmungskriterium hat eine zugewiesene Gewichtung. Standardmäßig haben die Übereinstimmungskriterien in der Übereinstimmungsregel Empfehlung für Fallzuweisungen eine zugewiesene Gewichtung von 10. Sie können den Kriterien, die wichtiger sind, eine höhere Gewichtung zuweisen.
17. Legen Sie bei Bedarf den Schwellenwert für ein Kriterium fest, indem Sie in der zugehörigen Liste **Kriterien auswählen** auf das Feld **Schwellenwert** doppelklicken und eine Zahl für den Schwellenwert eingeben.
Ein Schwellenwert legt eine Mindestanforderung für ein Kriterium fest. Möglicherweise ist es erforderlich, die Liste zu personalisieren und die Spalte **Schwellenwert** hinzuzufügen.
18. Setzen Sie bei Bedarf ein Kriterium auf aktiv oder inaktiv, indem Sie auf das Feld **Aktiv** in der zugehörigen Liste **Kriterien auswählen** doppelklicken und **true** oder **false** auswählen.
Das Ändern dieser Einstellung wirkt sich unmittelbar auf die Kundenservice-Mitarbeiter-Rangfolge aus. Möglicherweise ist es erforderlich, die Liste zu personalisieren und die Spalte **Aktiv** hinzuzufügen.

Eigenschaften der Zuweisungs-Workbench konfigurieren

Konfigurieren Sie die Eigenschaften für die Anzeige der Zuweisungs-Workbench.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Weiterleitung und Zuweisung** > **Eigenschaften**an.
2. Legen Sie nach Bedarf die folgenden Eigenschaften fest.

Option	Bezeichnung
Titel für die Makro-Schaltfläche *assignment_workbench.find.agents.title*	Erstellt den Titel für die Makroschaltfläche im Aufgabenformular. Der Standardwert ist **Service Desk-Mitarbeiter suchen**.

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

Option	Bezeichnung
Wenn diese Option aktiviert ist, wird die Zuweisungs-Workbench in einem neuen Fenster geöffnet *assignment_workbench.new.window*	Öffnet die Zuweisungs-Workbench in einem neuen Fenster. Der Standardwert ist **False**.
Anzahl der Service Desk-Mitarbeiter pro Seite *assignment_workbench_no_of_agents*	Legen Sie diese Eigenschaft auf 20, 30 oder 50 Service Desk-Mitarbeiter fest. Um eine bessere Leistung zu erzielen, verwenden Sie nicht mehr als 50 Service Desk-Mitarbeiter pro Seite. Der Standardwert ist **30**.

3. Klicken Sie auf **Speichern**.

Verwaltung schwerwiegender Probleme konfigurieren

Major Issue Management ermöglicht die Kundenkommunikation für Probleme, die eine breitere Zielgruppe betreffen. Verwenden Sie diese Funktion, um betroffene Kunden proaktiv zu identifizieren, diesen Kunden Informationen bereitzustellen und den Lösungsprozess zu verwalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mit dieser Funktion können Sie den Kommunikations- und Lösungsprozess für Probleme, die sich auf mehrere Kunden auswirken, effizient verwalten. Mit Major Issue Management können Sie betroffene Kunden identifizieren, die noch kein Problem gemeldet haben, und proaktiv Fälle für diese Kunden erstellen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Administration** > **Geführtes Setup**an.
2. Klicken Sie auf der Seite „Erste Schritte“ von Guided Setup auf **Erste Schritte**.
3. Zeigen Sie in der Kategorie „Fallverwaltung“ die Liste der Aufgaben an, um die Funktion zu konfigurieren.

Verwaltung schwerwiegender Probleme

Aufgabe	Beschreibung
Verwaltung schwerwiegender Probleme aktivieren	Aktivieren Sie das Plugin „Major Issue Management“ (com.sn_majorissue_mgt).
Eigenschaften des Kundenservice konfigurieren	Aktivieren Sie eine Systemeigenschaft, um Daten zwischen übergeordneten und untergeordneten Fällen zu synchronisieren.

4. Zum Ausführen einer Aufgabe klicken Sie auf **Konfigurieren**.

   Diese Schaltfläche öffnet die Seite in Ihrer Instanz, auf der die Konfiguration abgeschlossen wird.

Zugehörige Informationen

Übersicht über die Verwaltung schwerwiegender Probleme

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

Verwaltung schwerwiegender Probleme aktivieren

Aktivieren Sie das Plugin „Major Issue Management“, um die Funktion zur Verwaltung schwerwiegender Probleme zu verwenden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Dieses Plugin erfordert:

- Customer Service [com.sn_customerservice]
- Targeted Communications [com.sn_publications]
- Task Communications Management [com.snc.task_communication_management]

Die Verwaltung schwerwiegender Probleme verwendet die Empfängerlistenfunktion von Targeted Communications, um betroffene Kunden zu identifizieren.

Hinweis: Wenn Sie das Plugin „Proactive Customer Service Operations“ installiert haben, wird das Plugin „Major Issue Management“ standardmäßig aktiviert.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Plugins**an.
2. Suchen Sie nach dem Plugin com.sn_majorissue_mgt.
3. Klicken Sie auf **Aktivieren**.

Fallsynchronisierung konfigurieren

Konfigurieren Sie die Systemeigenschaften von Major Issue Management, um die Synchronisierung zwischen schwerwiegenden Fällen und zugeordneten untergeordneten Fällen zu ermöglichen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Administration** > **Eigenschaften**an.
2. Aktivieren Sie die Eigenschaft **Übergeordnete Fälle mit untergeordneten Fällen synchronisieren**.
3. Fügen Sie in der Eigenschaft **Kommagetrennte Liste von Feldern, die von übergeordneten Fällen zu untergeordneten Fällen synchronisieren** eine durch Kommata getrennte Liste von Feldern hinzu, die vom schwerwiegenden Fall zu jedem der zugeordneten untergeordneten Fälle synchronisiert werden.
4. **Wahlweise:** Legen Sie fest **Verarbeitet SLA während der Erstellung und Synchronisierung von übergeordneten zu untergeordneten Fällen asynchron** Eigenschaft auf „falsch“, um das SLA synchron zu verarbeiten.
   Diese Eigenschaft ist standardmäßig aktiviert.
5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Targeted Communications

Die Anwendung „Targeted Communications“ bietet die Möglichkeit, Artikel und E-Mails an interne und externe Kunden zu erstellen und zu senden.

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

Benutzer mit den Rollen „Autor der Veröffentlichungen“ (sn_publications.author) und „Administrator der Veröffentlichungen“ (sn_publications.admin) können die Anwendung Targeted Communications verwenden, um Veröffentlichungsartikel und E-Mails für Mitarbeiter, Kundenkontakte und -Accounts und Verbraucher zu erstellen. Artikel sind für die Anzeige über die Self-Service-Portale verfügbar und können auch als E-Mail-Benachrichtigungen versendet werden.

Jeder Veröffentlichungsartikel enthält Inhalte und eine angegebene Liste von Empfängern. Artikel können auch optionale E-Mail-Benachrichtigungen enthalten. Empfängerlisten können dynamisch erstellt werden, indem Sie einen Bedingungsgenerator verwenden, um die gewünschten Bedingungen zu identifizieren, indem Sie Skripts ausführen oder durch manuelles Hochladen von Dateien. Empfänger können manuell hinzugefügt oder aus einer Liste entfernt werden, und Listen können sowohl dynamisch generierte als auch manuell hinzugefügte Datensätze desselben Typs enthalten.

Veröffentlichungsautoren geben beim Erstellen eines Artikels ein Veröffentlichungsdatum und ein Ablaufdatum an. Das System verwendet diese Daten, um den Artikel automatisch zu veröffentlichen und ablaufen zu lassen. Autoren können vor der Veröffentlichung eines Artikels auch eine Überprüfung anfordern. Artikel können eine optionale E-Mail-Benachrichtigung einschließen, die an alle Empfänger in der Empfängerliste gesendet wird, wenn der Artikel veröffentlicht wird. In dieser E-Mail-Benachrichtigung sind alle Empfänger in einer **Bcc**-Liste enthalten, um den Datenschutz beizubehalten.

Hinweis: Delegierte von Empfängerlistenanwendern erhalten keine veröffentlichten E-Mail-Benachrichtigungen.

Der Prozess der Veröffentlichung von Artikeln basiert auf Workflows, und es werden zwei Standard-Workflows bereitgestellt: einer zum sofortigen Veröffentlichen von Artikeln und einer, der eine Genehmigung vor der Veröffentlichung erfordert. Veröffentlichungsadministratoren können Workflows aktualisieren und Benutzer mit der Rolle „Veröffentlichungsgenehmiger“ (sn_publications.approver) hinzufügen, um Prüfungen durchzuführen. Sowohl Autoren als auch Administratoren können Veröffentlichungen überwachen und sehen, welche Benutzer die Informationen erhalten und angezeigt haben.

Kundenkontakte und Verbraucher können Veröffentlichungen anzeigen, indem sie sich beim Customer Service Portal oder im Consumer Service Portal anmelden und im Portal-Header auf den Link **Veröffentlichungen** klicken. Mitarbeiter können diese Veröffentlichungen anzeigen, indem sie zu navigieren **Targeted Communications** > **Veröffentlichungen** Im Anwendungsnavigator.

Hinweis: Weitere Informationen finden Sie unter . Mit zusätzlichen Plugins für Kundenservice-Management installierte Komponenten

Veröffentlichungsartikel-Stufen

Veröffentlichungsartikel werden durch mehrere Stufen fortgeführt, die in einem Formatierer für Prozess-Flows im Veröffentlichungsformular angezeigt werden.

Veröffentlichungsstufen

Stufe	Definition
Autor	Der ursprüngliche Status des Erstellungsprozesses der Veröffentlichung.
Überprüfen	Veröffentlichungen, die auf Überprüfung warten. Eine Veröffentlichung kann nicht aktualisiert werden, wenn sie sich in der Phase **Überarbeitung** befindet.

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

Veröffentlichungsstufen (Fortsetzung)

Stufe	Definition
Bereit zur Veröffentlichung	Veröffentlichungen, die überprüft wurden und zur Veröffentlichung bereit sind.
Veröffentlicht	Veröffentlichungen, die ihr **Veröffentlichungsdatum**erreicht haben.
Abgelaufen	Veröffentlichungen, die ihr **Ablaufdatum** erreicht haben oder manuell abgelaufen sind.
Storniert	Ausstehende Veröffentlichungen, die storniert wurden.

Status werden in einem Formatierer für Prozess-Flows oben im Veröffentlichungsformular angezeigt. Der aktuelle Status wird durch eine blaue Unterstreichung angezeigt. Status, die abgeschlossen wurden, werden durch ein blaues Häkchen gekennzeichnet.

Veröffentlichungslisten

Das Anwendungsmenü für Targeted Communications enthält mehrere Ansichten von Veröffentlichungsdatensätzen.

Veröffentlichungslisten

Status	Definition
Aktive Veröffentlichungen	Enthält Veröffentlichungen in den folgenden Phasen: • Autor • Überprüfen • Bereit zur Veröffentlichung • Veröffentlicht
Entwürfe	Enthält Veröffentlichungen, die erstellt und zur Überprüfung gesendet wurden.
Abgelaufene Veröffentlichungen	Enthält Veröffentlichungen, die ihr **Ablaufdatum** erreicht haben oder auf **Abgelaufen** festgelegt wurden.

Gezielte Kommunikations-Workflows

Ab dem Release Zurich wurden Legacy-Veröffentlichungs-Workflows für die Anwendung Targeted Communications (com.sn_publications) zu Low-Code-Flows in migriert Workflow-Studio . Die Funktionalität der Flows bleibt unverändert.

Wenn Kunden die Legacy-Workflows angepasst haben, deaktiviert ein Korrekturskript die neuen Flows und aktiviert die Legacy-Workflows während des Instanz-Upgrades.

Hinweis: Die neuen Flows werden nur aktiviert, wenn die Legacy-Workflows nicht angepasst wurden.

Weitere Informationen finden Sie unter Gezielte Veröffentlichungs-Workflows für Kommunikation .

Empfängerlisten

Erstellen Sie die Empfängerliste für eine gezielte Kommunikation, die interne Anwender, Kunden, Accounts, Kontakte und Verbraucher umfassen kann. Sie können die

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

Empfängerliste mit den Methoden Anwenderimport, dynamische Listen oder Skripting erstellen.

Wenn ein Artikel veröffentlicht wird, können die Empfänger in dieser Liste den Artikel im Customer Service Portal oder im Consumer Service Portal anzeigen. Empfänger können auch optionale E-Mail-Benachrichtigungen erhalten.

Empfängerlisten werden auch von der Anwendung Major Issue Management verwendet, um untergeordnete Fälle für einen schwerwiegenden Fall zu erstellen.

Empfängerlisten werden folgendermaßen erstellt:

- Durch Erstellen einer Liste importierter Benutzer.
- Durch Erstellen einer dynamischen Liste basierend auf ausgewählten Bedingungen.
- Durch Erstellen eines Skripts.

Empfängerlisten können sowohl dynamisch generierte als auch manuell hinzugefügte Datensätze desselben Typs enthalten.

Der Systemadministrator kann eine regelmäßige Aufgabe verwalten, um Empfängerlisten zu aktualisieren. Diese regelmäßige Aufgabe, *`Targeted Communications Refresh recipient list`*, fügt jedem der aktiven veröffentlichten Artikel neue Empfänger hinzu. Die neuen Empfänger erhalten eine E-Mail-Benachrichtigung über den Artikel und erhalten Zugriff, um den Artikel im Portal anzuzeigen.

Empfängerliste erstellen, indem Kontaktinformationen importiert werden

Erstellen Sie eine Empfängerliste, indem Sie Kontaktinformationen importieren. Für Kontakte umfassen die unterstützten Dateitypen XLS und CSV.

Mehrere Dateien können in dieselbe Empfängerliste importiert werden, wobei neue Empfänger an die Empfängerlistendatei angehängt werden. Das System prüft, ob die Accounts und Kontakte im System vorhanden sind, und importiert nur die vorhandenen. Doppelte Einträge werden nicht erstellt. Am Ende des Importvorgangs zeigt das System einen Status mit der Anzahl der importierten und abgelehnten Datensätze an.

Das System verwendet die Attribute sys_id und die E-Mail-Adresse, um Kontakte zuzuordnen. Zuerst sucht es nach einer übereinstimmenden sys_id-Übereinstimmung. Wenn sie nicht gefunden wird, sucht es nach einer übereinstimmenden E-Mail-Adresse. Wenn keine gefunden wird, wird der Datensatz abgelehnt.

Eine Empfängerliste durch Importieren von Account-, Verbraucher oder internen Benutzerinformationen erstellen

Erstellen Sie eine Empfängerliste, indem Sie Account-, Verbraucher- oder interne Benutzerinformationen importieren. Der unterstützte Dateityp ist XLS.

Das System verwendet die folgenden Attribute, um die importierten Datensätze abzugleichen:

- Account: Verwendet die sys_id und die Account-Nummer. Es versucht, die sys_id abzugleichen. Wenn es sie nicht findet, versucht es, eine Übereinstimmung mit der Account-Nummer durchzuführen. Wenn keine gefunden wird, wird der Datensatz abgelehnt.
- Verbraucher und Benutzer: Verwendet die sys_id oder die E-Mail-Adresse. Es versucht, die sys_id abzugleichen. Wenn sie nicht gefunden wird, wird versucht, die E-Mail-Adresse abzugleichen. Wenn keine gefunden wird, wird der Datensatz abgelehnt.

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

Hinweis: Bei Spaltennamen wird die Groß-/Kleinschreibung beachtet. Verwenden Sie zum Beispiel **sys_ID** Und **Nummer** Für Accounts und **E-Mail** Für Verbraucher und Anwender.

Empfängerliste mithilfe eines Skripts erstellen

Erstellen Sie eine Empfängerliste mit einem Skript mit diesen unterstützten Entitäten: Kontakt, Unternehmen/Account, Verbraucher und interner Benutzer. Die Ausgabe des Skripts ist ein Array von sys_ids der entsprechenden Entität. Nach dem Erstellen der Empfängerliste zeigt das System die Gesamtzahl der identifizierten Datensätze an, die der Liste hinzugefügt und abgelehnt wurden.

Um eine Empfängerliste mithilfe eines Skripts zu erstellen, wählen Sie „Dynamische Bedingung“ im Feld **Methode** im Formular „Empfängerliste“ aus, und aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Skript anzeigen**. Erstellen Sie dann Ihr Skript im Feld **Skript**.

Publikations-Workflows für gezielte Kommunikation

Die Anwendung Targeted Communications (com.sn_publications) enthält Standard-Workflows, die zum Veröffentlichen von Artikeln verwendet werden.

Die Anwendung enthält zwei Veröffentlichungs-Workflows:

- **Sofortige Veröffentlichung** : Veröffentlicht einen artikel sofort.
- **Mit Genehmigung Veröffentlichen** : Erfordert Genehmigung vor der Veröffentlichung.

Workflows werden zu Workflow-Studio-Flows migriert

Beginnend mit Zurich Release, Legacy-Workflows für die Anwendung Targeted Communications wurden in zu Low-Code-Flows migriert Workflow-Studio . Die Funktionalität der neuen Flows bleibt unverändert.

Während eines Upgrades überprüft die Logik, ob ein Veröffentlichungs-Workflow oder seine Konfiguration angepasst wurde.

- Wenn Anpassungen in den Workflows oder der Konfiguration erkannt werden, kehrt das System zu den Legacy-Workflows zurück und deaktiviert die neuen Flows und zugehörigen Konfigurationen.
- Wenn keine Anpassungen erkannt werden, ersetzt das System die Legacy-Workflows durch die neuen Flows.

Diese Upgradelogik stellt sicher, dass Anpassungen beibehalten und nicht überschrieben werden.

Zusammenfassung der Upgrade-Aktionen

Die folgende Tabelle enthält eine Zusammenfassung der Aktionen, die während des Upgrades je nach Veröffentlichungs-Workflow und Konfigurationsanpassung ausgeführt werden.

Zusammenfassung der Upgrade-Aktionen

Einstellung	Anpassung erkannt	Keine Anpassung erkannt
Legacy-Workflows	Aktiviert	Deaktiviert
Neue Flows	Deaktiviert	Aktiviert
Legacy-UI-Richtlinien	Aktiviert	Deaktiviert

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

Zusammenfassung der Upgrade-Aktionen (Fortsetzung)

Einstellung	Anpassung erkannt	Keine Anpassung erkannt
Neue UI-Richtlinien	Deaktiviert	Aktiviert
Legacy-Business-Regeln	Aktiviert	Deaktiviert
Neue Business-Regeln	Deaktiviert	Aktiviert
Workflow-Konfigurationswert	Auf Legacy-Workflows festlegen	Auf neue Flows festlegen

Wichtige Schritte während des Upgrades auf Zürich

In der folgenden Tabelle werden die wichtigsten Schritte beschrieben, die das System während des Upgrades auf das Zurich-Release durchführt.

Wichtige Schritte während des Upgrades auf Zürich

Schritt	Beschreibung
1. Anpassungserkennung	Die Logik überprüft, ob die Legacy-Workflows oder der Tabellendatensatz „sn_publications_Workflow_config“ 6c9b0e65c30112004bd67bfaa2d3ae56 angepasst wurden. Wenn Anpassungen gefunden werden, kehrt das System zu den Legacy-Workflows zurück.

2. Aktivierung des Legacy-Workflows	• Die Legacy-Versionen der Workflows werden aktiviert:
	  ○ Sofortige Veröffentlichung
	  ○ Mit Genehmigung Veröffentlichen
	• Das Skript wählt die richtige Workflow-Version basierend auf den installierten Plugins aus.
	• Wenn das Plugin „Kundenservice-Basis“ aktiv ist, aktiviert das Skript die folgenden Workflow-Versionen:
	  ○ Instant Publish (Basis): E7de79b7c3401300e7c7d44d81d3aece
	  ○ Mit Genehmigung veröffentlichen (Basis): 33987078c3d01300e7c7d44d81d3ae2f
	• Wenn das Plugin nicht aktiv ist, aktiviert das Skript die folgenden Workflow-Versionen:
	  ○ Instant Publish: F6d5c49a93201300ac40f5be867ffb3f
	  ○ Mit Genehmigung veröffentlichen: 5be6c89a93201300ac40f5be867ffba1

3. Deaktivierung des neuen Flows	• Neue Flow Designer-Flows für Veröffentlichungen sind deaktiviert:
	  ○ Mit Genehmigungs-Flow Veröffentlichen
	  ○ Flow Für Sofortige Veröffentlichung
	• Alle Snapshots für diese Flows sind ebenfalls deaktiviert.

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

Wichtige Schritte während des Upgrades auf Zürich (Fortsetzung)

Schritt	Beschreibung
4. UI-Richtlinienverwaltung	• Legacy-UI-Richtlinien sind aktiviert: ○ Genehmigerfeld obligatorisch (veraltet) ○ Feld „Genehmiger“ ausblenden (veraltet) ○ Legacy-Workflow anzeigen • Neue UI-Richtlinien sind deaktiviert: ○ Feld „Genehmiger“ ausblenden ○ Prozess-Flow anzeigen ○ Feld „Genehmiger“ ist ein Pflichtfeld
5. Business-Regel-Verwaltung	• Legacy-Business-Regeln zum Starten des alten Veröffentlichungs-Workflows sind aktiviert. • Neue Business-Regeln im Zusammenhang mit neuen Flows werden deaktiviert.
6. Aktualisierung der Workflow-Konfiguration	Der Workflow-Konfigurationsdatensatz (sn_publication_Workflow_config) wird aktualisiert, um auf den richtigen Prozess-Workflow zu verweisen: • Wenn Legacy-Workflows vorhanden sind, wird die Konfiguration so festgelegt, dass der entsprechende Legacy-Flow verwendet wird. • Wenn nicht, wird standardmäßig der Instant Publish-Flow verwendet.

Vorgehensweise vor und nach dem Upgrade

Führen Sie diese Schritte vor und nach dem Upgrade auf aus Zurich Release:

- Überprüfen Sie vor dem Upgrade die Anpassungen des Veröffentlichungs-Workflows.
- Überprüfen Sie nach dem Upgrade, ob die richtigen Workflows, Flows, UI-Richtlinien und Business-Regeln wie erwartet aktiv sind.
- Wenn Sie die neuen Flows verwenden möchten, entfernen Sie Anpassungen, und aktivieren Sie die neuen Flows und zugehörigen Konfigurationen erneut.

Wenn Anpassungen während des Upgrades erkannt werden

Einstellung	Wenn Anpassung erkannt wurde (sys_ID)
Legacy-Workflows	Aktiviert: • Instant Publish: A9587563d76302004f1e82285e6103ae • Mit Genehmigung veröffentlichen: 51a2f923d76302004f1e82285e610355

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

Wenn Anpassungen während des Upgrades erkannt werden (Fortsetzung)

Einstellung	Wenn Anpassung erkannt wurde (sys_ID)
Neue Flows	Deaktiviert: • Mit Genehmigung veröffentlichen: E91f81a9a3e352107e9d8b8651e6137 • Instant Publish: Ec48616da36752107e9d8b8651e611f
Legacy-UI-Richtlinien	Aktiviert: • Obligatorischer Genehmiger: Df2ea83bc34112004bd67bfaa2d3aef5 • Genehmiger ausblenden: 3afeac3bc34112004bd67bfaa2d3ae29 • Legacy-Workflow anzeigen: 567136f84f0c62107e9a701b1ce0b31
Neue UI-Richtlinien	Deaktiviert: • Obligatorischer Genehmiger (Flow): 5a0f230ea3a312107e9d8b8651e6110 • Genehmiger ausblenden (Flow): 26d92306a3a312107e9d8b8651e6107 • Prozess-Flow anzeigen: 57f5c434a39b52107e9d8b8651e61e4
Legacy-Business-Regeln	Aktiviert: • Neue Veröffentlichung starten: 11eb8390c3a012004bd67bfaa2d3aeb8 • Erforderliche Genehmigerliste: 6a88a328c39112004bd67bfaa2d3ae04
Neue Business-Regeln	Deaktiviert: Genehmigerliste erforderlich (neue Flows): 47b133b2a36b12107e9d8b8651e61d1
Workflow-Konfigurationswert	Auf Legacy-Flow festlegen: • Konfigurationsdatensatz: 6c9b0e65c30112004bd67bfaa2d3ae56 • Legacy-Workflow-sys_IDs: A9587563d76302004f1e82285e6103ae, 51a2f923d76302004f1e82285e610355

Aktualisierung der Workflow-Konfigurationstabelle

Das Upgrade auf Zürich fügt der Tabelle „Workflow-Konfiguration“ [sn_publications_Workflow_config] die folgenden Spalten hinzu:

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

- **Prozess-Workflow** (Workflow Studio-Flow-Feld)
- **Workflow** (Legacy-Workflow-Feld)
- **Genehmiger**

Genehmiger hinzufügen oder entfernen

Erleichtern Sie den Genehmigungsprozess, indem Sie Genehmiger aus Ihrem Veröffentlichungs-Workflow hinzufügen oder entfernen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_publications.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Targeted Communications** > **Veröffentlichungs-Workflow**an.
2. Wählen Sie einen Workflow aus.
   Die dem Workflow zugewiesenen Genehmiger werden im Feld **Genehmiger** angezeigt.
3. Um einen Genehmiger hinzuzufügen, klicken Sie auf **Genehmiger bearbeiten** neben dem Feld **Genehmiger**, und wählen Sie einen Genehmiger aus der Benutzerliste aus.
   Diese Liste enthält Benutzer mit der Rolle sn_publications.approver. Der ausgewählte Benutzer wird dem Feld **Genehmiger** hinzugefügt. Genehmigungen für Workflows sind eine Plattformfunktionalität. Weitere Informationen finden Sie unter Freigabe- und Rollback-Workflow-Aktivitäten .
4. Klicken Sie auf , um einen Genehmiger zu entfernen **Bearbeiten Sie Genehmiger** Neben **Genehmiger** Wählen Sie den Namen des Genehmigers aus, und klicken Sie dann auf **Entfernen** .
   Der Name des Genehmigers wird aus dem Feld **Genehmiger** entfernt.
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Empfängerliste erstellen

Erstellen und speichern Sie eine Liste von Benutzern, um eine gezielte Kommunikation zu erhalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_publications.author, sn_publications.admin, sn_customerservice_agent, sn_customerservice_manager, sn_majorissue_mgt.major_issue_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Eine Empfängerliste kann interne Benutzer, Accounts, Kontakte oder Verbraucher enthalten. Erstellen Sie eine Empfängerliste mit einer der folgenden Methoden:

- Durch Importieren einer Benutzerliste.
- Durch Erstellen einer dynamischen Liste basierend auf ausgewählten Bedingungen.
- Durch Erstellen eines Skripts.

Empfängerlisten können sowohl dynamisch generierte als auch manuell hinzugefügte Datensätze desselben Typs enthalten.

Hinweis: Sie müssen mindestens eine Empfängerliste erstellen, bevor Sie eine Veröffentlichung erstellen.

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Targeted Communications** > **Empfängerlisten**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular „Empfängerliste“ aus.

Formular der Empfängerliste

Feld	Beschreibung
Name	Der Name der Liste.
Typ	Der Typ der Empfänger, die in die Liste aufgenommen werden sollen. ○ Kontakte (customer_contacts) ○ Interne Benutzer (sys_user) ○ Verbraucher (csm_consumer) ○ Accounts (customer_account)
Status	Der Status der Empfängerliste. ○ **Neu**: Die Liste wurde noch nicht generiert. Klicken Sie auf **Empfängerliste aktualisieren**. ○ **In Bearbeitung**: Die Liste wird derzeit generiert. (Diesen Status sehen Sie möglicherweise nur, wenn eine sehr große Liste an Empfängern generiert wird.) ○ **Abgeschlossen**: Die Liste wurde generiert.
Methode	Zum Generieren der Empfängerliste verwendete Methode. ○ **Datei hochladen**: Erstellen Sie eine Liste, indem Sie Benutzerinformationen aus einer ausgewählten .xlsx-Excel-Datei hochladen. ○ **Dynamische Bedingung**: Erstellen Sie eine Liste, indem Sie Bedingungen im Bedingungsgenerator auswählen oder indem Sie ein Skript hinzufügen. **Hinweis:** Um inaktive Benutzer vom Empfang von E-Mails auszuschließen, verwenden Sie den Bedingungsgenerator, um inaktive Benutzer von der Empfängerliste auszuschließen.
Datei wählen	Wenn die **Methode Datei hochladen**ist, laden Sie eine Excel-Vorlage herunter, und wählen Sie dann eine XLSX-Datei aus, die die Benutzerinformationen enthält. Die Vorlagen variieren basierend auf der Entität, die im Feld **Typ** ausgewählt ist. Für Accounts schließt die Vorlage Spalten für die Werte von sys_id und Account-Nummer mit ein. Für Kontakte, Verbraucher und interne Benutzer schließt die Vorlage Spalten für die Werte für sys_id und E-Mail mit ein.
Skript anzeigen	Wenn die **Methode Dynamische Bedingung** ist, aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um eine Empfängerliste mithilfe eines Skripts zu erstellen. Wenn Sie dieses Kontrollkästchen aktivieren, wird das Feld **Skript** angezeigt.
Skript	Das zum Erstellen einer Empfängerliste verwendete Skript.
Tabelle	Die Tabelle, in der die Benutzerinformationen gespeichert werden. Abhängig von der Auswahl im Feld **Typ** wird in diesem Feld Folgendes angezeigt:

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

Feld	Beschreibung
	○ Kontakt [customer_contact] ○ Benutzer [sys_user] ○ Verbraucher [csm_consumer] ○ Account [customer_account]
Benutzerfeld	Das Feld, das auf den Benutzerdatensatz in der Benutzertabelle (sys_user) verweist. Für die folgenden Arten von Empfängerlisten ist dies die sys_id: ○ Kontakte (customer_contacts) ○ Interne Benutzer (sys_user) ○ Verbraucher (csm_consumer)
Account-Feld	Das Feld in der ausgewählten Tabelle, in dem die Account-Informationen gespeichert sind. Dieses Feld wird für die folgenden Typen von Empfängerlisten angezeigt: **Accounts**.
Bedingungen	Verwenden Sie die Schaltflächen in diesem Feld, um eine oder mehrere Bedingungen für die ausgewählte Tabelle zu erstellen. Eine Bedingung besteht aus einem ausgewählten Feld, einem Operator und einem Wert. Fügen Sie Bedingungen mithilfe der Schaltflächen UND und ODER hinzu. Löschen Sie Bedingungen, indem Sie auf die Schaltfläche „Löschen“ rechts neben einer Bedingung klicken.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Wenn Sie bei Empfängerlisten, die durch Hochladen einer Datei erstellt wurden, auf **Senden** klicken, werden die Datensätze in der Excel-Datei überprüft. Nach der Validierung zeigt das System ein Popup-Fenster mit den Upload-Ergebnissen an, darunter die gültigen und ungültigen Benutzerdatensätze.

Empfängerliste bearbeiten

Ändern Sie Listen der Zielempfänger für Kommunikation mithilfe der dynamisch hinzugefügten Spalte in der zugehörigen Liste „Empfänger“.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_publications.author, sn_publications.admin, sn_customerservice_agent, sn_customerservice_manager, sn_majorissue_mgt.major_issue_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die zugehörige Liste **Empfänger** enthält die **dynamisch hinzugefügte** Spalte, die entweder „true“ oder „false“ anzeigt, je nachdem, wie ein Datensatz hinzugefügt wurde:

- True für Datensätze, die dynamisch generiert wurden, entweder durch Verwendung des Bedingungsgenerators oder durch Ausführen eines Skripts.
- False für Datensätze, die manuell hinzugefügt wurden, entweder durch Verwendung der Schaltfläche **Bearbeiten** in der zugehörigen Liste **Empfänger** oder durch Datei-Upload.

Die Spalte **Aktive Kommunikation** ist standardmäßig für dynamisch und manuell hinzugefügte Datensätze auf „true“ gesetzt. Dieses Feld gibt an, ob der Empfänger eine aktive Kommunikation erfordert.

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Targeted Communications** > **Empfängerlisten**an.
2. Wählen Sie die gewünschte Liste aus.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Empfänger** auf **Bearbeiten**.
4. Verwenden Sie die Pfeile, um Datensätze hinzuzufügen oder zu entfernen.
5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Veröffentlichung erstellen

Erstellen Sie eine Veröffentlichung, um Artikel oder E-Mails an interne oder externe Kunden zu senden. Sie können den Inhaltstyp angeben und eine optionale E-Mail-Adresse hinzufügen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_publications.author oder sn_publications.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Zwei zu berücksichtigende Optionen beim Erstellen einer Veröffentlichung:

- Optionale E-Mail-Benachrichtigung einbeziehen (Standard)
- Typ des Inhalts auswählen: HTML oder Wiki

Nach dem Erstellen eines Artikels gibt es zwei Veröffentlichungsoptionen:

- **Absenden:** Legt die Phase auf **Autor** fest und speichert den Veröffentlichungsdatensatz.
- **Zur Überprüfung senden:** Legt die Phase auf **Überprüfung** fest und sendet die Veröffentlichung an den Genehmiger.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Targeted Communications** > **Neue Veröffentlichung erstellen**an.
2. Füllen Sie die Felder im Veröffentlichungsformular aus.

Veröffentlichungsformular

Feld	Beschreibung
Nummer	Die automatisch generierte Veröffentlichungsnummer.
Content Typ	Der Typ der in der Veröffentlichung enthaltenen Daten. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus: ○ HTML: Dieser Inhalt kann RTF-Text (als Rich Text formatiert), Bilder, Anhänge und Links enthalten. Geben Sie die Veröffentlichungsdaten in das Feld **Inhalt** ein. ○ Wiki: Dieser Inhalt kann nur Text enthalten. Geben Sie die Veröffentlichungsdaten in das Feld **Wiki** ein. Die Standardauswahl ist HTML.
Kategorie	Wählen Sie bei Bedarf eine Kategorie für die Veröffentlichung aus. Die folgenden Kategorien sind verfügbar:

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

Feld	Beschreibung
	○ Defect ○ Ausfall ○ Informationen
Empfängerlisten	Wählen Sie eine vordefinierte Liste aus, um bestimmte Kunden als Ziel zu nehmen. Empfängerlisten werden vom Autor oder Administrator der Veröffentlichung erstellt.
Kurzbeschreibung	Eine kurze Beschreibung oder ein Titel der Veröffentlichung.
Datum der Veröffentlichung	Wählen Sie das Veröffentlichungsdatum als beliebiges zukünftiges Datum aus. Veröffentlichungen werden automatisch gesendet, wenn das Veröffentlichungsdatum und die Veröffentlichungszeit erreicht sind.
Ablaufdatum	Wählen Sie das Ablaufdatum aus. Dieses Datum muss mindestens einen Tag nach dem **Veröffentlichungsdatum** liegen. Veröffentlichungen laufen automatisch ab, wenn das Ablaufdatum und die Ablaufzeit erreicht sind.
Benachrichtigung überspringen	Wählen Sie aus **Benachrichtigung Überspringen** Kontrollkästchen, wenn Sie die Benachrichtigung nach dem Erstellen der Veröffentlichung überspringen möchten. **Hinweis:** Wenn Sie das Kontrollkästchen Benachrichtigung überspringen aktivieren, wird die **E-Mail-Vorlage** Feld wird deaktiviert und **Fügen Sie Links Zum Anhängen Ein** „Eingereicht“ wird ausgeblendet.
E-Mail-Vorlage	Suchen und fügen Sie eine E-Mail-Vorlage aus der Liste hinzu, oder fügen Sie eine neue E-Mail-Vorlage hinzu, um Artikel an Kunden zu senden.
Beinhaltet Anhanglinks	Fügen Sie Links zu beliebigen Anlagen in der E-Mail-Benachrichtigungsvorschau hinzu.
Inhalt	Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie **HTML** als **Inhaltstyp** auswählen. Geben Sie den Text der Veröffentlichung in dieses Feld ein. HTML-Inhalt kann RTF-Text (als Rich Text formatiert), Bilder, Anhänge und Links enthalten.
Wiki	Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie **Wiki** als **Inhaltstyp** auswählen. Klicken Sie auf die Schaltfläche Wikitext, und geben Sie den Text der Veröffentlichung in dieses Feld ein. Wiki-Inhalte können nur Text enthalten.

3. Klicken Sie auf eine der folgenden Optionen.

Option	Bezeichnung
Absenden	Die Phase wird auf **Autor** festgelegt, und der Veröffentlichungsdatensatz wird gespeichert.

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

Option	Bezeichnung
Zur Überprüfung senden	Die Phase wird auf **Überprüfung** festgelegt, und die Veröffentlichung wird zur Überprüfung an den Genehmiger gesendet. Genehmiger können zu navigieren **Self-Service** > **Meine Genehmigungen** Um eine Liste der Überprüfungsanforderungen anzuzeigen.

Veröffentlichung veröffentlichen

Veröffentlichen Sie automatisch eine Veröffentlichung mit einer optionalen E-Mail-Benachrichtigung, die an Kunden gesendet werden soll.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_publications.author oder sn_publications.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Veröffentlichungen werden automatisch zu dem in ausgewählten Datum und der in ausgewählten Uhrzeit veröffentlicht **Veröffentlichungsdatum** Feld im Veröffentlichungsformular. Legen Sie beim Erstellen einer Veröffentlichung die Felder **Veröffentlichungsdatum** und **Ablaufdatum** fest, um zu steuern, wann die Veröffentlichung automatisch veröffentlicht werden und ablaufen soll.

Hinweis: Eine UI-Aktion zum manuellen Veröffentlichen einer Veröffentlichung ist nicht standardmäßig verfügbar. Bei Bedarf kann der Systemadministrator dies tun Erstellen Sie eine UI-Aktion Und fügen Sie sie dem Veröffentlichungsformular hinzu.

Beim Erstellen einer Veröffentlichung können Sie auch eine optionale E-Mail-Benachrichtigung einschließen, die an alle Empfänger in der Empfängerliste gesendet wird, wenn die Veröffentlichung veröffentlicht wird. In dieser E-Mail-Benachrichtigung sind alle Empfänger in enthalten **bcc** Liste zum Verwalten des Datenschutzes.

Hinweis: Um inaktive Benutzer vom Empfang von E-Mails auszuschließen, verwenden Sie den Bedingungsgenerator, um inaktive Benutzer von der Empfängerliste auszuschließen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Targeted Communications** > **Aktive Veröffentlichungen**an.
2. Wählen Sie die gewünschte Veröffentlichung aus.
3. Zeigen Sie das Datum im Feld **Veröffentlichungsdatum** an.
   Das System veröffentlicht die Veröffentlichung automatisch an diesem Tag und zu dieser Uhrzeit und sendet eine E-Mail-Benachrichtigung an die Empfänger in der Empfängerliste.

Hinweis:

- Wenn der Systemadministrator eine UI-Aktion konfiguriert hat, können Sie diese UI-Aktion zum manuellen Veröffentlichen der Veröffentlichung verwenden.
- Weitere Informationen finden Sie unter E-Mail-Vorlagen .

Wiederkehrende Veröffentlichung erstellen

Überprüfen Sie Veröffentlichungen, um sie entweder zu akzeptieren oder abzulehnen. Sie müssen über die Genehmigungsrolle der Veröffentlichung verfügen, um die Veröffentlichung

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

zu überprüfen. Wenn die Veröffentlichung nicht vor dem Veröffentlichungsdatum überprüft wird, wird die Veröffentlichung abgelehnt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_publications.author oder sn_publications.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können das Wiederholungsintervall und das Start- und Enddatum der Serie angeben. Die Anzahl der erstellten Kopien basiert auf diesen Einstellungen und wird in der zugehörigen Liste **Veröffentlichung** im ursprünglichen Veröffentlichungsformular angezeigt. Jede Kopie hat ein anderes Veröffentlichungsdatum, das auf dem Intervall basiert. Jede Kopie wird auf den Status **Autor** zurückgesetzt, und jede wird durch einen eigenen Workflow geleitet.

Prozedur

1. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
   - Navigieren zu **Targeted Communications** > **Aktive Veröffentlichungen**, Öffnen Sie die gewünschte Veröffentlichung, und klicken Sie auf **Richten Sie Die Wiederholung Ein** Zugehöriger Link.
   - Navigieren zu **Targeted Communications** > **Serien** Und klicken Sie auf **Neu** .
2. Füllen Sie die Felder im Formular „Serien“ aus.

Formular „Serien“

Feld	Beschreibung
Kurzbeschreibung	Eine kurze Beschreibung oder ein Titel der Veröffentlichung.
Veröffentlichungs-vorlage	Die Nummer der Veröffentlichung, die als Vorlage verwendet wird. ○ Wenn Sie auf den zugehörigen Link **Setup-Serien** geklickt haben, wird in diesem Feld die ursprüngliche Veröffentlichungsnummer angezeigt. ○ Wenn Sie im Menü Targeted Communications auf **Serien** geklickt haben, wählen Sie eine Veröffentlichung aus der Liste Veröffentlichungen aus.
Serienstart	Wählen Sie ein Datum für das erste Vorkommen der wiederkehrenden Veröffentlichung aus.
Serienende	Wählen Sie ein Datum für das letzte Vorkommen der wiederkehrenden Veröffentlichung aus.
Serienintervall	Wählen Sie ein Intervall für wiederkehrende Veröffentlichungen: ○ Täglich ○ Wöchentlich ○ Zweiwöchentlich ○ Monatlich ○ Benutzerdefiniert
Benutzer-definiertes Intervall in Tagen	Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie **Benutzerdefiniert** als **Serienintervall**auswählen. Geben Sie die Anzahl der Tage für das Intervall ein.

3. Klicken Sie auf **Absenden**.

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

Die wiederkehrenden Veröffentlichungen werden basierend auf den ausgewählten Daten und dem Wiederholungsintervall erstellt, und die Phase für jede Kopie wird auf **Autor** gesetzt. Die Kopien erscheinen in der zugehörigen Liste **Veröffentlichungen** im ursprünglichen Veröffentlichungsformular sowie in den Listen „Aktive Veröffentlichungen“ und „Entwürfe für Veröffentlichungen“. Aus einer dieser Listen können Sie jede Veröffentlichung öffnen und die Informationen nach Bedarf ändern. Jede Kopie listet die Nummer der Veröffentlichungsvorlage im Feld **Serie** auf.

Ein Datensatz der Wiederholung wird in der Serienliste angezeigt.

Vorschau einer E-Mail-Benachrichtigung anzeigen

Vor dem Senden einer Veröffentlichung können Autoren oder Administratoren eine Vorschau der E-Mail-Benachrichtigungen anzeigen und die Empfängerliste, die Betreffinformationen und den Veröffentlichungsinhalt überprüfen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_publications.author oder sn_publications.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Anwender können eine Vorschau der folgenden Informationen für eine E-Mail-Benachrichtigung anzeigen, wenn das Kundenservice-Plugin (com.sn_customerservice) installiert ist:

- Die Empfängerliste
- Der Betreff der Veröffentlichung
- Der Text der Veröffentlichung und alle Anhänge.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einem der folgenden Module:
   - **Targeted Communications** > **Aktive Veröffentlichungen**
   - **Targeted Communications** > **Entwürfe**
2. Wählen Sie die gewünschte Veröffentlichung aus.
3. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Vorschau von Ziel-E-Mail**.
4. Zeigen Sie die E-Mail-Benachrichtigung im Fenster Benachrichtigungsvorschau an.
5. Wenn gewünscht, zeigen Sie die Veröffentlichung im Kundenportal an, indem Sie auf den Link im Textkörper der E-Mail klicken.
6. Schließen Sie das Benachrichtigungsvorschau-Fenster.
   Sobald die Veröffentlichung veröffentlicht wurde, sollten die Kunden in der Empfängerliste die E-Mail erhalten.

Veröffentlichung aktualisieren

Sie können Änderungen an einer Veröffentlichung vornehmen, die sich in der **Autor**- oder **Überprüfung**-Phase befindet.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_publications.author oder sn_publications.admin

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

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einem der folgenden Module:
   - **Targeted Communications** > **Aktive Veröffentlichungen**
   - **Targeted Communications** > **Entwürfe**
2. Öffnen Sie die gewünschte Veröffentlichung.
   Die Stufe der Veröffentlichung muss entweder **Autor** oder **Überprüfung** sein.
3. Nehmen Sie die gewünschten Änderungen vor.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Veröffentlichung zur Überprüfung senden

Senden Sie Veröffentlichungen zur Überprüfung, entweder der Autor oder Administratoren, aus der Phase „Autor“, wodurch ein Übergang zur Phase „Überprüfung“ ausgelöst wird. Genehmiger werden automatisch der zugehörigen Liste „Genehmiger“ hinzugefügt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_publications.author oder sn_publications.admin

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einem der folgenden Module:
   - **Targeted Communications** > **Aktive Veröffentlichungen**
   - **Targeted Communications** > **Entwürfe**
2. Wählen Sie eine Veröffentlichung in der Phase **Autor** aus.
3. Klicken Sie auf **Zur Überprüfung senden**.
   Die Veröffentlichungsphase wird auf **Überprüfen** gesetzt, und die Genehmiger werden der zugehörigen Liste **Genehmiger** im Publikationsformular hinzugefügt.

   Genehmiger können zu navigieren **Self-Service** > **Meine Genehmigungen** Um eine Liste der Überprüfungsanforderungen anzuzeigen.

Veröffentlichung überprüfen

Benutzer mit der Rolle „Veröffentlichungsgenehmiger“, die dem Veröffentlichungs-Workflow als Genehmiger hinzugefügt wurden, können eine Veröffentlichung überprüfen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_publications.approver oder sn_customerservice_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Nach der Überprüfung kann ein Genehmiger eine Veröffentlichung entweder annehmen oder ablehnen. Wenn ein Genehmiger eine Veröffentlichung nicht vor dem **Veröffentlichungsdatum** überprüft, kann die Veröffentlichung nicht genehmigt werden. Die Schaltfläche **Genehmigen** wird nicht angezeigt, und der Genehmiger sieht eine Meldung, dass das Veröffentlichungsdatum und die Veröffentlichungszeit abgelaufen sind. Der Genehmiger kann die Veröffentlichung nur ablehnen, wodurch sie an die Phase **Autor** zurückgegeben wird.

Die zugehörige Liste **Genehmiger** zeigt eine Liste der Genehmigungsaufgaben an und enthält den neuesten Kommentar von jedem Genehmiger.

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

Hinweis: Die Delegierungsgenehmigung ist in der Anwendung „Targeted Communications“ nicht verfügbar.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Self-Service** > **Meine Genehmigungen**an.
2. Wählen Sie eine Veröffentlichung zur Überprüfung aus der Liste „Genehmigungen“ mit dem Status **Angefordert**aus.
3. Überprüfen Sie die Veröffentlichungszusammenfassung am unteren Rand des Genehmigungsformulars.
4. Fügen Sie dem Feld **Kommentare** Überprüfungskommentare hinzu.
5. Klicken Sie auf eine der folgenden Optionen.

Option	Bezeichnung
Genehmigen	Der Überprüfungsstatus ändert sich in der Liste „Genehmigungen“ in **Genehmigt**, und die Veröffentlichungsphase wird auf **Bereit zur Veröffentlichung** gesetzt. Für andere Genehmiger dieses Artikels ändert sich der Überprüfungsstatus in **Nicht mehr erforderlich**.
Ablehnen	Der Überprüfungsstatus ändert sich in der Liste „Genehmigungen“ in **Abgelehnt**, und die Veröffentlichungsphase wird auf **Autor** festgelegt.

Zeigen Sie Genehmiger für eine Veröffentlichung an

Greifen Sie auf die zugewiesenen Genehmiger für eine Veröffentlichung zu, die zur Überprüfung in Targeted Communications gesendet wurde, und überprüfen Sie sie.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_publications.author oder sn_publications.admin

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einem der folgenden Module:
   - **Targeted Communications** > **Aktive Veröffentlichungen**
   - **Targeted Communications** > **Entwürfe**
2. Öffnen Sie die gewünschte Veröffentlichung.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte für die zugehörige Liste **Genehmiger**.
   Die Liste der Genehmiger enthält die Benutzer mit der Rolle „Veröffentlichungsgenehmiger“, die dem Veröffentlichungs-Workflow als Genehmiger hinzugefügt wurden.

Veröffentlichung nachverfolgen

Greifen Sie auf eine Liste von Empfängern für eine Veröffentlichung zu und sehen Sie, welche Empfänger den Inhalt angezeigt haben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_publications.author oder sn_publications.admin

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Targeted Communications** > **Aktive Veröffentlichungen**an.
2. Öffnen Sie die gewünschte Veröffentlichung.
3. Klicken Sie auf die zugehörige Liste **Veröffentlichungsempfänger**.
   Für jeden Empfänger in dieser Liste können Sie sehen, ob der Kunde den Artikel aufgerufen hat.

Veröffentlichung ablaufen lassen

Lassen Sie einen veröffentlichten Artikel ablaufen, bevor er das **Ablaufdatum** erreicht.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_publications.author oder sn_publications.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Targeted Communications** > **Aktive Veröffentlichungen**an.
2. Wählen Sie einen Artikel aus, der veröffentlicht wurde.
3. Klicken Sie auf **Ablaufen**.
   Das **Ablaufdatum** der Veröffentlichung ist auf das aktuelle Datum festgelegt. Die Veröffentlichung wird aus der Liste der aktiven Veröffentlichungen entfernt und in der Liste der abgelaufenen Veröffentlichungen angezeigt.

Veröffentlichung abbrechen

Brechen Sie eine ausstehende Veröffentlichung ab, bevor sie das Veröffentlichungsdatum erreicht.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_publications.author oder sn_publications.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können eine Veröffentlichung in einer der folgenden Phasen abbrechen: **Autor**, **Überprüfung** oder **Bereit zur Veröffentlichung**.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einem der folgenden Elemente:
   - **Targeted Communications** > **Aktive Veröffentlichungen**
   - **Targeted Communications** > **Entwürfe**
2. Wählen Sie die gewünschte Veröffentlichung aus.
3. Klicken Sie auf **Abbrechen**.
   Die Phase der Veröffentlichung ändert sich in **Abgebrochen**.

Veröffentlichung anzeigen

Greifen Sie über das Menü „gezielte Kommunikation“ auf die Details einer Veröffentlichung zu, und überprüfen Sie sie.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice.customer

Hinweis: Informationen zum Anzeigen einer veröffentlichten Veröffentlichung finden Sie unter Veröffentlichungen im Customer Service Portal anzeigen

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Targeted Communications** > **Veröffentlichungen**an.
2. Wählen Sie eine Veröffentlichung aus der Liste „Veröffentlichungen“ aus.

Spezielle Bearbeitungsnotizen konfigurieren

Verwenden Sie spezielle Bearbeitungsnotizen, um Service Desk-Mitarbeitern wichtige Fallinformationen mitzuteilen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Konfigurieren Sie die gewünschten Entitätentabellen so, dass sie spezielle Bearbeitungsnotizen verwenden, und dann die entsprechenden Formulare so, dass entweder die Liste oder das Popup-Fenster angezeigt wird.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Administration** > **Geführtes Setup**an.
2. Wählen Sie auf der Seite „erste Schritte“ des geführten Setups die Option aus **Erste Schritte** .
3. Wählen Sie in der Kategorie Fallmanagement die Aufgabe spezielle Bearbeitungsnotizen aus.
   Die Konfiguration spezieller Bearbeitungsnotizen umfasst die folgenden Schritte.

Konfigurationsschritte für spezielle Bearbeitungsnotizen

Aufgabe	Beschreibung
Entitätentabelle für Verwendung spezieller Bearbeitungsnotizen konfigurieren	Durch die Konfiguration einer Entität zur Verwendung spezieller Bearbeitungsnotizen wird hinzugefügt **Erstellen Sie Spezielle Bearbeitungsnotizen** Zugehöriger Link zum entsprechenden Entitätsformular.
Formulare zum Anzeigen spezieller Bearbeitungsnotizen in einer Liste oder im Pop-up-Fenster konfigurieren	Konfigurieren Sie ein Formular so, dass spezielle Bearbeitungsnotizen entweder in einer Liste oder in einem Pop-up-Fenster angezeigt werden.
Erforderliche Eigenschaften konfigurieren, um spezielle Bearbeitungsnotizen anzuzeigen	Konfigurieren Sie Eigenschaften, die die Häufigkeit und Anzahl der angezeigten speziellen Bearbeitungsnotizen bestimmen.

4. Wählen Sie aus, um die Aufgabe auszuführen **Konfigurieren** .

   Diese Schaltfläche öffnet die Seite in Ihrer Instanz, auf der die Konfiguration abgeschlossen wird.

Zugehörige Informationen

Spezielle Bearbeitungsnotizen

Entitätentabelle für Verwendung spezieller Bearbeitungsnotizen konfigurieren

Konfigurieren Sie eine Entitätentabelle, um spezielle Bearbeitungsnotizen zu verwenden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_shn.admin

Automatische Übersetzung

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Durch das Konfigurieren einer Entität zur Verwendung spezieller Bearbeitungsnotizen wird der zugehörige Link **Spezielle Bearbeitungsnotizen erstellen** dem entsprechenden Formular hinzugefügt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Spezielle Bearbeitungsnotizen** > **Konfiguration**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Wählen Sie eine Tabelle im Feld **Tabellenname** aus.
4. Wählen Sie bei Bedarf ein oder mehrere **Zugehörige Felder** aus.
   Sie können auch Notizen aus zugehörigen Entitäten anzeigen, indem Sie diese Felder in die Konfiguration einbeziehen. Sie können beispielsweise Notizen für den Account und den Kontakt anzeigen, die einem Kundenservicefall zugeordnet sind, indem Sie die Felder **Account** und **Kontakt** im Fallformular auswählen.
5. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Die Konfiguration wird der Liste „Konfiguration der speziellen Bearbeitung“ hinzugefügt.

Formulare zum Anzeigen spezieller Bearbeitungsnotizen konfigurieren

Zeigen Sie spezielle Bearbeitungsnotizen in einem Formular, z. B. im Fallformular, entweder in einer Formularliste oder in einem Popup-Fenster an.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_shn.admin

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einem Formular wie dem Fallformular.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Formularheader, und wählen Sie aus **Konfigurieren** > **Formularlayout**an.
3. Wählen Sie in der Spalte **Verfügbar** eine der folgenden Optionen aus, und verschieben Sie sie in die Spalte **Ausgewählt**.
   - **Liste der Bearbeitungsnotizen**
   - **Popup-Fenster Spezielle Bearbeitungsnotizen**
4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Zugehörige Informationen

Spezielle Bearbeitungsnotizen

Eigenschaften spezieller Bearbeitungsnotizen konfigurieren

Konfigurieren Sie die erforderlichen Eigenschaften, um spezielle Bearbeitungsnotizen anzuzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_shn.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Spezielle Bearbeitungsnotizen** > **Eigenschaften**an.
2. Konfigurieren Sie die folgenden Eigenschaften.

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

Option	Bezeichnung
Bearbeitungsnotizen nur einmal pro Sitzung anzeigen	Jedes Mal, wenn Sie auf einen Datensatz zugreifen, werden spezielle Bearbeitungsnotizen angezeigt. Aktivieren Sie diese Eigenschaft, um spezielle Bearbeitungsnotizen nur einmal pro Sitzung anzuzeigen.
Maximale Anzahl angezeigter Notizen im Popupfenster 'Bearbeitungsnotizen'	Erhöhen oder verringern Sie diese Anzahl wie gewünscht. Der Standardwert ist 20 Warnungen.
Breite des Popup-Fensters für Bearbeitungsnotizen in Pixel	Die Breite des Popup-Fensters in Pixel. Die Standardbreite ist 500. Wenn Sie weniger als 300 angeben, verwendet das Fenster automatisch die Standardbreite.

3. Klicken Sie auf **Speichern**.

Fallaktionsstatus konfigurieren

Mit der Funktion „Fallaktionsstatus“ können Kundenservice-Mitarbeiter problemlos Fälle identifizieren, die Aufmerksamkeit erfordern, und ihre Arbeit schnell priorisieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Visuelle Indikatoren in der Spalte „Aktionsstatus“ in der Fall-Liste 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.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Administration** > **Geführtes Setup**an.
2. Klicken Sie auf der Seite „Erste Schritte“ von Guided Setup auf **Erste Schritte**.
3. Zeigen Sie in der Kategorie „Fallverwaltung“ die Liste der Aufgaben an, um die Funktion zu konfigurieren.

Fallaktionsstatus

Aufgabe	Beschreibung
Fallaktionsstatus aktivieren	Aktivieren Sie das Plugin „Case Action Status“ (com.snc.csm_action_status), um die Fallaktionsstatus-Funktion zu aktivieren.
Umsetzbare Fall-Flows konfigurieren	Aktivieren oder deaktivieren Sie die umsetzbaren Fallabläufe, die mit dem Plugin „Case Action Status“ bereitgestellt werden.

4. Zum Ausführen einer Aufgabe klicken Sie auf **Konfigurieren**.

   Diese Schaltfläche öffnet die Seite in Ihrer Instanz, auf der die Konfiguration abgeschlossen wird.

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

Zugehörige Informationen

Übersicht über den Fallaktionsstatus

Fallaktionsstatus aktivieren

Aktivieren Sie das Plugin „Case Action Status“, um die Fallaktionsstatus-Funktion zu verwenden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Der Fallaktionsstatus bietet eine kundenservicespezifische Anwendung der Funktion „Automatisierung des Aktionsstatus“, die nachverfolgt Die Blockiert Aufgaben, die für Kundenservicefälle erstellt wurden, und aktualisiert die Aktionsstatusindikatoren. Eine blockierende Aufgabe verhindert, dass Service Desk-Mitarbeiter Fortschritte bei der Falllösung machen. Beispielsweise kann ein Fall einen oder mehrere offene zugehörige Aufgabendatensätze besitzen oder auf Kundenfeedback warten.

Weitere Informationen zu den Blockierungsaufgaben finden Sie unter . Blockierende Aufgaben.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Plugins**an.
2. Suchen Sie nach dem Plugin „com.snc.csm_action_status“.
3. Wählen Sie **Aktivieren**.

Umsetzbare Fall-Flows konfigurieren

Das Plugin „Case Action Status“ bietet mehrere umsetzbare Fallabläufe, die Blockierungsaufgaben für verschiedene fallbezogene Aktionen erstellen und lösen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Diese Fallabläufe sind standardmäßig aktiviert. Wenn Sie keine Blockierungsaufgaben für eine bestimmte Aktion erstellen möchten, deaktivieren Sie den zugeordneten Ablauf.

Hinweis: Das Plugin „Case Action Status“ bietet Fallabläufe, die Blockierungsaufgaben für Probleme, die Fällen zugeordnet sind, erstellen und lösen. Um die vollständige Funktionalität zu erhalten, müssen Sie auch das Plugin „Customer Service with Service Management“ (com.sn_cs_sm) aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Integration in Service Management.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Administration** > **Aktive Flows**an.
2. Überprüfen Sie die Liste der Fallabläufe.
3. Setzen Sie das Feld **Aktiv** für die gewünschten Fallabläufe auf „false“.

Zugehörige Informationen

Umsetzbare Fallabläufe

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

Fälle als Proxy-Kontakt erstellen

Die Proxy-Kontaktrolle ermöglicht Mitarbeitern das Erstellen von Fällen für Kundenkonten und Kontakte. Mitarbeiter können im Namen von Kunden auch Proxy-Fallkontakte sein.

Weisen Sie die Proxy-Kontaktrolle (sn_customerservice.proxy_contact) Mitarbeitern in Ihrem Unternehmen zu, die keine Erfüller sind und keine anderen CSM-spezifischen Rollen haben.

Hinweis: Diese Rolle erfordert Lizenzierung für den Zugriff auf CSM-Anwendungen. Der Proxy-Kontakt kann nicht gleichzeitig mit Rollen für Beitragende vorhanden sein.

Mitarbeiter mit der Proxy-Kontaktrolle können Folgendes tun:

- Erstellen Sie Fälle im Namen von Kunden per E-Mail, Telefon, Chat, Virtual Agent und über das Customer Service Portal.
- Erstellen Sie Anforderungen im Namen von Kunden über das Customer Service Portal.

Beim Erstellen eines Falls kann der Mitarbeiter einen Kundenkontakt oder einen Partnerkontakt als Fallkontakt auswählen. Der Mitarbeiter wird dem Fall auch als interner Kontakt hinzugefügt.

Im Customer Service Portal können die Mitarbeiter für die Fälle, in denen sie der interne Kontakt sind, Folgendes tun:

- Eine Liste der Fälle anzeigen.
- Falldetails anzeigen.
- Einem Fall Kommentare oder Anhänge hinzufügen.
- Eine Fallauflösung annehmen oder ablehnen.
- Eine Liste zugehöriger Arbeitsaufträge anzeigen.
- Den Status eines Falls mit Virtual Agent überprüfen.

Kundenservice-Mitarbeiter können Fälle erstellen und einen Mitarbeiter mit der Proxy-Kontaktrolle als internen Kontakt festlegen.

- Über Agent Workspace können Kundenservice-Mitarbeiter Fälle für Mitarbeiter aus Interaktionsdatensätzen erstellen.
- Von Connect-Chat-Sitzungen mit Mitarbeitern können Kundenservice-Mitarbeiter Fälle erstellen, die den Mitarbeiter dem Feld **Interner Kontakt** im Fallformular hinzufügen.

Plugin-Informationen

Aktivieren Sie das Plugin „CSM Extension for Proxy Contacts“ (com.snc.csm_proxy_contacts), um diese Funktion zu aktivieren. Mit diesem Plugin wird Folgendes zu Kundenservice-Management hinzugefügt:

- Die Rolle sn_customerservice.proxy_contact.
- Die ProxyContactHelper-Skripteinbindung.
- Das Feld **Interner Kontakt** im Fallformular.
- Das Feld **Geöffnet für** im Interaktionsformular.

Hinweis: Sie müssen das Interaktionsformular so konfigurieren, dass das Feld **Geöffnet für** und das Fallformular angezeigt werden, um das Feld **Interner Kontakt** anzuzeigen.

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

Die Menüband-Komponente „Customer 360“ in Agent Workspace konfigurieren

Mit der Rolle „Workspace-Administrator“ (workspace_admin) können Sie die Menüband-Komponente „Customer 360“ so konfigurieren, dass der interne Kontakt für einen Fall angezeigt wird.

- Wenn das Feld **Kontakt** (das primäre Feld) im Fallformular ausgefüllt wird, zeigt die Komponente „Customer 360“ die Kontaktinformationen an.
- Wenn das Feld **Verbraucher** (das sekundäre Feld) im Fallformular ausgefüllt wird, zeigt die Komponente „Customer 360“ die Verbraucherinformationen an.
- Wenn das Feld **Interner Kontakt** (das tertiäre Feld) im Fallformular ausgefüllt wird und die Felder **Kontakt** und **Verbraucher** keine Daten enthalten, zeigt die Komponente „Customer 360“ die internen Kontaktinformationen (Mitarbeiter) an.

Feld „Interner Kontakt“ im Fallformular

Wenn ein Mitarbeiter mit der Rolle sn_customerservice.proxy_contact einen Fall für einen Kunden-Account erstellt, wird das Feld **Interner Kontakt** im Fallformular mit dem Namen des Mitarbeiters ausgefüllt. Dieses Feld bestimmt die Fallsichtbarkeit für den Mitarbeiter. Im Customer Service Portal können Mitarbeiter Fälle sehen, die sie erstellt haben, und werden als interner Kontakt identifiziert.

Hinweis: Dieses Feld wird im Fallformular sowohl auf der Plattform als auch in Agent Workspace angezeigt.

Wenn ein Kundenservice-Mitarbeiter einen Fall erstellt, kann er einen Mitarbeiter mit der Rolle sn_customerservice.proxy_contact im Feld **Interner Kontakt** auswählen.

Fall aus dem Customer Service Portal erstellen

Ein Mitarbeiter mit der Rolle „Proxy-Kontakt“ kann einen Fall für einen Kunden aus dem Customer Service Portal erstellen. Als Teil der Erstellung eines Falls führt der Mitarbeiter folgende Schritte aus:

- Einen Account auswählen.
- Einen Kontakt aus den verfügbaren Kontakten für den Account auswählen.
- Ein Asset oder Produkt für den Account auswählen.
- Einen Betreff und eine Beschreibung für den Fall eingeben.

Wenn der Fall erstellt wird, wird der Mitarbeiter dem Feld **Interner Kontakt** im Fallformular hinzugefügt.

Einen Fall aus einem Interaktionsdatensatz erstellen

Ein Kundenservice-Mitarbeiter kann einen Fall für einen Mitarbeiter erstellen, indem er im Interaktionsformular auf **Fall erstellen** klickt. Im resultierenden Fallformular gilt Folgendes für das Feld **Interner Kontakt**:

- Wird auf den Wert aus dem Feld **Geöffnet für** festgelegt, wenn der Mitarbeiter die Proxy-Kontaktrolle hat.
- Bleibt leer, wenn der Benutzer im Feld **Geöffnet für** nicht die Proxy-Kontaktrolle hat.

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

Fall per E-Mail erstellen

Mitarbeiter können einen Fall erstellen, indem sie eine E-Mail an die eingehende E-Mail-Adresse senden. Wenn die E-Mail empfangen wird, prüft das System, ob der Benutzer über die Proxy-Kontaktrolle verfügt.

- Wenn ja, wird der Fall erstellt, und der Mitarbeiter wird dem Feld **Interner Kontakt** hinzugefügt. Der Inhalt der E-Mail wird im Fall-Aktivitätenstrom protokolliert.
- Wenn Nein, wird der Fall nicht erstellt.

Chats aus dem Customer Service Portal initiieren

Mitarbeiter mit der Rolle „Proxy-Kontakt“ können einen Chat mit einem Kundenservice-Mitarbeiter direkt über das Customer Service Portal oder über Virtual Agent initiieren. Dadurch wird eine Chatanforderungskarte mit dem Namen des Mitarbeiters im Posteingang des Kundenservice-Mitarbeiters erstellt.

- **Agent Workspace**: Wenn der Kundenservice-Mitarbeiter den Chat akzeptiert, zeigt der Interaktionsdatensatz den Namen des Mitarbeiters im Feld **Geöffnet für** an.
- **Plattform**: Wenn der Kundenservice-Mitarbeiter den Chat akzeptiert und einen Fall aus der Chat-Sitzung erstellt, wird der Mitarbeitername dem Fallformular im Feld **Interner Kontakt** hinzugefügt.

Den Status eines Falls mit Virtual Agent überprüfen

Mitarbeiter mit der Proxy-Kontaktrolle können Virtual Agent verwenden, um den Status eines Falls zu überprüfen, in dem sie der interne Kontakt sind.

Verwenden Sie nach der Anmeldung beim Customer Service Portal und dem Initiieren von Virtual Agent die Optionen, die mit dem Thema **Fallstatus überprüfen** verfügbar sind.

Arbeitsaufträge anzeigen

Im Customer Service Portal können Mitarbeiter mit der Rolle sn_customerservice.proxy_contact Arbeitsaufträge für die Fälle sehen, in denen sie der interne Kontakt sind. Mitarbeiter können auch Anlagen zu den Arbeitsaufträgen hinzufügen.

Klicken Sie im Portal-Header auf **Support** > **Arbeitsaufträge**an.

Mitarbeiter-Benachrichtigungen

Das System sendet eine E-Mail-Benachrichtigung an den Mitarbeiter im Feld **Interner Kontakt** im Fallformular, wenn:

- Der Fall geöffnet oder geschlossen wird.
- Dem Fall Kommentare hinzugefügt werden.

Automatisches Schließen gelöster Fälle konfigurieren

Verwenden Sie die Funktion „gelöste Fälle automatisch schließen“, um Fälle automatisch im Status „gelöst“ zu schließen, wenn Kunden keine Maßnahmen ergreifen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Aktivieren Sie diese Funktion, indem Sie den Flow Designer-Flow **Gelöste Fälle automatisch schließen** aktivieren. Sie können auch eine Konfiguration erstellen, die es sowohl dem System als auch den Kundenservice-Mitarbeitern ermöglicht, Fälle vom automatischen Abschluss auszuschließen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Administration** > **Geführtes Setup**an.
2. Wählen Sie auf der Seite „erste Schritte“ des geführten Setups die Option aus **Erste Schritte**
3. Zeigen Sie in der Kategorie „Fallverwaltung“ die Liste der Aufgaben an, um die Funktion zu konfigurieren.

Gelöste Fälle automatisch schließen

Aufgabe	Beschreibung
Flow für automatisches Schließen gelöster Fälle aktivieren	Aktivieren Sie den Flow Designer-Flow „Gelöste Fälle automatisch schließen“, der Fälle im Status „Gelöst“ identifiziert, die auf eine Kundenantwort warten, und die folgenden Aktionen ausführt: ○ Erinnert den Kunden nach 5 Tagen ohne Antwort, dass der Fall noch nicht abgeschlossen ist. ○ Schließt nach 10 Tagen den Fall und sendet eine Erinnerungsbenachrichtigung an den Kunden, dass der Fall automatisch geschlossen wurde.
Business Rules für Feld „Automatisches Schließen“ konfigurieren	Konfigurieren Sie die folgenden Geschäftsregeln, um das Feld **Automatisch schließen** im Fallformular zu aktivieren oder deaktivieren wird. ○ Für automatische Schließung markieren ○ Automatische Schließung löschen
Kennzeichnung für automatisches Schließen konfigurieren	Der Flow Designer-Flow **Gelöste Fälle automatisch schließen** verwendet die Kennzeichnung **Automatisch schließen**, um Fälle vom automatischen Abschluss auszuschließen. Diese Kennzeichnung ist standardmäßig ausgeblendet. Um diese Kennzeichnung zu verwenden, konfigurieren Sie die Anzeige des Felds **Automatisch schließen** im Fallformular.

4. Um eine Aufgabe auszuführen, wählen Sie aus **Konfigurieren** .

   Diese Schaltfläche öffnet die Seite in Ihrer Instanz, auf der die Konfiguration abgeschlossen wird.

Zugehörige Informationen

Kundenservicefälle automatisch schließen

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

Eskalationsverwaltung konfigurieren

Die Eskalation eines Falls oder Accounts erhöht das Bewusstsein für wichtige Kundenprobleme, erleichtert die Kommunikation und ermöglicht es Anwendern, den Fortschritt in Richtung einer Lösung nachzuverfolgen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Eine Eskalation bietet erhöhte Aufmerksamkeit für ein Kundenproblem und bietet eine Möglichkeit, den Fortschritt bei der Lösung des Problems nachzuverfolgen. Erstellen Sie Eskalationsvorlagen und Schweregraddefinitionen zur Steuerung des Eskalationsverfahrens.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Administration** > **Geführtes Setup**an.
2. Klicken Sie auf der Seite „Erste Schritte“ von Guided Setup auf **Erste Schritte**.
3. Zeigen Sie in der Kategorie „Fallverwaltung“ die Liste der Aufgaben an, um die Funktion zu konfigurieren.

Eskalationsverwaltung

Aufgabe	Beschreibung
Eskalationsvorlagen erstellen	Eine Eskalationsvorlage definiert, wie eine Eskalationsanforderung verarbeitet wird, und enthält: ○ Typ der Eskalationsanforderung (Fall oder Account). ○ Genehmigungsgruppe und -Subflow, die erforderlich sind, wenn die Anforderung einen Genehmigungsprozess durchläuft. Dadurch wird der standardmäßige Eskalationsgenehmigungs-Flow ausgelöst. ○ Eskalationsbeobachtungsliste.
Eskalationsschweregrade erstellen	Der Eskalationsschweregrad definiert die Art der Eskalation und die Farbe, die zum Darstellen der Fälle und Accounts dieses Eskalationsschweregrads in der Benutzeroberfläche verwendet wird.

4. Zum Ausführen einer Aufgabe klicken Sie auf **Konfigurieren**.

   Die Seite in Ihrer Instanz, auf der die Konfiguration abgeschlossen ist, wird geöffnet.

Zugehörige Informationen

Fall- und Account-Eskalation

Fall- und Account-Eskalation

Verwenden Sie die Eskalationsfunktion für Fälle und Accounts, um bestimmte Fälle oder Accounts hervorzuheben und das Bewusstsein für wichtige Kundenprobleme zu schärfen.

Die Eskalation von Fällen oder Accounts erleichtert die Kommunikation über ein Problem und ermöglicht Benutzern, den Fortschritt hin zu einer Lösung nachzuverfolgen. Eine

Automatische Übersetzung

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

Eskalation bietet erhöhte Aufmerksamkeit für ein Kundenproblem und bietet eine Möglichkeit, den Fortschritt bei der Lösung des Problems nachzuverfolgen. Die Eskalation ist ein interner Prozess, der den Kunden nicht offengelegt wird. Weitere Informationen finden Sie unter Übersicht über die Fall- und Account-Eskalation.

Benutzer mit der Rolle „Eskalationsanforderer“ können Fall- und Account-Eskalationen anfordern und verwalten. Benutzer mit der Deeskalator-Rolle können Fälle und Accounts deeskalieren.

Zugehörige Informationen

Fall- und Account-Eskalation

Fall oder Account eskalieren

Benutzer mit der Rolle „Eskalationsanforderer“ können einen Fall oder Account eskalieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice.escalation_requester oder sn_customerservice.deescalation_requester

Prozedur

1. Navigieren Sie zum gewünschten Fall oder Account.
2. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Fall eskalieren** oder **Account eskalieren**.
3. Füllen Sie die Felder im Eskalationsformular nach Bedarf aus.

Eskalationsformularfelder

Feld	Beschreibung
Nummer	Die der Eskalationsanforderung automatisch zugewiesene Nummer.
Quelldatensatz	Der Fall oder Account, für den eine Eskalation angefordert wird.
Quelle anfordern	Die Quelle der Falleskalationsanforderung: ○ **Kunde** ○ **Intern**
Grund	Der Grund für die Anforderung der Falleskalation: ○ **Inaktivität** ○ **Mangelnder Fortschritt** ○ **Vom Kunden gesetzte Frist**
Eskalation Schweregrad	Der mit dieser Eskalation verbundene Eskalationsschweregrad, der den Schweregrad für die Eskalation und die Farbe definiert, die zum Hervorheben des eskalierten Datensatzes in der Benutzeroberfläche verwendet wird. ○ **Hoher Schweregrad**: Eskalierte Datensätze werden rot hervorgehoben. ○ **Mittlerer Schweregrad**: Eskalierte Datensätze werden orange hervorgehoben.
Eskalations-Vorlage	Die Eskalationsvorlage, die vom Benutzer ausgewählt wurde, der die Eskalation angefordert hat.

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

Feld	Beschreibung
Beobachtungsliste	Die Beobachtungsliste für diesen Eskalationsdatensatz. Die Beobachtungsliste enthält Benutzer in der Eskalationsvorlage und alle Benutzer, die Sie für diesen Datensatz hinzufügen. Für Account-Eskalationen können Sie **Account-Teammitglieder zur Beobachtungsliste hinzufügen**.
Zuweisungsgruppe	Für Account-Eskalationen die Zuweisungsgruppe für diese Account-Eskalation.
Zugewiesen an	Für Account-Eskalationen der Kundenservice-Mitarbeiter, der diesem Account zugewiesen ist.
Anforderung durch	Der Benutzer, der die Eskalation angefordert hat.
Eskalation Begründung	Zusätzliche Informationen, die erklären, warum diese Eskalation erforderlich ist.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Wenn die Eskalationsvorlage einen Genehmigungs-Flow enthält, überprüfen die Genehmiger die Eskalationsanforderung und genehmigen oder lehnen die Anforderung ab (geben Sie einen Grund an). Sobald die Eskalationsanforderung genehmigt ist, wird der Kunde benachrichtigt.

Hinweis: Für denselben Fall können nicht mehrere Eskalationen erstellt werden.

Weitere Informationen finden Sie unter . Fall- und Account-Eskalation.

Eskalierten Fall oder Account verwalten

Verwalten und dokumentieren Sie den Fortschritt für eine Eskalation mit dem Fall- oder Account-Eskalationsdatensatz.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_customerservice_agent oder sn_customerservice. consumer_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Führen Sie Aufgaben aus, z. B. Eskalationsschweregrad ändern (der möglicherweise eine anderes SLA auslöst), Eskalationstrend aktualisieren, Benutzer aus der Beobachtungsliste hinzufügen oder entfernen und Kommentare hinzufügen.

- **Falleskalationen**: Bei der Verwaltung einer Falleskalation führt der Kundenservice-Mitarbeiter in der Regel die meisten Problemlösungsarbeiten direkt im Falldatensatz durch und der Eskalationsdatensatz wird hauptsächlich für Statusberichtzwecke verwendet. Beispiel: Aktualisieren des Eskalationstrends und Kommentare zu Eskalations-Stakeholdern. Alle Aktualisierungen für den Falleskalationsdatensatz werden automatisch im Falldatensatz als Arbeitsnotizen repliziert. Das Eskalations-SLA ist auch dem Falldatensatz und nicht dem Eskalationsdatensatz zugeordnet, da der Kundenservice-Mitarbeiter regelmäßig Updates bereitstellt.
- **Account-Eskalationen**: Für Account-Eskalationen nimmt der Eskalationsdatensatz eine wichtigere Rolle ein, da die Eskalationen von Accounts ernster sind und oft mehreren zugrundeliegenden Fällen zugeordnet sind. Eine Account-Eskalation wird normalerweise einem Account-Eskalationsmanager zugewiesen, der eng mit mehreren Fallbesitzern zusammenarbeitet, um die Kundeneskalation zu beheben. Der Account-Eskalationmanager kann den Status in den zugrundeliegenden Fällen konsolidieren und regelmäßige Aktualisierungen mithilfe des Eskalationsdatensatzes bereitstellen. Daher ist das SLA dem Eskalationsdatensatz zugeordnet.

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

Prozedur

1. Navigieren Sie zur Liste der Fall- und Account-Eskalationsdatensätze, indem Sie auswählen **Alle** > **Kundenservice** > **Eskalationen** > **Alle**an.
2. Wählen Sie den gewünschten Fall- oder Account-Eskalationsdatensatz aus.
   Die **Quelldatensatz** Das Feld enthält Informationen zum zugehörigen Fall oder Account.
3. Aktualisieren Sie die Felder im Eskalationsformular nach Bedarf.
   Sie können beispielsweise den Eskalationsschweregrad ändern, was ein anderes SLA auslösen kann, und den Eskalationstrend aktualisieren. Sie können der Beobachtungsliste auch Anwender hinzufügen und Kommentare zum Fortschritt der Eskalation hinzufügen. Weitere Informationen zu diesen Feldern finden Sie unter Fall- und Account-Eskalationsformular .
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Fall oder Account deeskalieren

Die anfordernde Person der Deeskalation kann Fälle oder Accounts deeskalieren, wenn die Ursache der Eskalation gelöst ist.

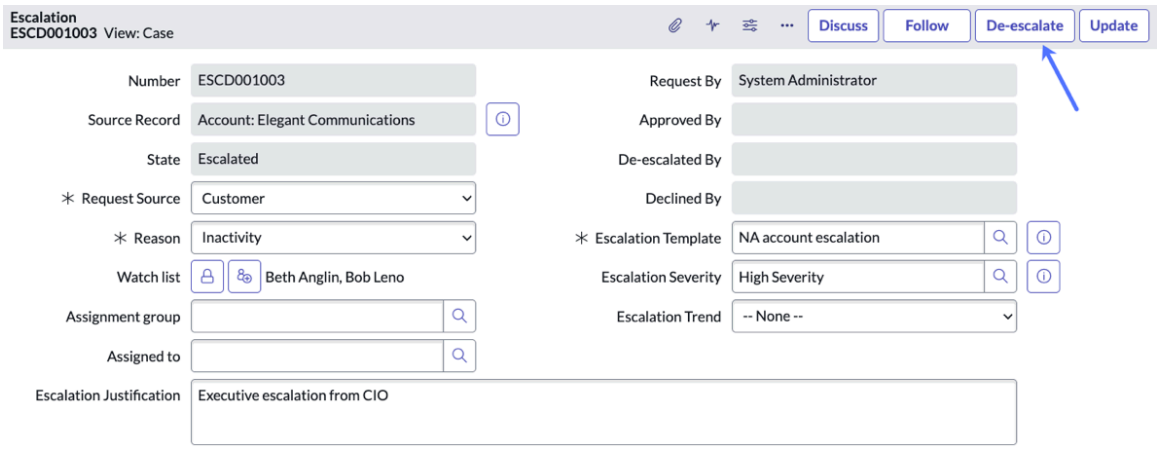
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice.deescalation_requester

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

1. Navigieren Sie zum gewünschten Eskalationsdatensatz.
2. Wählen Sie Aus **Deeskalieren** Im Formularheader.
   Dadurch wird das Popup-Fenster „Deeskalationsfall“ geöffnet.



3. Geben Sie die erforderlichen Informationen in das Feld **Deeskalation Begründung** ein.
4. Wählen Sie Aus **Deeskalieren** Im Fenster.
   Der Status des Eskalationsdatensatzes ändert sich in **Geschlossen**.

Fall- oder Account-Eskalationsvorlage erstellen

Erstellen Sie eine Vorlage für jede Art von Fall- oder Account-Eskalation.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Eine Eskalationsvorlage bestimmt, wie eine Eskalationsanforderung verarbeitet wird. Sie umfasst den Typ der Eskalation (Fall oder Account), eine Genehmigungsliste oder einen Genehmigungs-Workflow (falls eine Genehmigung erforderlich ist) und eine Eskalationsbeobachtungsliste.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Eskalationsvorlagen**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular „Eskalations-Vorlage“ nach Bedarf aus.

Formularfelder für Eskalationsvorlagen

Feld	Beschreibung
Name	Der Name der Eskalationsvorlage.
Eskalationsgenehmigung überspringen	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um die Notwendigkeit einer Genehmigung zu überspringen. Wenn sie übersprungen wird, werden Eskalationen automatisch genehmigt.
Standardgenehmigung verwenden	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um den standardmäßigen Genehmigungs-Flow zu verwenden (**Eskalation: Genehmigung**) Mit der Eskalationsfunktion bereitgestellt. Wenn Sie den standardmäßigen Genehmigungs-Flow verwenden, wählen Sie einen aus **Genehmigungsgruppe** .
Eskalationsgenehmigungs-Flow	Starren Sie mit Zurich Release, die **Eskalationsgenehmigungs-Flow** Das Feld wird der Tabelle „Eskalationsvorlage“ (sn_customerservice_Eskalation_template) hinzugefügt. Bestandskunden mit Anpassungen können Legacy-Elemente weiterhin anzeigen **Eskalationsgenehmigungs-Workflow** Feld. Je nach Anpassungen können Sie Ihre aktuellen Eskalations-Workflows weiterhin verwenden oder zu den neuen Flows migrieren. **Hinweis:** Ab diesem Update: ○ Der Legacy-Eskalations-Genehmigungsworkflow wurde zum Low-Code-Flow Designer migriert. ○ Der Workflow Eskalation Master–Approval wurde in eine Business-Regel konvertiert. Bestandskunden, die diese Workflows nicht angepasst haben, sollten zu den neuen entsprechenden Basissystem-Flows migrieren. Kunden mit anwenderdefinierten Versionen verwenden sie möglicherweise weiterhin, werden jedoch empfohlen, zu den aktualisierten Flows zu wechseln. Anwenderdefinierte Workflows bleiben unterstützt, und Kunden können sie nach Bedarf weiter erstellen. Neue Geschäftsanforderungen müssen jedoch mit dem neuen oder aktualisierten Flow-basierten Framework implementiert werden, anstatt mit Legacy-Workflows.
Fall-Zuweisungsgruppenmanager zu Genehmigern hinzufügen	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen für die Falleskalation, um den Manager der Fall-Zuweisungsgruppe der Liste der Genehmiger hinzuzufügen.

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

Feld	Beschreibung
Genehmigungsgruppe	Wenn **Standardgenehmigung Verwenden** Kontrollkästchen ist aktiviert: ○ Für den Typ **Falleskalation** können Sie eine zusätzliche Genehmigungsgruppe auswählen. ○ Für den Typ **Account-Eskalation** müssen Sie eine Genehmigungsgruppe auswählen. **Hinweis:** Wenn keine Genehmiger vorhanden sind, werden Eskalationsanforderungen automatisch genehmigt.
Workflow für Eskalationsgenehmigung	Der Workflow, der zum Genehmigen von Eskalationsanforderungen verwendet wird. Verwenden Sie den Standard **Eskalation – Genehmigung** Flow, oder wählen Sie einen anderen Flow aus.
Typ	Die Art der Eskalation: ○ Falleskalation ○ Account-Eskalation
Eskalation Beobachtungsliste	Fügen Sie der Beobachtungsliste für Eskalationsvorlagen Benutzer hinzu. Diese Benutzer erhalten Benachrichtigungen für alle Eskalationen, die diese Eskalationsvorlage verwenden. Bei einer Account-Eskalation wird das Account-Team automatisch der Beobachtungsliste hinzugefügt. **Hinweis:** Benutzer können auch der Beobachtungsliste im Eskalationsdatensatz hinzugefügt werden.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Schweregrad der Fall- oder Account-Eskalation erstellen

Der Eskalationsschweregrad definiert die Art der Eskalation und die Farbe, die zum Darstellen der Fälle und Accounts dieses Eskalationsschweregrads in der Benutzeroberfläche verwendet wird.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Der zugewiesene Schweregrad ermöglicht Service Desk-Mitarbeitern die einfache Identifizierung von eskalierten Fällen und Accounts in Listen und Formularen. Die Eskalationsfunktion bietet zwei Definitionen für Eskalationsschweregrade:

- **Hoher Schweregrad**: Eskalierte Datensätze werden rot hervorgehoben.
- **Mittlerer Schweregrad**: Eskalierte Datensätze werden orange hervorgehoben.

Die Benutzeroberfläche bestimmt, welche Felder für eskalierte Fälle und Accounts hervorgehoben werden:

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

- **Agent Workspace**: Feldindikatoren und Feldhervorhebungen werden im Feld **Kurzbeschreibung** für eskalierte Fälle und im Feld **Name** für eskalierte Accounts angezeigt.

  Hinweis: Sie können Indikatoren und Hervorhebungen in ein beliebiges Feld verschieben, das kein Hyperlinkfeld ist.

- **Plattform-Schnittstelle**: Eskalierte Fall- und Account-Nummern werden in einer Liste mit einem farbigen Punkt und in einem Formular mit einem farbigen Hintergrund angezeigt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Eskalationschweregrad**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Geben Sie einen **Namen** für den Schweregrad ein.
4. Geben Sie im Feld **Stil** eine Farbe ein.
   Um zusätzliche Eskalationsschweregrad-Datensätze zu konfigurieren, muss der Systemadministrator einen neuen Stil mit der gewünschten Farbe konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Heben Sie Listenfelder hervor .
5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Fall-Digests konfigurieren

Mit der Fall-Digests-Funktion können Sie Kunden und internen Stakeholdern regelmäßige Updates und Lösungsinformationen über Kundenservicefälle von hoher Priorität bereitstellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Fall-Digests-Funktion umfasst zwei Typen der Fallkommunikation:

- **Zusammenfassung der Fallaktion** : Während ein Fall in Bearbeitung ist, können Service Desk-Mitarbeiter regelmäßige Fallaktualisierungen senden, die die durchgeführten Aktionen, die nächsten Schritte und andere fallbezogene Informationen beschreiben.
- **Nachprüfung des Falls** : Wenn die Arbeit an einem Fall abgeschlossen ist, können Service Desk-Mitarbeiter ein Fallüberprüfungsdokument veröffentlichen, das Details zum Problem erfasst, z. B. die Ursache, den Minderungsplan und vorbeugende Maßnahmen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Administration** > **Geführtes Setup**an.
2. Wählen Sie auf der Seite „erste Schritte“ des geführten Setups die Option aus **Erste Schritte**
3. Zeigen Sie in der Kategorie „Fallverwaltung“ die Liste der Aufgaben an, um die Funktion zu konfigurieren.

Fall-Digests

Aufgabe	Beschreibung
Fall-Digest aktivieren	Plugin „Activate the Case Digests“ (com.sn_csm_case_digest).

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

Aufgabe	Beschreibung
Zuweisungsregeln erstellen	Zuweisungsregeln weisen Benutzern und Gruppen automatisch Aufgaben zu, wenn die Bedingungen der Regeln erfüllt sind. Die Fallzusammenfassungsfunktion bietet zwei Regeln, die dem Fallmitarbeiter die Datensätze für die Fallnachprüfung und die Fallaktionszusammenfassung zuweist: ○ Automatisch: CAS dem Fall-Service Desk-Mitarbeiter zuweisen ○ Automatisch: PCR dem Fall-Service Desk-Mitarbeiter zuweisen Weitere Informationen finden Sie unter Fallaktionszusammenfassung- und Fallnachprüfung-Zuweisungsregeln.
Genehmigungsworkflows erstellen	Die Fall-Digests-Funktion enthält einen Genehmigungs-Workflow, der den Genehmigungsprozess für Fallnachprüfungen auslöst. Dieser Workflow stellt einen einstufigen Prozess bereit, mit dem aus den Feldern **Genehmigungsgruppe** und **Genehmigungsbenutzer** im Formular „Fallnachprüfung“ eine Liste der Genehmigenden abgerufen wird.
Dokumentvorlagen erstellen	Dokumentvorlagen identifizieren, organisieren und formatieren den Inhalt des Fall-Digest-Datensatzes, der in generierten Dokumenten enthalten ist. Zwei Dokumentvorlagen werden mit der Fall-Digests-Funktion bereitgestellt, eine für Fallnachprüfungen und eine für Fallaktionszusammenfassungen.
Fall-Digest-Konfiguration erstellen	Fall-Digest-Konfigurationen bearbeiten je nach Geschäftsanforderungen verschiedene Arten von Fallüberprüfungsprozessen.
Zuordnung für Falltypen erstellen	Erstellen Sie die Zuordnung, die die Felder des Falltyps identifiziert, die für Fallnachprüfungen und Fallaktionszusammenfassungen kopiert werden.

4. Um eine Aufgabe auszuführen, wählen Sie aus **Konfigurieren** .

   Diese Schaltfläche öffnet die Seite in Ihrer Instanz, auf der die Konfiguration abgeschlossen wird.

Zugehörige Informationen

Customer Service-Fall-Digests

Customer Service-Fall-Digests

Verwenden Sie die Fall-Digests-Funktion, um regelmäßige Aktualisierungen und Lösungsinformationen über Kundenservicefälle mit hoher Priorität für Kunden und interne Stakeholder bereitzustellen.

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

Mit dieser Funktion können Sie regelmäßige Fallaktualisierungen mit einer Fallaktionszusammenfassung senden, während ein Fall bearbeitet wird. Sobald ein Fall gelöst wurde, können Sie ein Fallnachprüfung-Dokument bereitstellen, das Details über das Problem, die Ursache, die Lösung und vorbeugende Maßnahmen erfasst.

Die Funktion Fall-Digests verwendet eine Konfiguration für Fallaktionszusammenfassungen und Fallnachprüfungen. Die Konfiguration bestimmt die Informationen aus einem Kundenservicefall, die als Teil der Fallaktionszusammenfassung oder des Fallnachprüfung-Dokuments erfasst werden. Die Konfiguration identifiziert auch die Vorlage, die zum Erstellen der Zusammenfassungen und Prüfungsdokumente verwendet wird.

Fall-Digests-Workflows

Ab dem Release Zurich wurden Legacy-Genehmigungs-Workflows für die Anwendung „Falldigests“ (com.sn_csm_Case_Digest) zu Low-Code-Flows in migriert Workflow-Studio . Die Funktionalität der Flows bleibt unverändert.

Nachprüfungen von Fällen können optionale Genehmigungs-Workflows enthalten, die einen Genehmigungsprozess auslösen. Diese Workflows werden als Teil der Fall-Digest-Konfiguration ausgewählt.

- Neue Kunden können einen Flow aus auswählen **Genehmigungs-Flow** Feld im Formular „Fall-Digest-Konfiguration“, wenn eine Konfiguration für eine Nachprüfung eines Falls erstellt wird.
- Für Upgrade-Kunden:
  - Wenn Sie eine vorhandene Konfiguration für die Nachprüfung eines Falls auswählen, wird der Legacy-Workflow in der angezeigt **Genehmigungs-Workflow** Feld.
  - Beim Erstellen einer neuen Konfiguration für eine Nachprüfung eines Falls können Kunden einen Low-Code-Flow aus auswählen **Genehmigungs-Flow** Feld.

Upgrade-Anwender mit einer oder mehreren Fall-Digest-Konfigurationen, die Legacy-Workflows verwenden, können die Konfigurationen weiterhin verwenden. An vorhandenen Konfigurationen wurden keine Änderungen vorgenommen.

Die **Genehmigungs-Flow** Das Feld wird standardmäßig im Konfigurationsdatensatz und in der Fall-Digest-Konfigurationsliste angezeigt. Jedoch ist **Genehmigungs-Workflow** Das Feld bleibt Teil der Tabelle und funktioniert.

Fallaktionszusammenfassungen

Verwenden Sie eine Fallaktionszusammenfassung, um Kunden und internen Entscheidungsträgern Aktualisierungen zu liefern, während ein Fall bearbeitet wird.

Kundenservice-Mitarbeiter verwenden normalerweise Fallaktionszusammenfassungen, um Informationen zu Fällen mit hoher Priorität und Massen-Ausfallfällen zu kommunizieren. Fallaktionszusammenfassungen können interne Inhalte und für Kunden sichtbare Informationen enthalten. Die für Kunden verfügbaren Zusammenfassungen enthalten nur die für Kunden sichtbare Informationen. Die für interne Benutzer verfügbaren Zusammenfassungen umfassen sowohl für Kunden sichtbare Informationen als auch interne Inhalte.

Kundenservice-Mitarbeiter können:

- Erstellen Sie Fallaktionszusammenfassungen für Fälle, die gerade bearbeitet werden.
- Zeigen Sie eine Vorschau von Zusammenfassungen vor der Veröffentlichung an.

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

- Veröffentlichen Sie Zusammenfassungen an Kunden und interne Stakeholder oder veröffentlichen Sie sie an Kunden, und senden Sie E-Mail-Benachrichtigungen an interne Stakeholder.
- Aktualisieren und senden Sie Zusammenfassungen nach Bedarf.

Kundenservice-Mitarbeiter verwenden die UI-Aktion **Fallaktionszusammenfassungen senden**, um eine Fallaktionszusammenfassungen zu erstellen. Diese Aktion erstellt einen Zusammenfassungs-Datensatz für Fallaktionen und fügt den Datensatz dem Abschnitt „Zugehörige Datensätze“ im Fallformular im Feld **Fallaktionszusammenfassungen** hinzu.

Kundenservice-Mitarbeiter können eine Fallaktionszusammenfassung anzeigen, bevor sie sie in einem Fall veröffentlichen. In der Vorschau wird interner Inhalt nach den für Kunden sichtbaren Informationen angezeigt und mit einer Nachricht identifiziert: **Der folgende Inhalt ist für Kunden nicht sichtbar.**

Beim Veröffentlichen einer Fallaktionszusammenfassung haben Kundenservice-Mitarbeiter zwei Optionen.

- Wenn ein Kundenservice-Mitarbeiter auf **In Fall veröffentlichen** klickt, führt das System die folgenden Aktionen aus:
  - Fügt die Informationen aus den für Kunden sichtbaren Feldern dem Feld **Zusätzliche Kommentare** hinzu.
  - Fügt die Informationen aus allen Feldern dem Feld **Arbeitsnotizen** hinzu.
- Wenn ein Kundenservice-Mitarbeiter auf **In Fall und Notify veröffentlichen** klickt, sendet das System auch eine E-Mail-Benachrichtigung mit der Fallaktionszusammenfassung an die internen Benutzer, die in der im Feld **Zusätzliche interne Empfänger** ausgewählten Empfängerliste enthalten sind.

> **Hinweis:** Die UI-Aktion **In Fall und Notify veröffentlichen** ist verfügbar, wenn im Feld **Zusätzliche interne Empfänger** eine Liste ausgewählt wurde.

Wenn Sie einen Fall schließen, wird die entsprechende Fallaktionszusammenfassung automatisch geschlossen.

Zugehörige Informationen

Fallaktionszusammenfassung erstellen

Fallnachprüfungen

Verwenden Sie eine Fallnachprüfung, um Details zu einem gelösten Fall zu erfassen, einschließlich einer Zusammenfassung des Problems, betroffener Assets, Ursache, Lösung und vorbeugender Maßnahmen.

Nachprüfung eines Falls wird erstellt

Kundenservice-Mitarbeiter können Nachprüfungen von Fällen für Fälle erstellen, die sich im befinden **Gelöst** status.

Service Desk-Mitarbeiter können auswählen **Erstellen Sie Eine Fallnachprüfung** UI-Aktion zum Erstellen eines Nachprüfungsdokuments für einen Fall. Diese Aktion erstellt einen Zusammenfassungs-Datensatz für Fallaktionen und fügt den Datensatz dem Abschnitt „Zugehörige Datensätze“ im Fallformular im Feld **Fallnachprüfung** hinzu.

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

Veröffentlichung einer Nachprüfung eines Falls

Service Desk-Mitarbeiter können vor der Veröffentlichung eine Vorschau eines Nachprüfungsdokuments für einen Fall anzeigen und bei Bedarf das Dokument überprüfen und genehmigen lassen.

Kundenservice-Mitarbeiter können dem Fallnachprüfung-Datensatz eine Genehmigungsgruppe oder Genehmigungsbenutzer hinzufügen und dann die Genehmigung anfordern. Das System sendet eine E-Mail-Benachrichtigung an die Genehmiger mit einem Link zum Fallnachprüfung-Dokument. Die Genehmiger können das Dokument genehmigen oder Änderungen vorschlagen, indem sie sie dem Feld **Arbeitshinweise** im Fallnachprüfung-Datensatz hinzufügen.

Wenn ein Kundenservice-Mitarbeiter ein Fallnachprüfung-Dokument veröffentlicht, fügt das System einen Link zu einer PDF-Datei des Dokuments im Feld **Zusätzliche Kommentare** im Fallformular hinzu. Das System fügt den Datensatz auch dem Abschnitt „Zugehörige Datensätze“ im Fallformular im Feld **Fallnachprüfung** hinzu. Wenn das Dokument für Kunden verfügbar ist, ist der Link über die Kunden- und Verbraucherservice-Portale sichtbar.

Konfigurationsdatensätze der Nachprüfung des Falls

Die für Nachprüfungsdokumente für Fälle ausgewählte Konfiguration identifiziert die Informationen aus dem Fall, die erfasst und im Nachprüfungsdatensatz des Falls ausgefüllt werden. Die Konfiguration gibt auch die Vorlage an, die das System zum Erstellen des Fallnachprüfung-Dokuments verwendet.

Schließen eines Falls, während eine Nachprüfung des Falls ausgeführt wird

Wenn ein Fall geschlossen wird, während das Fallnachprüfung-Dokument in Bearbeitung ist, können Kundenservice-Mitarbeiter weiterhin **Zusätzliche Kommentare** im Fallformular mit dem Link zum Fallnachprüfung-Dokument aktualisieren. Sobald ein Fall geschlossen wurde, zeigt das Formular „Fallnachprüfung“ eine Meldung an, dass der zugehörige Fall geschlossen wurde.

Aktionen zur Nachprüfung des Falls nach Rolle

Kundenservice-Rollen können die folgenden Aktionen für Fallnachprüfung-Dokumente durchführen.

Aktionen zur Nachprüfung von Fällen nach Kundenservicerolle

Rolle	Aktion
Kundenservice-Mitarbeiter	• Erstellen und zeigen Sie eine Vorschau eines Fallnachprüfung-Dokuments für einen gelösten Fall an. • Fordern Sie die Genehmigung mithilfe eines optionalen Genehmigungsworkflows an.

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

Aktionen zur Nachprüfung von Fällen nach Kundenservicerolle (Fortsetzung)

Rolle	Aktion
	• Veröffentlichen Sie ein Fallnachprüfung-Dokument in einem Fall. • Öffnen und bearbeiten Sie ein veröffentlichtes Fallnachprüfung-Dokument erneut.
Kundenservice-Manager	Überprüfen und genehmigen Sie Änderungen an Fallnachprüfung-Dokumenten oder schlagen Sie sie vor.
Manager für schwerwiegende Probleme	• Erstellen und veröffentlichen Sie Fallnachprüfung-Dokumente für gelöste schwerwiegende Fälle. • Kopieren Sie die Dokumente in die zugeordneten untergeordneten Fälle.
Kunde	Überprüfen Sie Dokumente aus den Kunden- und Verbraucherservice-Portalen.

Fallnachprüfungen für schwerwiegende Fälle veröffentlichen

Kundenservice-Manager und Manager für schwerwiegende Probleme können Fallnachprüfung-Dokumenten für gelöste schwerwiegende Fälle erstellen und veröffentlichen. Diese Dokumente erfassen die in der Konfiguration angegebenen Falldaten, enthalten jedoch keine Account-spezifischen Informationen. Der Kundenservice-Manager kann auch ein Fallnachprüfung-Dokument in die zugehörigen untergeordneten Fälle kopieren. Das System fügt die Account-spezifischen Informationen hinzu, wenn es das Dokument für jeden untergeordneten Fall generiert.

Der Systemadministrator kann Fallnachprüfung-Dokumenten für schwerwiegende Fälle aktivieren, indem er die Systemeigenschaft **sn_customerservice.parent_child_case_sync** auf true setzt.

Hinweis: Wenn diese Eigenschaft auf true gesetzt wird, wird die UI-Aktion **Fallnachprüfung erstellen** für untergeordnete Fälle deaktiviert.

Zugehörige Informationen

Fallnachprüfung erstellen

Fallnachprüfung für schwerwiegende Fälle erstellen

Status Fallnachprüfung-Datensatz

Die Datensätze der Fallnachprüfung können sich in einer Reihe verschiedener Status befinden, wenn sie erstellt, genehmigt und veröffentlicht werden.

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

Verschiedene status von Nachprüfungsdatensätzen für Fälle

Status	Beschreibung
Neu	Ein Fallnachprüfung-Datensatz wurde erstellt, ist jedoch noch keinem Kundenservice-Mitarbeiter zugewiesen.
In Bearbeitung	Ein Fallnachprüfung-Datensatz wurde erstellt und einem Kundenservice-Mitarbeiter zugewiesen.
Warte auf Genehmigung	Ein Kundenservice-Mitarbeiter hat ein Fallnachprüfung-Dokument aus dem Fallnachprüfung-Datensatz erstellt und an einen oder mehrere Genehmiger gesendet.
Genehmigt	Das Fallnachprüfung-Dokument wurde von mindestens einem Genehmiger genehmigt.
Abgeschlossen	Der Fallnachprüfung-Datensatz wurde geschlossen.

Fallnachprüfung-Genehmigungen

Aktivieren Sie einen optionalen Genehmigungsprozess für die Fallnachprüfung-Dokumente.

In der Fall-Digest-Konfiguration hat der Systemadministrator folgende Möglichkeiten:

- Aktivieren Sie den Genehmigungsprozess, indem Sie einen Genehmigungsworkflow auswählen.
- Verwenden Sie einen Bedingungsgenerator, um die Bedingungen zu definieren, die die Fallnachprüfung-Dokumente für den Fall bestimmen, die eine Genehmigung erfordern.

Ein Genehmigungsworkflow, **Fallnachprüfung - Standardgenehmigung**, wird mit dem Plugin „ Case Digests“ bereitgestellt. Dieser Workflow liest die Genehmiger aus den Feldern **Freigabegruppe** und **Genehmigungsbenutzer** im Formular „Fallnachprüfung“ und sendet eine Genehmigungsanforderungs-Benachrichtigung an jeden Benutzer.

Genehmiger erhalten eine E-Mail-Benachrichtigung mit einem Link zum Fallnachprüfung-Dokument. Genehmiger können das Dokument genehmigen oder Änderungen vorschlagen, indem sie sie dem Feld **Arbeitsnotizen** im Formular „Fallnachprüfung“ hinzufügen. Der Kundenservice-Mitarbeiter erhält eine Benachrichtigung, wenn ein Genehmiger das Fallnachprüfung-Dokument genehmigt oder Änderungen vorschlägt.

- Wenn der Genehmiger Änderungen vorschlägt, kann der Kundenservice-Mitarbeiter die Änderungen im Feld **Arbeitshinweise** anzeigen.
- Wenn der Genehmiger das Dokument genehmigt, ändert sich der Status des Fallnachprüfung-Datensatzes in **Genehmigt**.

Fallaktionszusammenfassung- und Fallnachprüfung-Zuweisungsregeln

Verwenden Sie Zuweisungsregeln zum Zuweisen von Fallaktionszusammenfassungen und zum Veröffentlichen von Fallnachprüfung-Dokumenten an Kundenservice-Mitarbeiter.

Das Plugin „Case Digests“ enthält zwei Zuweisungsregeln:

- **CAS automatisch dem Fall-Mitarbeiter zuweisen**
- **PCR automatisch dem Fall-Mitarbeiter zuweisen**

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

Wenn ein Kundenservice-Mitarbeiter bei einem Falldatensatz entweder auf **Fallaktionszusammenfassung senden** oder **Fallnachprüfung erstellen** klickt, erstellt das System den entsprechenden Datensatz und weist ihn automatisch diesem Kundenservice-Mitarbeiter zu.

Der Systemadministrator kann diese Zuweisungsregeln ändern oder verschiedene Regeln definieren, um die Fallaktionszusammenfassung und die Fallnachprüfungs-Datensätze zuzuweisen. Das System füllt das Feld **zugewiesen an** in der Fallaktionszusammenfassung oder im Formular „Fallnachprüfung“ mit dem Benutzer aus, der durch die Zuweisungsregel bestimmt wird. Wenn keine aktiven Zuweisungsregeln vorhanden sind, bleibt das Feld **zugewiesen an** leer, und der Datensatz kann manuell zugewiesen werden.

Wenn Sie die bereitgestellten Zuweisungsregeln verwenden, die die Datensätze automatisch demselben Kundenservice-Mitarbeiter zuweisen:

- Der Kundenservice-Mitarbeiter klickt im Fallformular auf **Fallaktionszusammenfassung senden** oder **Fallnachprüfung erstellen**.
- Der entsprechende Datensatz wird mit dem Namen des Kundenservice-Mitarbeiters im Feld **Zugewiesen an** geöffnet.
- Der Status des Datensatzes wird auf **In Bearbeitung** gesetzt.

Wenn Sie Zuweisungsregeln verwenden, die die Datensätze nicht automatisch demselben Kundenservice-Mitarbeiter zuweisen:

- Der Kundenservice-Mitarbeiter klickt im Fallformular auf **Fallaktionszusammenfassung senden** oder **Fallnachprüfung erstellen**.
- Die entsprechenden Datensätze werden erstellt, aber nicht angezeigt.
- Wenn er einem anderen Kundenservice-Mitarbeiter zugewiesen ist, zeigt das Feld **Zugewiesen an** den Namen des Kundenservice-Mitarbeiters an, und der Status wird zu **In Bearbeitung** aktualisiert.
- Wenn der Datensatz nicht zugewiesen ist, verbleibt der Datensatz im Status **Neu**.

Fallaktionszusammenfassung erstellen

Erstellen Sie eine Fallaktionszusammenfassung für einen Kundenservicefall.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_agent, sn_customerservice_manager oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können Fallaktionszusammenfassungen für Kundenservicefälle senden, die sich in anderen Status als **Neu** oder **Geschlossen** befinden.

Nach dem Erstellen einer Fallaktionszusammenfassung wird der Datensatz dem Fallformular im Formularabschnitt „Zugehörige Datensätze“ hinzugefügt. Wenn Sie einen Fall schließen, wird die entsprechende Fallaktionszusammenfassung automatisch geschlossen.

Prozedur

1. Öffnen Sie einen Kundenservicefall.
2. Um eine Fallaktionszusammenfassung zu erstellen, führen Sie einen der folgenden Schritte aus:

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

- Mitarbeiterbereich: Klicken Sie auf das Symbol „weitere UI-Aktionen“ (•••) Und wählen Sie aus **Fallaktionszusammenfassung Senden** .
- Plattform-Schnittstelle: Klicken Sie auf das Symbol für das Kontextmenü des Formulars und wählen Sie **Fallaktionszusammenfassung senden**.

Dadurch wird ein neues Fallaktionszusammenfassungs-Formular mit dem Status **In Bearbeitung** geöffnet. Abhängig von der für die Fallaktionszusammenfassung definierten Tabellenzuordnungskonfiguration werden einige der Informationen aus dem Fall in das Formular „Fallaktionszusammenfassung“ kopiert. Bei der CAS-Konfiguration enthält dies die Informationen aus dem Feld **Kurzbeschreibung**.

Hinweis: Das Feld **Kurzbeschreibung** im Formular „Fallaktionszusammenfassung“ kann in der Plattform-Schnittstelle bearbeitet werden, kann jedoch nicht in Agent Workspace bearbeitet werden.

3. Geben Sie im Formular „Fallaktionszusammenfassung“ alle erforderlichen Informationen in die folgenden Felder ein.

Formular „Fallaktion – Zusammenfassung“

Feld	Beschreibung
Zusätzliche interne Empfänger	Wählen Sie eine Empfängerliste aus. Wenn ein Kundenservice-Mitarbeiter auf **In Fall & Notify veröffentlichen** klickt, sendet das System eine E-Mail-Benachrichtigung an die internen Benutzer in der ausgewählten Liste.
Kurzbeschreibung	Die Kurzbeschreibung des Falls.
Fallzusammenfassung	Eine kurze Zusammenfassung des Falls.
Getroffene Maßnahmen	Details zu Aktionen, die bisher zur Lösung des Falls unternommen wurden.
Nächste Schritte	Die Schritte, die der Kundenservice-Mitarbeiter durchführen möchte, um den Fall zu lösen. Dieses Feld ist für Kunden nicht sichtbar.
Interne Hinweise	Andere interne Informationen, die der Kundenservice-Mitarbeiter für den Fall freigeben möchte. Dieses Feld ist für Kunden nicht sichtbar.

4. Klicken Sie auf **Vorschau**, um die Fallaktionszusammenfassung zu generieren und im Popup-Fenster „Dokumentvorschau“ anzuzeigen.
5. **Wahlweise:** Nehmen Sie die gewünschten Änderungen an den Feldern im Formular „Fallaktionszusammenfassung“ vor, und klicken Sie erneut auf **Vorschau**.
6. Klicken Sie auf **Aktualisieren**, um die Änderungen an der Fallaktionszusammenfassung zu speichern.
7. Veröffentlichen Sie die Fallaktionszusammenfassung mit einer der folgenden Aktionen.

Aktion	Beschreibung
In Fall veröffentlichen	Aktualisiert den Fall mit der Fallaktionszusammenfassung. ○ Informationen aus den für Kunden sichtbaren Feldern in der Fallaktionszusammenfassung werden dem Feld **Zusätzli**

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

Aktion	Beschreibung
	che Kommentare im Fallformular hinzu–gefügt. ○ Informationen aus der Fallaktionszusam–menfassung werden dem Feld **Arbeitsno tizen** im Fallformular hinzugefügt.
In Fall und Notify veröffentlichen	Aktualisiert den Fall mit der Fallaktionszusammen-fassung wie oben beschrieben und sendet eine E-Mail mit der Fallaktionszusammenfassung an die internen Stakeholder in der Empfängerliste, die im Feld **Zusätzliche interne Empfänger** ausge-wählt ist. **Hinweis:** Die UI-Aktion **In Fall und No tify veröffentlichen** ist verfügbar, wenn im Feld **Zusätzliche interne Empfänger** eine Liste ausgewählt wurde.

Fallnachprüfung erstellen

Erstellen Sie ein Fallnachprüfung-Dokument für einen gelösten Fall, der die konfigurierten Fallinformationen erfasst.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_agent, sn_customerservice_manager oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können Fallnachprüfung-Dokumente für Kundenservice-Produktfälle erstellen, die den Status **Gelöst** haben. Das Erstellen eines Überprüfungsdokuments ist ein mehrstufiger Prozess, der Folgendes umfasst:

- Erstellen eines Fallnachprüfung-Datensatzes aus einem Fall.
- Vorschau des generierten Überprüfungsdokuments und aller Korrekturen.
- Ggf. Anfordern der Genehmigung.
- Veröffentlichen des Überprüfungsdokuments, damit es für Kunden, interne Stakeholder oder beide verfügbar ist.

Sie können pro Fall ein Fallnachprüfung-Dokument erstellen. Wenn dieses Dokument bereits erstellt wurde, ist die Menüoption **Fallnachprüfung erstellen** nicht verfügbar. Sie können das Fallnachprüfung-Dokument im Formularabschnitt „Zugehörige Datensätze“ anzeigen und bearbeiten.

Wenn ein Fall geschlossen wird, während die Fallnachprüfung ausgeführt wird, können Sie das Feld **Zusätzliche Kommentare** im Fallformular weiterhin mit dem Link zum Überprüfen des Dokumentes für die Fallnachprüfung aktualisieren. Wenn der Fall geschlossen wird, zeigt das System im Formular „Fallnachprüfung“ eine Meldung zum Fallabschluss an.

Prozedur

1. Öffnen Sie einen Kundenservicefall im Status **Gelöst**.
2. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus, um einen Fallnachprüfung-Datensatz zu erstellen:

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

- Mitarbeiterbereich: Klicken Sie auf das Symbol „weitere UI-Aktionen“ (•••) Und wählen Sie aus **Erstellen Sie Eine Fallnachprüfung** .
- Plattform-Schnittstelle: Klicken Sie auf das Symbol für das Kontextmenü des Formulars und wählen Sie **Fallnachprüfung erstellen**.

3. Geben Sie im Formular „Fallnachprüfung“ alle erforderlichen Informationen in die folgenden Felder ein.

Einige Informationen werden aus dem Fallformular in das Formular „Fallnachprüfung“ kopiert, z. B. die Kurzbeschreibung und die Lösungsinformationen.

Formular „Fallnachprüfung“

Feld	Beschreibung
Nummer	Die automatisch zugewiesene Fallnachprüfung-Datensatznummer.
Fallnummer	Die Fallnummer, aus der dieser Fallnachprüfung-Datensatz erstellt wurde.
Zugewiesen an	Der dem Fallnachprüfung-Datensatz zugewiesene Kundenservice-Mitarbeiter.
Datum der Zusage	Das erwartete Abschlussdatum der Fallnachprüfung.
Zuweisungsgruppe	Die dem nach Fall Prüfungsdaten Satz zugewiesene Gruppe.
Freigabegruppe	Die Gruppe, die der Überprüfung und Genehmigung des Datensatzes der Fallnachprüfung zugewiesen ist. Dieses Feld ist sichtbar, wenn ein Genehmigungsworkflow in der Fall-Digest-Konfiguration ausgewählt ist.
Freigabebenutzer	Die Benutzer, die der Überprüfung und Genehmigung des Fallnachprüfung-Datensatzes zugewiesen sind. Dieses Feld ist sichtbar, wenn ein Genehmigungsworkflow in der Fall-Digest-Konfiguration ausgewählt ist.
Kurzbeschreibung	Aus dem Feld **Kurzbeschreibung** des Fallformulars kopiert.
Zusammenfassung	Eine Zusammenfassung des Problems.
Symptome	Spezifische Symptome oder Probleme, die durch das Problem verursacht werden.
Analyse der zugrunde liegenden Ursache	Aus dem Feld **Ursache** im Abschnitt „Lösungsinformationen“ des Fallformulars kopiert.
Lösung bereitgestellt	Aus dem Feld **Auflösungshinweise** im Abschnitt „Lösungsinformationen“ im Fallformular kopiert.
Getroffene vorbeugende Maßnahmen	Alle getroffenen Maßnahmen, um das Problem zu verhindern.

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

Feld	Beschreibung
Beobachtungsliste Arbeitshinweisen	Interne Benutzer, die eine Benachrichtigung über diesen Fall erhalten, wenn Arbeitshinweise hinzugefügt werden.
Arbeitshinweise	Informationen zum Auflösen eines Kundenservicealls oder Maßnahmen zur Behebung, falls zutreffend.
Aktivitäten	Zeichnet alle mit diesem Datensatz verknüpften Aktivitäten auf.

4. Klicken Sie auf **Vorschau**, um das Überprüfungsdokument zu generieren und es im Popup-Fenster „Dokumentvorschau“ anzuzeigen.
5. **Wahlweise:** Nehmen Sie die gewünschten Änderungen an den Feldern im Fallnachprüfung-Datensatz vor, und klicken Sie erneut auf **Vorschau**.
   Sie können den Inhalt im Fallnachprüfung-Datensatz bearbeiten, wenn der Status **Neu** oder **In Bearbeitung** ist. Durch Klicken auf **Vorschau** wird eine Vorschau des Dokuments mit den neuesten Datensatzinformationen erstellt.
6. **Wahlweise:** Wenn ein Genehmigung erforderlich ist, führen Sie die folgenden Schritte aus:
   a. Fügen Sie eine **Genehmigungsgruppe** hinzu.
   b. Fügen Sie einen oder mehrere **Genehmigungsbenutzer** hinzu.
   c. Klicken Sie auf **Genehmigungs-Engine**.

   (Optional) Sie können die Genehmigung für ein Fallnachprüfung-Dokument anfordern, bevor Sie es für Kunden oder interne Stakeholder freigeben. Wenn die Genehmigung angefordert wird, wird der Status der Fallnachprüfung auf **Genehmigung ausstehend** gesetzt, und der Datensatz ist für Bearbeitungen gesperrt.

   Eine E-Mail mit einem Link zum Fallnachprüfung-Dokument wird an die Genehmiger gesendet. Die Genehmiger können das Dokument genehmigen oder Änderungen vorschlagen, indem sie sie dem Feld **Arbeitshinweise** im Fallnachprüfung-Datensatz hinzufügen. Der Kundenservice-Mitarbeiter erhält eine Benachrichtigung, wenn ein Genehmiger das Fallnachprüfung-Dokument genehmigt oder Änderungen vorschlägt.
   - Wenn der Genehmiger Änderungen vorschlägt, kann der Kundenservice-Mitarbeiter die Änderungen im Feld **Arbeitshinweise** anzeigen.
   - Wenn der Genehmiger das Dokument genehmigt, ändert sich der Status des Fallnachprüfung-Datensatzes in **Genehmigt**.
7. Klicken Sie auf **Speichern**.
8. Klicken Sie auf **In Fall veröffentlichen**, um den Fall mit dem Fallnachprüfung-Dokument zu aktualisieren. Das Dokument ist als Link im Feld **Zusätzliche Kommentare** im Fallformular enthalten. Wenn das Dokument für Kunden verfügbar ist, ist der Link über die Kunden- und Verbraucherservice-Portale sichtbar.

Fallnachprüfung für schwerwiegende Fälle erstellen

Erstellen Sie ein Fallnachprüfung-Dokument für einen gelösten schwerwiegenden Fall, der die konfigurierten Fallinformationen erfasst.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_manager, sn_majorissue_mgt.major_issue_manager oder admin

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können ein Fallnachprüfung-Dokument für einen gelösten schwerwiegenden Fall erstellen, wenn **sn_customerservice. parent_child_case_sync** auf true gesetzt ist.

Hinweis: Wenn diese Eigenschaft auf true gesetzt wird, wird die UI-Aktion **Fallnachprüfung erstellen** für untergeordnete Fälle deaktiviert.

Prozedur

1. Öffnen Sie einen schwerwiegenden Fall im Status **Gelöst**.
2. Führen Sie die Schritte 2 bis 7 im Thema Fallnachprüfung erstellen aus.
3. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus.

Option	Beschreibung
In Fall veröffentlichen	Das System führt die folgenden Aktionen aus: **a.** Synchronisiert den untergeordneten Fall-PCR-Datensatz mit dem übergeordneten Fall-PCR-Datensatz. (Wenn der untergeordnete Fall-PCR-Datensatz nicht vorhanden ist, erstellt das System einen neuen untergeordneten Fall-PCR-Datensatz.) Die folgenden Felder werden synchronisiert: ▪ Zugewiesen an ▪ Fall-Digest-Konfiguration ▪ Kurzbeschreibung ▪ Analyse der zugrunde liegenden Ursache ▪ Lösung bereitgestellt ▪ Summary ▪ Symptome ▪ Getroffene vorbeugende Maßnahmen ▪ Datum der Zusage ▪ Zuweisungsgruppe ▪ Status ▪ Genehmigungsbenutzer **b.** Generiert ein PDF-Dokument für alle untergeordneten Fall-PCR-Datensätze mit kundenspezifischen Informationen. **c.** Fügt dem PCR-Dokument einen Link zum Feld **Zusätzliche Kommentare** im untergeordneten Fallformular hinzu.
In untergeordnete Fälle kopieren	Das System synchronisiert den untergeordneten Fall-PCR-Datensatz mit dem übergeordneten Fall-PCR-Datensatz. (Wenn der untergeordnete Fall-PCR-Datensatz nicht vorhanden ist, erstellt das System einen

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

Option	Beschreibung
	neuen untergeordneten Fall-PCR-Datensatz.) Die folgenden Felder werden synchronisiert: ○ Zugewiesen an ○ Fall-Digest-Konfiguration ○ Kurzbeschreibung ○ Analyse der zugrunde liegenden Ursache ○ Lösung bereitgestellt ○ Summary ○ Symptome ○ Getroffene vorbeugende Maßnahmen ○ Datum der Zusage ○ Zuweisungsgruppe ○ Status ○ Genehmigungsbenutzer

Überprüfen und genehmigen Sie eine Nachprüfung eines Falls

Überprüfen und genehmigen Sie ein Fallnachprüfung-Dokument für einen gelösten Fall.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_manager oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn ein Kundenservice-Mitarbeiter ein Fallnachprüfung-Dokument erstellt, für das eine Genehmigung erforderlich ist, sendet das System eine E-Mail-Benachrichtigung an die Liste der Genehmiger. Diese E-Mail enthält die folgenden Informationen:

- Eine kurze Beschreibung des Falls und den dem Fall zugewiesenen Kundenservice-Mitarbeiter.
- Links zu den Fallnachprüfung- und Falldatensätzen.
- Ein Link zum Herunterladen des Fallnachprüfung-Dokuments.
- Links, um das Dokument zu genehmigen oder Änderungen vorzuschlagen.

Wenn sich ein Fallnachprüfung-Datensatz im Status **Warten auf Genehmigung** befindet, können die Genehmiger auf die UI-Aktionen **Genehmigen** und **Changes vorschlagen** zugreifen.

Prozedur

1. Klicken Sie auf den Link in der E-Mail, um das Fallnachprüfung-Dokument herunterzuladen.
2. Überprüfen Sie das Dokument.
3. So schlagen Sie Änderungen am Dokument vor:

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

a. Klicken Sie auf den Link in der E-Mail, um Änderungen vorzuschlagen.
Klicken Sie alternativ auf den Link, um den Fallnachprüfung-Datensatz zu öffnen, und klicken Sie dann auf **Changes vorschlagen**.

b. Fügen Sie die Informationen im Feld **Arbeitsnotizen** im Fallnachprüfungs-Datensatz hinzu.

4. So genehmigen Sie das Dokument:
   - Klicken Sie auf den Link in der E-Mail, um das Dokument zu genehmigen.
   - Klicken Sie auf den Link, um den Fallnachprüfung-Datensatz zu öffnen, und dann auf **Genehmigen**

   Der Status des Fallnachprüfung-Datensatzes ändert sich in **Genehmigt**.

Öffnen Sie eine Nachprüfung eines Falls erneut

Öffnen Sie ein genehmigtes Fallnachprüfung-Dokument erneut, wenn Sie Änderungen vornehmen oder Informationen aktualisieren müssen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_customerservice_agent, sn_customerservice_manager oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

1. Öffnen Sie einen Kundenservicefall.
2. Greifen Sie im Formularabschnitt „Zugehörige Datensätze“ auf den Datensatz im Feld **Fallnachprüfung** zu.
3. Klicken Sie auf **Erneut öffnen** im Fallnachprüfungsformular.
   Der Status des Datensatzes wird auf **In Bearbeitung** zurückgesetzt.
4. Nehmen Sie die erforderlichen Änderungen an den Feldern im Formular „Fallnachprüfung“ vor.
5. Klicken Sie auf **Vorschau**, um das Überprüfungsdokument zu generieren und es im Popup-Fenster „Dokumentvorschau“ anzuzeigen.
6. **Wahlweise:** Klicken Sie auf **Genehmigungs-Engine**.
7. Klicken Sie auf **In Fall veröffentlichen**.

Fallnachprüfung-Genehmigung zurückziehen

Sie können ein Dokument für eine Fallnachprüfung zurückziehen, nachdem Sie es zur Genehmigung eingereicht haben.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_customerservice_manager oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Fall-Digest** > **Meine Nachprüfungen von Fällen**an.
2. Klicken Sie auf eine Fallnachprüfung, die sich im Status **Warte auf Genehmigung** befindet, um sie zu öffnen.

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

3. Klicken Sie auf **Zurückziehen**.
   Das Dokument zur Nachprüfung eines Falls befindet sich jetzt im Status **In Bearbeitung**, und Genehmiger werden per E-Mail benachrichtigt, dass die Anforderung zur Genehmigung nicht mehr erforderlich ist. Sie können das Fallnachprüfungsdokument bearbeiten und erneut zur Genehmigung einreichen.

Brechen Sie eine Nachprüfung eines Falls ab

Brechen Sie eine Nachprüfung eines Falls ab, die nicht genehmigt, abgelehnt oder nicht mehr angefordert wurde.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_manager oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Fall-Digest** > **Meine Nachprüfungen von Fällen**an.
2. Wählen Sie eine Nachprüfung des Falls aus, die Sie abbrechen möchten, und öffnen Sie sie.
3. Wählen Sie **Abbrechen**.

   Hinweis: Wenn der Status der Fallnachprüfung „Warte auf Genehmigung“ lautet, werden die Genehmiger per E-Mail benachrichtigt, dass die Nachprüfung des Falls abgebrochen wurde und die Genehmigung nicht mehr erforderlich ist.

   Das Fallnachprüfungsdokument befindet sich jetzt im Status **Abgebrochen**.

Zugehörige Informationen

Öffnen Sie eine Nachprüfung eines Falls erneut

Mit Fall-Digests installierte Komponenten

Mit dem Plugin „Case Digests“ werden mehrere Arten von Komponenten installiert.

Tabellen

Das Plugin „Case Digests“ fügt die folgenden Tabellen hinzu:

- Fall-Digest-Konfiguration (sn_csm_case_digest_config)
- Fall-Digest (sn_csm_case_digest_task)
- Fallnachprüfung (sn_csm_case_digest_pcr)
- Fallaktionszusammenfassung (sn_csm_case_digest_cas)

Das Plugin „Dokumentvorlage für Kundenservice“ fügt die Tabelle „CS-Dokumentvorlage“ (sn_csm_doctemplate_template) hinzu.

Erweiterungspunkte

Das Plugin „Case Digests“ enthält die folgenden Erweiterungspunkte. Kunden können diese Erweiterungspunkte verwenden, um die Veröffentlichungsaktion anzupassen.

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

Fall-Digests Erweiterungspunkte

Erweiterungspunkt	Beschreibung
sn_csm_case_digest.CASPublish	Verwenden Sie diesen Erweiterungspunkt, um die Funktionalität der Veröffentlichung einer Fallaktionszusammenfassung in einem Fall zu ändern.
sn_csm_case_digest.PCRPublish	Verwenden Sie diesen Erweiterungspunkt, um die Funktionalität der Veröffentlichung eines Fallnachprüfung-Dokuments in einem Fall zu ändern.
sn_csm_case_digest.MajorPCRPublish	Verwenden Sie diesen Erweiterungspunkt, um die Funktionalität der Veröffentlichung eines Fallnachprüfungsdokuments in einem schwerwiegenden Fall zu ändern.

Fall-Digest aktivieren

Aktivieren Sie das Plugin „Case Digests“, um die Fall-Digests-Funktion zu verwenden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Plugin „Case Digests“ aktiviert automatisch die folgenden Plugins:

- Customer Service (com.sn_customerservice)
- Customer Service-Dokumentvorlage (com.sn_csm_doc_template)
- ServiceNow Dokument-Viewer (com.snc.documentviewer)
- Targeted Communications (com.sn_publications)

Die Funktion Fall-Digests verwendet die Funktion Empfängerlisten aus dem Plugin „Targeted Communications“ (sn_publications).

Wenn Sie einen Fallaktionszusammenfassung-Datensatz für Fallaktionen erstellen, können Benutzer mit der Rolle sn_esm_agent eine Empfängerliste des Typs „Interne Benutzer“ auswählen. Durch Auswählen der UI-Aktion **In Fall und Notify veröffentlichen** im Formular „Fallaktionszusammenfassung“ wird eine E-Mail-Benachrichtigung an die Benutzer gesendet, die in der ausgewählten Empfängerliste enthalten sind.

Hinweis: Die UI-Aktion **In Fall und Notify veröffentlichen** ist verfügbar, wenn im Feld **Zusätzliche interne Empfänger** eine Liste ausgewählt wurde.

Weitere Informationen finden Sie unter Empfängerlisten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Plugins**an.
2. Suchen Sie nach dem Plugin com.sn_csm_case_digest.
3. Klicken Sie auf **Aktivieren**.

Erstellen Sie eine Fall-Digest-Dokumentvorlage

Erstellen Sie eine Vorlage, die zum Generieren von Fallaktionszusammenfassungen oder zum Veröffentlichen von Fallnachprüfung-Dokumenten verwendet werden soll.

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

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Dokumentvorlagen identifizieren die Informationen, die in Fallaktionszusammenfassungen und Fallnachprüfung-Dokumenten berücksichtigt werden sollen. Erstellen Sie eine Dokumentvorlage, um den in den generierten Dokumenten enthaltenen Inhalt auszuwählen, zu organisieren und zu formatieren. Sie können eine neue Vorlage erstellen oder eine vorhandene Vorlage ändern. Zwei Dokumentvorlagen, **CAS-Vorlage** und **PCR-Vorlage**, sind im Plugin „Case Digests“ enthalten.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Fall-Digest** > **Administration** > **Dokumentvorlagen**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**, um eine Vorlage zu erstellen.
   Sie können eine vorhandene Vorlage auch ändern, indem Sie auf den Namen der Vorlage klicken und das Vorlagenformular öffnen.
3. Füllen Sie die folgenden Felder im Formular „CS-Dokumentvorlage“ aus.

Beschreibung des Felds „CS-Dokumentvorlage“

Feld	Beschreibung
Name	Den Vorlagennamen.
Tabellenname	Die Tabelle, die die Felder enthält, die in die Dokumentvorlage aufgenommen werden sollen. ○ Fallaktionszusammenfassung [sn_csm_case_digest_cas] ○ Fallnachprüfung [sn_csm_case_digest_pcr]
Kopfzeilenbild	Klicken Sie, um eine Bilddatei hinzuzufügen, die im Dokument-Header verwendet werden soll.
Fußnotentext	Text, der in die Dokument-Fußnote aufgenommen werden soll.
Header-Position	Die Position des Bilds im Header. ○ Links ○ Mitte ○ Mitte
Textkörper	Der Inhalt, der in die generierte Fallaktionszusammenfassung oder das Fallnachprüfung-Dokument aufgenommen werden soll. Fügen Sie Inhalte hinzu, indem Sie Felder aus der Tabelle auswählen, die im Feld **Tabellenname** angegeben ist. Ausgewählte Felder werden dem Texteditor hinzugefügt.
Interner Inhalt	Der Inhalt in der Fallaktionszusammenfassung, der nur für interne Benutzer gilt.

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

Feld	Beschreibung
	Dieses Feld ist verfügbar, wenn die Tabelle Fallaktionszusammenfassung im Feld **Tabellenname** ausgewählt ist.

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

Fall-Digest-Konfigurationen erstellen

Erstellen Sie Fall-Digest-Konfigurationen, um verschiedene Arten von Fallüberprüfungsprozessen zu verarbeiten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Im Rahmen der Erstellung einer Fall-Digest-Konfiguration können Sie die spezifischen Informationen aus einem Kundenservicefall definieren, der als Teil der Überprüfung erfasst werden muss. Das Plugin „Case Digests“ enthält zwei Konfigurationen:

- CAS-Konfiguration
- PCR-Konfiguration

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Fall-Digest** > **Administration** > **Konfiguration**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**, um eine neue Konfiguration zu erstellen.
   Sie können auch eine vorhandene Konfiguration ändern, indem Sie auf den Konfigurationsnamen klicken und das Konfigurationsformular öffnen.
3. Füllen Sie die folgenden Felder im Formular „Fall-Digest-Konfiguration“ aus.

Formularfelder für Fall-Digest-Konfiguration

Feld	Beschreibung
Name	Der Konfigurationsname.
Tabellenname	Die Tabelle, die die Felder enthält, die in die Konfiguration aufgenommen werden sollen. ○ Fallaktionszusammenfassung [sn_csm_case_digest_cas] ○ Fallnachprüfung [sn_csm_case_digest_pcr]
Reihenfolge	Bestimmen Sie die Reihenfolge für die Konfiguration. Wenn mehrere Konfigurationen für einen Fall übereinstimmen, wird die Konfiguration mit der niedrigsten Reihenfolgenummer verwendet.
Dokumentvorlage	Wählen Sie eine Vorlage aus, die beim Erstellen einer Fallaktionszusammenfassung aus dem Formular „Fallaktionszusammenfassung“ oder einem Fallnachprüfung-Dokument aus dem Formular „Fallnachprüfung“ verwendet werden soll.

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

Feld	Beschreibung
	Sie können aus einer Liste von Vorlagen auswählen, die für die im Feld **Tabellenname** ausgewählte Tabelle definiert wurden.
Falltabelle	Ein schreibgeschütztes Feld, das die Tabelle „Fall“ [sn_customerservice_case] anzeigt.
Genehmigungs-Workflow	Wenn Sie einen optionalen Genehmigungsworkflow verwenden, wählen Sie den Workflow aus der Workflow-Liste aus.
Genehmigungs-Flow	Wenn Sie einen optionalen Genehmigungs-Flow verwenden, wählen Sie den Flow aus der Liste Flows aus. Dieses Feld wird angezeigt, wenn die Tabelle „Fallnachprüfung“ [sn_csm_Case_Digest_pcr] in ausgewählt ist **Tabellenname** Feld.
Fallbedingung	Verwenden Sie den Bedingungsgenerator, um die Fallbedingungen auszuwählen, für die diese Konfiguration gilt.

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

Fall-Digest-Tabellenzuordnungen erstellen

Erstellen Sie eine Tabellenzuordnung, um die Felder zu konfigurieren, die aus dem Falldatensatz in die Fallnachprüfung oder die Fallaktionszusammenfassung-Datensätze kopiert werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Das Plugin „Case Digests“ enthält zwei Tabellenzuordnungen. Die **PCR-Karte** verwendet die Tabelle „Fall“ (sn_customerservice_case) als Quelltabelle und die Tabelle „Fallnachprüfung“ (sn_csm_case_digest_pcr) als Zieltabelle. Die **PCR-Karte** ordnet die folgenden Felder zu.

Felder „Fall“ und „Nachprüfung des Falls“ in der PCR-Zuordnung

Fallfeld	Feld „Fallnachprüfung“
sys_id	Fallnummer
Kurzbeschreibung	Kurzbeschreibung
Ursache	Analyse der zugrunde liegenden Ursache
Abschlussnotizen	Lösung bereitgestellt

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

Die **CAS-Zuordnung** verwendet die Tabelle „Fall“ (sn_customerservice_case) als Quelltabelle und die Tabelle „Fallaktionszusammenfassung“ (sn_csm_case_digest_cas) als Zieltabelle. Die **CAS-Karte** ordnet die folgenden Felder zu.

CAS-ZUORDNUNG von Fallfeldern

Fallfeld	Feld Fallaktionszusammenfassung
sys_id	Fallnummer
Kurzbeschreibung	Kurzbeschreibung

Prozedur

1. Um auf die CSM-Tabellenzuordnungsliste zuzugreifen, navigieren Sie zu **csm_table_map_list.do**.
2. Klicken Sie auf **Neu**, um eine neue Tabellenzuordnung zu erstellen.
   Sie können auch eine vorhandene Tabellenzuordnung ändern, indem Sie auf den Namen der Karte klicken, um das Kartenformular zu öffnen.
3. Füllen Sie die folgenden Felder im Formular „CSM-Tabellenzuordnung“ aus.

Formularfelder für CSM-Tabellenzuordnung

Feld	Beschreibung
Zuordnungsname	Der Tabellenzuordnungsname.
Anwendung	Schreibgeschützt. Die Anwendung für diese Tabellenzuordnung.
Name	Schreibgeschützt. Die API für diese Tabellenzuordnung.
Erweiterte Feldzuordnung	Aktiviert die erweiterte Feldzuordnung.
Quelltabelle	Die Quelltabelle für die Karte.
Zieltabelle	Die Zieltabelle für die Karte.
Aktiv	Aktiviert die Zuordnung von der Quelle zu den Zieltabellen.
Erweiterte Bedingung verwenden	Aktiviert die erweiterte Bedingungszuordnung, die ein Skript verwendet. Wenn diese Option aktiviert ist, fügen Sie ein Skript im Feld **Erweiterte Bedingung** hinzu.
Erweiterte Bedingung	Das zu verwendende Skript, wenn das Feld **Erweiterte Bedingung verwenden** aktiviert ist.
Bedingungen	Verwenden Sie den Bedingungsgenerator, um die Bedingungen auszuwählen, die für die Tabellenzuordnung gelten.
Reihenfolge	Prioritätsrangfolge für die gleichzeitige Verarbeitung mehrerer übereinstimmender Zuordnungsdefinitionen zwecks Lösung von Abhängigkeiten.

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

Feld	Beschreibung
	○ Wenn nur eine übereinstimmende Tabellenzuordnung vorhanden ist, verwendet das System diese Zuordnung. ○ Wenn mehrere übereinstimmende Tabellenzuordnungen mit derselben Reihenfolge vorhanden sind, verwendet das System die Zuordnung mit dem älteren Erstellungsdatum. ○ Wenn mehrere übereinstimmende Tabellenzuordnungen mit unterschiedlichen Reihenfolgenummern vorhanden sind, verwendet das System die Zuordnung mit der höchsten Reihenfolge.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.
5. Wählen Sie in der Liste „CSM-Tabellenzuordnung“ die in Schritt 2 erstellte Tabellenzuordnung aus.
6. Klicken Sie im Formularabschnitt Standardfeldzuordnung auf **Neu**.
7. Wählen Sie ein **Quellfeld** und ein **Zielfeld** aus.
8. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Aktiv**.
9. Geben Sie eine Zahl in das Feld **Reihenfolge** ein.
10. Klicken Sie auf **Absenden**.
11. Wiederholen Sie die Schritte 7 bis 10 für jedes Feld, das zugeordnet werden soll.
12. Klicken Sie im Formular „CSM-Tabellenkarte“ auf **Aktualisieren**.

Tabellenzuordnung für Falltypen erstellen

Erstellen Sie Tabellenzuordnungen, um die Felder zu konfigurieren, die aus einem Falldatensatz in die Fallnachprüfungs- oder Fallaktionszusammenfassungs-Datensätze kopiert werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Falltyptabellen erweitern die Falltabelle, erben jedoch nicht die Tabellenzuordnungen.

Prozedur

1. Greifen Sie auf die CSM-Tabellenzuordnungsliste zu, indem Sie zu **csm_table_map_list.do** navigieren.
2. Erstellen Sie zwei neue Tabellenzuordnungsdatensätze im Fall-Digest-Umfang, einen für die Zuordnung der Fallnachprüfung und einen für die Zuordnung der Fallaktionszusammenfassung.
3. Im ersten Datensatz:
   a. Wählen Sie die gewünschte Falltyptabelle im Feld **Quelltabelle** aus.
   b. Wählen Sie die Tabelle „Fallnachprüfung“ (sn_csm_case_digest_pcr) im Feld **Zieltabelle**.
   c. Klicken Sie auf **Absenden**.

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

4. Im zweiten Datensatz:
   a. Wählen Sie die gewünschte Falltyptabelle im Feld **Quelltabelle** aus.
   b. Wählen Sie die Tabelle „Fallaktionszusammenfassung“ (sn_csm_case_digest_cas) im Feld **Zieltabelle**.
   c. Klicken Sie auf **Absenden**.
5. Ordnen Sie für die beiden neuen Falltyp-Tabellenzuordnungsdatensätze im Formularabschnitt „Basisfeldzuordnung“ die Felder der Quelltabelle der Zieltabelle zu.
   Weitere Einzelheiten finden Sie unter „Fall-Digest-Tabellenzuordnungen erstellen“.
6. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Kundenservicefalltypen

Ein Falltyp repräsentiert die Prozesse und Daten, die erforderlich sind, um eine bestimmte Art von Kundenproblem zu lösen. Verwenden Sie die Funktion „Falltypen“, um die verschiedenen Arten von Kundenservicefällen zu erstellen und zu konfigurieren, die Ihre Organisation benötigt.

Kunden können Falltypen verwenden, um eine Vielzahl von Endanwenderanforderungen zu unterstützen, einschließlich:

- Verschiedene Branchen und Produkte
- Komplexe Prozesse, Events und Systeme
- Zusammenarbeit mit mehreren Benutzern

Ein gutes Beispiel für eine Branche, die von mehreren Falltypen profitiert, ist die Bankenbranche. Innerhalb einer Bank können Kundenservice-Mitarbeiter diese Funktion verwenden, um Falltypen für verschiedene Kundenanforderungen zu erstellen, z. B. Kreditbearbeitung, Kreditkartenverarbeitung oder Verwaltung von Beschwerden.

Falltypen – Übersicht

Falltypen werden konfiguriert

Systemadministratoren konfigurieren die Falltypfunktion, indem sie eine Tabelle für den neuen Falltyp erstellen, die die Falltabelle erweitert, und dann eine Reihe verschiedener Prozesse und Komponenten für den Falltyp einrichten.

- Der Abschnitt Guided Setup: Falltypen unten bietet einen Überblick über diese Einrichtungsschritte.
- Details zu den Aufgaben des geführten Setups für den Falltyp finden Sie unter Konfigurieren Sie Kundenservicefalltypen .

Verwalten von Falltypen

Nachdem ein Falltyp erstellt wurde, können Systemadministratoren die Falltypen anzeigen, Einstellungen verwalten und die Konfiguration aktualisieren. Weitere Informationen finden Sie unter Kundenservice-Falltypen verwalten.

Falltypen werden verwendet

Service Desk-Mitarbeiter können die Falltypfunktion beim Erstellen von Fällen für Kunden verwenden, indem sie aus einer Liste konfigurierter Falltypen auswählen. Weitere Informationen finden Sie unter Falltypen zum Erstellen von Fällen verwenden Abschnitt unten.

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

Plugin „Customer Service Case Types“

Benutzer mit der Systemadministratorrolle können das Plugin „Kundenservicefalltypen“ (com.snc.csm_Case_types) und das Plugin „Serviceanforderungskriterien“ aktivieren .

Durch die Aktivierung dieses Plugins wird hinzugefügt **Kundenservice** > **Falltypen** Modul zum Anwendungsnavigator. Der Systemadministrator kann dieses Modul zum Erstellen und Verwalten von Falltypen verwenden.

Hinweis: Ab dem Release Zürich wurde die Anwendung Kundenservice-Falltypen (sn_csm_Case_types) in den ServiceNow Store verschoben. Alle neuen Erweiterungen an dieser Anwendung werden über die Store-App Kundenservice-Falltypen bereitgestellt.

Plugin „Produktmodell- und Katalogelemente-Beziehung“ veraltet

Das Plugin „Kundenservice-Falltypen“ ersetzt das Plugin „Produktmodell und Katalogelemente-Beziehung“ (com.snc.product_catalog_relationship), das für eine zukünftige Einstellung vorbereitet wird. Verwenden Sie Servicedefinitionen Funktion, die mit dem Plugin „Kundenservice-Falltypen“ verfügbar ist, um Definitionen für die Services zu erstellen, die zur Unterstützung Ihrer Produkte angeboten werden. Dann Konfigurieren Sie die Servicedefinitionen Um sie den entsprechenden Produkten und Katalogelementen zuzuordnen.

Weitere Informationen finden Sie unter Verwerfungsprozess [KB0867184] artikel in Now Support Knowledge Base.

Kundenservice-Falltypen-Anwendungen

Die folgenden Anwendungen für bestimmte Falltypen sind über den ServiceNow® Store verfügbar.

Anwendung	Beschreibung
Case Playbook for Onboarding (sn_csm_onboarding)	Stellt einen Onboarding-Falltyp zum Erfassen der Details beim Onboarding von Kunden für ein Produkt oder einen Service und ein Playbook bereit, das Schritt-für-Schritt-Anweisungen für den gesamten Lebenszyklus des Onboarding-Prozesses bereitstellt.
Case Playbook for Complaints (sn_csm_complaint)	Stellt einen Beschwerdefalltyp zur Erfassung der Details einer Kundenbeschwerde und ein Playbook bereit, das eine Schritt-für-Schritt-Anleitung durch den Lebenszyklus der Beschwerde bietet.

Weitere Informationen finden Sie unter Installieren Sie ein ServiceNow Store Anwendung .

Hinweis: Diese Anwendungen weisen die folgenden Abhängigkeiten in Bezug auf Plugins auf:

- Customer Service Case Types (com.snc.csm_case_types)
- Customer Service Case Action Status (com.snc.csm_action_status)

Guided Setup: Falltypen

Durch Aktivieren des Plugins „Customer Service Case Types“ wird der Abschnitt „Falltypen“ zum Guided Setup für Kundenservice-Management hinzugefügt. Navigieren zu **Kundenservice**

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

> **Administration** > **Geführtes Setup** > **Falltypen** Und verwenden Sie die Aufgaben in diesem Abschnitt, um einen Falltyp zu erstellen und zu konfigurieren.

Sie können eine Reihe verschiedener Prozesse und Komponenten für einen Kundenservicefall-Typ konfigurieren, einschließlich Clientskripts und Geschäftsregeln, Ansichten, Rollen und ACLs sowie Benachrichtigungen und Datensatzerstellern.

So erstellen und konfigurieren Sie einen neuen Falltyp:

- Erstellen Sie eine Tabelle für den neuen Falltyp, der die Falltabelle (sn_customerservice_case) erweitert.
- Konfigurieren Sie UI-Aktionen, UI-Richtlinien und Clientskripts für den neuen Falltyp.
- Konfigurieren Sie Ansichten und Anzeigeregeln, Rollen und ACLs sowie Geschäftsregeln für den neuen Falltyp.
- Richten Sie Prozesse für den Falltyp ein, einschließlich Datensatzerstellern, Status-Flows und speziellen Bearbeitungsnotizen.
- Erstellen Sie einen Datensatz für die Falltypdefinition des neuen Falltyps, und fügen Sie ihn der Tabelle „Falltyp“ (sn_case_type) hinzu.
- Konfigurieren Sie den Flow **Falltypen abrufen**, und ändern Sie die Bedingungen, die die Sichtbarkeit für einen Falltyp bestimmen.

Weitere Informationen finden Sie unter Kundenservice-Falltypen konfigurieren.

Falltypen zum Erstellen von Fällen verwenden

Kunden können die Falltabelle erweitern, um verschiedene Arten von Fällen zu bearbeiten. Jeder erweiterte Falltyp kann mehrere Anforderungstypen unterstützen. Wenn ein Kunde beispielsweise einen Falltyp für Kreditkartendienste erstellt, kann dieser Falltyp Anforderungen wie das Beantragen einer neuen Karte und das Melden einer verlorenen oder gestohlenen Karte unterstützen.

Beim Erstellen von Fällen wählen Kundenservice-Mitarbeiter den Falltyp aus, der dem Kundenproblem entspricht.

- In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Und CSM-Mitarbeiterbereich, Service Desk-Mitarbeiter wählen einen Falltyp aus Falltypauswahl .
- In der Plattformoberfläche wählen Service Desk-Mitarbeiter einen Falltyp aus einem Interceptor aus.

In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Es gibt mehrere Versionen von Falltypauswahl Die für Service Desk-Mitarbeiter konfiguriert werden kann, wenn sie Fälle eines bestimmten Typs erstellen. Diese Versionen umfassen Mehrfachauswahl, Einzelauswahl und Produktservice-Auswahl. Die Mehrfachauswahlversion ist die Standardfunktionalität. In CSM-Mitarbeiterbereich, Service Desk-Mitarbeiter können die Mehrfachauswahlversion von verwenden Falltypauswahl .

- Kundenservicefälle eines bestimmten Typs erstellen
- Erstellen Sie eine Fallaufgabe eines bestimmten Typs für einen Kundenservicefall

Kundenservicefalltypen konfigurieren

Konfigurieren Sie Falltypen, um verschiedene Arten von Kundenproblemen zu behandeln. Ein Kundenservicefall-Typ repräsentiert die Prozesse und Daten, die erforderlich sind, um einen bestimmten Typ von Kundenproblem zu lösen.

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

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Für jeden Falltyp erstellen Sie eine Tabelle, die die Falltabelle erweitert, und konfigurieren eine Reihe von Elementen, z. B. Geschäftsregeln und Clientskripts, die Kundenprobleme dieses Typs von der Erstellung bis zur Lösung bewegen. Beim Erstellen von Fällen können Kundenservice-Mitarbeiter den Falltyp auswählen, der dem Kundenproblem entspricht.

Es gibt eine Reihe von Aufgaben, mit denen Sie Falltypen für Kundenservice-Management konfigurieren können. Zum Konfigurieren von Proactive Customer Service Operations verwenden Sie das Guided Setup von Customer Service. Das geführte Setup führt Sie durch den gesamten Einrichtungs- und Konfigurationsprozess.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Administration** > **Geführtes Setup**an.
2. Klicken Sie auf der Seite „Erste Schritte“ von Guided Setup auf **Erste Schritte**.
3. Zeigen Sie in der Kategorie „Falltypen“ die Liste von Aufgaben zum Konfigurieren der Funktion an.

Konfigurationsaufgaben für Falltypen

Aufgabe	Beschreibung
Falltypen erstellen	Der erste Schritt beim Erstellen eines Falltyps ist das Erstellen einer Tabelle für den Falltyp, der die Falltabelle (sn_customerservice_case) erweitert. **Hinweis:** Diese Tabelle sollte in einem anderen Bereich als „Global“ erstellt werden. Sie können eine Tabelle für den Falltyp mit einer der folgenden Methoden erstellen: ○ Guided Application Creator ○ Plattformtabellenerstellungsfunktion (navigieren Sie zu **Systemdefinition** > **Tabelle** Und klicken Sie auf **Neu**) Die erweiterte Tabelle für den Falltyp erbt die meisten Funktionen der Falltabelle.
Ansichtsregeln einrichten	Ansichtsregeln bestimmen die Formularansichten, die Benutzern zur Verfügung stehen. Erstellen Sie Ansichtsregeln, die die Bedingungen festlegen, unter denen das System die Tabelle „Falltyp“ in einer bestimmten Ansicht anzeigt.
Status für Status-Flows einrichten	Mit Status-Flows können Sie Übergänge von einem Status in einen anderen in Tabellen anpassen, die von der Tabelle „Aufgabe“ [task] abgeleitet sind, einschließlich der Tabelle „Fall“ [sn_customerservice_case] und der aus Fall erweiterten Tabellen. Sie können das System so konfigurieren, dass Aufgaben während der Übergänge zu einem bestimmten Status durchgeführt werden. Erstellen Sie Auswahldatensätze für jeden der Status, die in Status-Flows für den

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

Aufgabe	Beschreibung
	Falltyp verwendet werden sollen. Legen Sie beim Erstellen Ihrer gewünschten Status das Feld **Tabelle** auf die Tabelle für den Falltyp und das Feld **Element** auf „Status“ fest.
UI-Richtlinien einrichten	UI-Richtlinien ändern dynamisch das Verhalten von Informationen in einem Formular, z. B. das Festlegen eines Felds als schreibgeschützt oder als Pflichtfeld. Der Falltyp erbt die folgenden UI-Richtlinien aus der Falltabelle: ○ Abschnitt „Informationen zu wichtigem Fall“ anzeigen oder ausblenden ○ Schreibschutz für Partnerkontakt aktivieren, wenn der Partner leer ist Sie können zusätzliche UI-Richtlinien für das Formular „Falltyp“ konfigurieren.
Clientskripts einrichten	Clientskripts ermöglichen es dem System, JavaScript auf dem Client auszuführen, sobald clientbasierte Events eintreten. Der Code wird also beispielsweise beim Laden eines Formulars ausgeführt oder wenn der Wert eines Felds geändert wird. Der Falltyp erbt die folgenden Clientskripts aus der Falltabelle: ○ Leerer Partnerkontakt bei Partneränderung ○ Leeres Fallformular bei Account-Änderung ○ Zugehörige Liste „Anforderung“ ausblenden ○ SM-Abschnitt und Liste ausblenden, wenn kein Plugin vorhanden ist ○ Abschnitt „Zugehörige Datensätze“ ausblenden Sie können zusätzliche Clientskripts für den Falltyp konfigurieren.
Business Rules einrichten	Eine Business Rule ist ein serverseitiges Skript, das ausgeführt wird, wenn ein Datensatz angezeigt, eingefügt, aktualisiert oder gelöscht wird oder eine Tabelle abgefragt wird. Mit Business Rules lassen sich Aufgaben ausführen. Beispielsweise können Werte in Formularfeldern automatisch geändert werden, wenn bestimmte Bedingungen erfüllt sind. Ebenso können Sie Events erstellen, die E-Mail-Benachrichtigungen und Skriptaktionen auslösen. Sie können die gewünschten Geschäftsregeln für die Falltyptabelle einrichten.
UI-Aktionen für Falltyp einrichten	UI-Aktionen umfassen die Schaltflächen, Links und Kontextmenüelemente, die in Formularen und Listen

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

Aufgabe	Beschreibung
	angezeigt werden. Ein Falltyp erbt die UI-Aktionen von der Falltabelle. Beim Einrichten von UI-Aktionen für einen Falltyp haben Sie die folgenden Optionen: ○ Erstellen Sie neue UI-Aktionen für den Falltyp. Wenn Sie eine neue UI-Aktion erstellen, wählen Sie im Formular „UI-Aktion“ die Falltyptabelle im Feld **Tabelle** aus. ○ Verwenden Sie eine der geerbten Fall-UI-Aktionen. ○ Verwenden Sie eine Kombination der beiden. Sie können auch alle unerwünschten geerbten Fall-UI-Aktionen blockieren. Zum Blockieren einer Aktion aktualisieren Sie die Skripteinbindung **CSUIActionsimpl**.
Aktivieren Sie **Fall Erstellen** UI-Aktion für Falltypauswahl	Dieses Verfahren fügt hinzu **Fall Erstellen** UI-Aktion für Datensätze in der konfigurierten Tabelle. Wenn Sie diese UI-Aktion auswählen, wird angezeigt Falltypauswahl . **Hinweis:** Für konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich **Fall Erstellen** UI-Aktion für Falltypauswahl ist standardmäßig deaktiviert.
Falltypen einrichten	Registrieren Sie einen neu erstellten Falltyp, indem Sie einen Falltypdefinitions-Datensatz erstellen. Dieser Datensatz wird in der Falltyptabelle (sn_case_type) gespeichert und enthält die folgenden Informationen: ○ Der Name des Falltyps ○ Die für den Falltyp erstellte Tabelle ○ Eine optionale Kategorie ○ Ein optionaler Untertyp ○ Eine Kurzbeschreibung ○ Ein Feld zum Festlegen des Falltyps auf „Aktiv“ Die Tabelle „Falltyp“ erweitert die Tabelle „Anwendungsdatei“ (sys_metadata). Diese Tabelle enthält eine Spalte **Domänen**, die Kunden verwenden können, um ihre eigene Logik hinzuzufügen. Navigieren Sie zu , um einen Falltypdefinitionsdatensatz zu erstellen **Kundenservice** > **Falltypen verwalten** Und klicken Sie auf **Neu** .

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

Aufgabe	Beschreibung
	Nachdem Sie den Falltypdefinitions-Datensatz erstellt und gespeichert haben, können Sie die folgenden Prozessinformationen für den Falltyp mithilfe der zugehörigen Listen im Formular „Falltyp“ konfigurieren: ○ Statusabläufe ○ Spezielle Bearbeitungsnotizen ○ SLAs ○ E-Mail-Vorlagen ○ Kurzmeldungen ○ Berichte Weitere Informationen finden Sie unter Kundenservice-Falltypen verwalten. **Hinweis:** Diese zugehörigen Listen zeigen nur Informationen für den neuen Falltyp an. Sie enthalten keine Informationen für den Basisfall.
Benachrichtigungen einrichten	Benachrichtigungen halten Benutzer über verschiedene Aktivitäten und Events auf dem Laufenden. Sie können die Bedingungen festlegen, wann eine Benachrichtigung angezeigt wird, indem Sie in der Tabelle „Benachrichtigung“ einen Datensatz erstellen.
Rollen einrichten	Erstellen Sie eine oder mehrere Rollen, um den Zugriff auf die Falltypfunktionen und -fähigkeiten zu steuern. Gewähren Sie diesen Rollen dann Zugriff auf die gewünschten Anwendungen und Module. Damit Kundenservice-Mitarbeiter an einem Falltyp arbeiten können, konfigurieren Sie die Falltyprolle so, dass sie die Rolle sn_customerservice_agent enthält.
ACLs einrichten	Verwenden Sie Zugriffssteuerungslisten-Regeln (ACLs), um den Zugriff auf Daten einzuschränken. Diese Regeln erfordern, dass Benutzer eine Reihe von Anforderungen erfüllen, bevor sie mit Daten interagieren können. Damit externe Kunden einen Falltyp sehen können, fügen Sie ACLs hinzu, die Lese- oder Erstellungszugriff für externe Benutzer bieten.
Auswahlbedingungen für Falltyp einrichten	Beim Erstellen eines Falls eines bestimmten Typs klickt ein Kundenservice-Mitarbeiter auf **Fall erstellen** und wählt dann aus einer Liste der verfügbaren Falltypen aus. Das System zeigt die Falltypen an, die für die Rolle des Kundenservice-Mitarbeiters konfiguriert wurden.

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

Aufgabe	Beschreibung
	Verwenden Sie Flow Designer, um den Flow **Falltypen abrufen** zu konfigurieren und Bedingungen zu ändern, die die Sichtbarkeit für einen Falltyp festlegen, um Auswahlbedingungen für den Falltyp einzurichten. Die UI-Aktion **Fall erstellen** enthält zwei verschiedene Implementierungen: ○ Das Plugin „Customer Service“ bietet die UI-Aktion **Fall erstellen**, die Kundenservice-Mitarbeiter wie folgt verwenden können: ▪ Zum Erstellen eines Basisfalls. ▪ Zum Erstellen eines Falls für einen bestimmten Falltyp. Wenn Ihr Unternehmen beispielsweise immer dieselbe Art von Fall erstellt und Sie nur eine Erweiterung der Falltabelle erstellt haben, können Sie diese UI-Aktion ändern, um einen Fall dieses spezifischen Falltyps zu erstellen. ○ Das Plugin „Customer Services Case Types“ bietet auch die UI-Aktion **Fall erstellen**, mit der Kundenservice-Mitarbeiter einen Fall basierend auf einem ausgewählten Falltyp erstellen können. Nachdem er auf diese UI-Aktion geklickt hat, um einen Fall zu erstellen, wählt der Kundenservice-Mitarbeiter den gewünschten Falltyp aus einer Liste mit mehreren verfügbaren Falltypen aus. **Hinweis:** Es wird empfohlen, eine der UI-Aktionen für **Fall erstellen** zu konfigurieren, aber nicht beide, um Verwirrung zu vermeiden.
Datensatzersteller einrichten	Ein Datensatzersteller ist eine bestimmte Art von Katalogelement, mit dem Endbenutzer aufgabenbasierte Datensätze, z. B. Falldatensätze, aus dem Servicekatalog erstellen können. Erstellen Sie einen Datensatzersteller, der den neuen Falltyp im Customer Service Portal verfügbar macht.
Fall-Digest für Falltypen einrichten	Mit der Fall-Digest-Funktion können Kundenservice-Mitarbeiter proaktiv mit Kunden und internen Stakeholdern über Fälle kommunizieren. Während ein Fall ausgeführt wird, können Kundenservice-Mitarbeiter regelmäßige Fallzusammenfassungen senden, die die ausgeführten Aktionen, die nächsten Schritte

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

Aufgabe	Beschreibung
	und andere fallbezogene Informationen beschreiben. Wenn die Arbeit an einem Fall abgeschlossen wurde, können Kundenservice-Mitarbeiter eine Fallnachprüfung erstellen, die Informationen wie die Ursache, den Verringerungsplan und vorbeugende Maßnahmen enthält. **Hinweis:** Die Verwendung von Falltypen mit der Fall-Digest-Funktion erfordert das Plugin „Customer Service Case Types“ (com.snc.csm_case_types) und das Plugin „Case Digests“ (com.sn_csm_case_digest). Fälle, die aus einem ausgewählten Falltyp erstellt werden, können Fallaktionszusammenfassungen und Fallnachprüfungen verwenden. So erstellen Sie die Zuordnung, die die Falltypfelder identifiziert, die in die Fallnachprüfung und die Zusammenfassungsdatensätze der Fallaktion kopiert werden: ○ Erstellen Sie eine Konfiguration für den gewünschten Falltyp. Navigieren zu **Fall-Digests** > **Konfiguration** Und klicken Sie auf **Neu** . ○ Erstellen Sie neue Datensätze in der Tabelle „CSM-Tabellenzuordnung“ (csm_table_map), um die UI-Aktionen **Fallaktionszusammenfassung senden** und **Fallnachprüfung erstellen** zuzuordnen. Die zugehörige Liste „Fall-Digest“ im Formular „Falltyp“ zeigt die Fallaktionszusammenfassungen und die Konfigurationen der Fallnachprüfung für einen Falltyp an.
Kontextsuche für Falltypen einrichten	Navigieren zu **Kontextsuche** > **Tabellenkonfiguration** Und erstellen Sie einen Tabellenkonfigurationsdatensatz, um dem Falltyp eine Kontextsuche hinzuzufügen. Konfigurieren Sie in diesem Datensatz das Feld **Tabelle** als Falltyp und das Feld **Suchkontext** als Knowledge Base-Fallsuche.
Agent Workspace für Falltypen einrichten	Um Agent Workspace für jeden Falltyp unterschiedlich zu konfigurieren, befolgen Sie die Anweisungen im Guided Setup für Agent Workspace. Sie können die folgenden Funktionen für jeden Falltyp konfigurieren:

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

Aufgabe	Beschreibung
	○ Arbeitsbereichslisten ○ Notifications ○ Hervorgehobene Werte ○ Menüband-Einstellungen ○ Formularheader ○ Aktionszuweisungen
Portalansicht für Falltypen einrichten	Konfigurieren Sie die Felder, die ein Kunde sehen kann, wenn er einen Fall im Kunden- oder Verbraucherserviceportal anzeigt. Erstellen Sie einen neuen Datensatz, um die Felder für jeden Falltyp zu konfigurieren. Weitere Informationen zum Formular „Ticketkonfiguration“ finden Sie unter Konfigurieren Sie die Standardticketseite .

4. Zum Ausführen einer Aufgabe klicken Sie auf **Konfigurieren**.

   Diese Schaltfläche öffnet die Seite in Ihrer Instanz, auf der die Konfiguration abgeschlossen wird.

Zugehörige Informationen

Eigenschaft für Einfachauswahl des Falltyps aktivieren

Erstellen Sie eine Konfiguration für die Einzelauswahl des Falltyps

Konfigurieren Sie Menübandeinstellungen für Falltyp

Erstellen Sie eine Menübandkonfiguration für einen Falltyp, oder aktivieren Sie, dass Menübandkonfigurationen vom Falltyp geerbt werden können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
In der Anwendung Kundenservice-Management stellt ein Falltyp die Daten und Prozesse dar, die zur Lösung eines bestimmten Typs von Kundenproblemen erforderlich sind. Der Administrator kann eine Tabelle für einen neuen Falltyp erstellen, die die Falltabelle (sn_customerservice_Case) erweitert. Die erweiterte Tabelle für den Falltyp erbt die meisten Funktionen der Falltabelle.

Im Rahmen der Formularkonfiguration können Sie Menübandeinstellungen für Falltypen konfigurieren. Das Menüband wird im Formular oben angezeigt und enthält Komponenten, die Kunden- und Fallinformationen anzeigen wie „Customer 360“, „Zeitleiste“ und „Aktive SLA“. Jede Komponente verfügt über eine Menübandeinstellung, in der Konfigurationsinformationen zu dieser Komponente gespeichert werden.

Falltypen, die aus der Falltabelle erweitert werden, können diese Komponenten im Menüband des Fallformulars anzeigen. Falltypen bieten folgende Möglichkeiten:

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

- Erstellen Sie Menübandeinstellungen für Fallerweiterungen, oder
- Vorhandene Menübandeinstellungen ändern, sodass die Fallerweiterungen das Verhalten der Menübandkomponente erben

Um das Verhalten der Menübandkomponente zu ändern, gehen Sie wie folgt vor.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereicherfahrung** > **Formulare** > **Menübandeinstellungen**an.
2. Wählen Sie den Komponentennamen in der Liste Menübandeinstellungen aus.
   Sie können beispielsweise Kunde 360 auswählen.
3. Aktivieren Sie im Formular „Menübandeinstellung“ für die ausgewählte Komponente das Kontrollkästchen **Übernahme**.
4. Wählen Sie **Aktualisieren**.
5. Wiederholen Sie die Schritte 2–4 für jede Komponente, die im Menüband angezeigt werden soll.

Konfigurieren Sie deklarative Aktionen für Falltyp

Konfigurieren Sie deklarative Aktionen, mit denen Service Desk-Mitarbeiter Fälle und Fallaufgaben von verschiedenen Standorten in erstellen können Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Plugin „Kundenservice-Falltypen“ enthält deklarative Aktionen, mit denen Service Desk-Mitarbeiter Fälle und Fallaufgaben mit erstellen können Falltypauswahl Und Auswahl des Fallaufgabentyps . Diese deklarativen Aktionen sind standardmäßig deaktiviert.

Deklarative Aktionen, Standorte und Aktionen

Aktionsbezeichnung	Standort	Aktion
Fall erstellen	Wird in den Listenansichten der Fallaufgabe angezeigt.	Zeigt die Auswahl des Fallaufgabentyps an.
Fall erstellen	Wird auf der Registerkarte zugehörige Liste „Aufgaben“ in Fall- und Falltyp-Datensätzen angezeigt.	Zeigt die Auswahl des Fallaufgabentyps an.
Fall erstellen	Wird in den Listenansichten „Fall“ und „Falltyp“ angezeigt.	Zeigt die Falltypauswahl an.

Deklarative Aktionen werden in der Tabelle „Aktionszuweisung“ [sys_Declarative_action_assignment] gespeichert.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now-Experience-Framework** > **Deklarative Aktionen** > **Formularaktionen**an.
   Das System zeigt die Liste Aktionszuweisungen an.
2. Filtern Sie die Liste, um die Aktionen für die Anwendung „CSM-Falltypen“ anzuzeigen.

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

Konfigurieren Sie bei Bedarf die Liste so, dass sie angezeigt wird **Anwendung** Spalte.

3. Legen Sie für jede der gewünschten deklarativen Aktionen fest **Aktiv** Feld auf „wahr“.

Konfigurieren Sie die modale Größe der Serviceauswahl

Das modale Element „Serviceauswahl“ zeigt einem Service Desk-Mitarbeiter eine Liste der verfügbaren Services an, wenn er einen Fall erstellt. Benutzer mit der Administratorrolle können die Größe des modalen Dialogfelds für die Serviceauswahl konfigurieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **sys_Declarative_action_Payload_Definition.list** Im Anwendungsnavigator, um die Liste Aktionsnutzlastdefinitionen anzuzeigen.
2. Filtern Sie **Bezeichnung** Feld zum Anzeigen der Falltypauswahl.
3. Wählen Sie den gewünschten Datensatz aus **Schlüssel** Spalte.
4. Bearbeiten Sie den Datensatz, und ändern Sie die Größe des Modals in **Nutzlast** Feld.
   Die folgenden Auswahlmöglichkeiten sind verfügbar: Klein, Mittel, groß, xl. Geben Sie beispielsweise Folgendes ein: `„Größe“: „xl“,`
5. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Eigenschaft für Einfachauswahl des Falltyps aktivieren

Aktivieren Sie die Eigenschaft „Falltyp Einzelauswahl“, damit Kundenservice-Mitarbeiter die Falltyp-Einzelauswahlversion der Falltypauswahl verwenden und Fälle eines bestimmten Typs mit einem Klick erstellen können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Service Desk-Mitarbeitern stehen beim Erstellen von Fällen eines bestimmten Typs drei Versionen der Falltypauswahl zur Verfügung.

- Bei der Mehrfachauswahlversion wählt der Service Desk-Mitarbeiter einen Falltyp und optional eine Kategorie und einen Untertyp aus, um die verfügbaren Auswahlmöglichkeiten einzugrenzen, bevor ein Fall erstellt wird. Dies ist die Standardfunktionalität.
- Mit der Einzelauswahlversion wählt der Service Desk-Mitarbeiter einen Falltyp aus und erstellt einen Fall. Das System füllt einige der Felder im Fallformular mit Werten aus, die in der Auswahlkonfiguration vordefiniert wurden.
- Mit der Version „Produktservice auswählen“ wählt der Service Desk-Mitarbeiter ein Produkt und einen Service aus, um einen Fall zu erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Produktservice – Wählen Sie die Version der Falltypauswahl aus.

Um die Einzelauswahl-Version zu verwenden, aktivieren Sie *`sn_csm_case_types.case_type_single_field_select`*Eigenschaft. Sie müssen auch Erstellen Sie eine Konfiguration .

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

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **sys_properties.list**.
2. Klicken Sie auf die Eigenschaft *sn_csm_case_types.case_type_single_field_select* im Feld **Name**.
3. Legen Sie **Wert** auf „true“ fest.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Erstellen Sie eine Konfiguration für die Einzelauswahl des Falltyps

Erstellen Sie eine Konfiguration für die Einzelauswahlversion der Falltypauswahl, und definieren Sie die Felder und Werte, die das System zum automatischen Ausfüllen des Fallformulars verwendet.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Service Desk-Mitarbeitern stehen beim Erstellen von Fällen eines bestimmten Typs drei Versionen der Falltypauswahl zur Verfügung.

- Bei der Mehrfachauswahlversion wählt der Service Desk-Mitarbeiter einen Falltyp und optional eine Kategorie und einen Untertyp aus, um die verfügbaren Auswahlmöglichkeiten einzugrenzen, bevor ein Fall erstellt wird. Dies ist die Standardfunktionalität.
- Mit der Einzelauswahlversion wählt der Service Desk-Mitarbeiter einen Falltyp aus und erstellt einen Fall. Das System füllt einige der Felder im Fallformular mit Werten aus, die in der Auswahlkonfiguration vordefiniert wurden.
- Mit der Version „Produktservice auswählen“ wählt der Service Desk-Mitarbeiter ein Produkt und einen Service aus, um einen Fall zu erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Produktservice – Wählen Sie die Version der Falltypauswahl aus.

Um die Einzelauswahl-Version zu verwenden, gehen Sie wie folgt vor, um eine oder mehrere Auswahlmöglichkeiten zu konfigurieren, die Service Desk-Mitarbeitern beim Erstellen eines Falls zur Verfügung stehen. Sie müssen auch Aktivieren Sie die Einzelauswahleigenschaft für den Falltyp .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Falltypen** > **Falltypen verwalten**an.
2. Wählen Sie einen Falltyp aus.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Falltypauswahlen“ auf **Neu**.
4. Geben Sie im Feld **Name** einen beschreibenden Namen für die Falltypauswahl ein.
   Dies ist der Name, der Service Desk-Mitarbeitern im Popup-Fenster „Falltyp auswählen“ im Feld **Falltyp** angezeigt wird.
5. Wählen Sie in den Feldern **Standard-Falltypfeldwerte** die gewünschten Felder und die entsprechenden Werte aus.
   Das System verwendet diese Feld- und Wertkonfiguration, um diese Felder im Fallformular automatisch auszufüllen, wenn ein Service Desk-Mitarbeiter einen Fall dieses Typs erstellt.
6. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Das System speichert die Konfiguration in der Tabelle „Servicedefinition“ (sn_Case_type_selection) und fügt sie der zugehörigen Liste „Falltypauswahl“ hinzu.

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

Typen von Kundenservicefällen verwalten

Verwalten Sie die Einstellungen und die Konfiguration für einen Falltyp über das Formular „Falltyp“.

Nach der Verwendung von Kundenservice-Management Geführtes Setup zum Erstellen von und Konfigurieren Sie einen Falltyp , Sie können die Einstellungen und Konfigurationen für den Falltyp über anzeigen und verwalten Formular „Falltyp“ . Um auf ein Falltypformular zuzugreifen, navigieren Sie zu **Kundenservice** > **Falltypen** > **Falltypen verwalten** Und wählen Sie einen Falltyp aus der Liste aus.

Zugehörige Links im Falltypformular

Das Falltypformular enthält die folgenden zugehörigen Links.

Zugehörige Links im Falltypformular

Zugehöriger Link	Beschreibung
Konfiguration des Falltyps anzeigen	Zeigt die aktuelle Konfiguration für diesen Falltyp an, einschließlich: • Business Rules • Client-Skripts • Dictionary-Einträgen und Überschreibungen • Notifications • UI-Aktionen • Zugriffssteuerungen • UI-Richtlinien • Datenrichtlinien • Stile • Anzeigeregeln • Flows
Guided Setup für Falltypen starten	Ruft die Setup-Aufgaben für Falltypen in Kundenservice-Management Guided Setup auf.
Guided Setup für AWA starten	Wechselt zu den Setupaufgaben für Advanced Work Assignment (AWA) im Guided Setup für Agent Workspace.
Guided Setup für Agent Workspace starten	Ruft die Agent Workspace-Instanz für CSM-Setup-Aufgaben in Kundenservice-Management Guided Setup auf.

Zugehörige Listen im Falltypformular

Die zugehörigen Listen des Falltypformulars zeigen Elemente an, die für die Falltyptabelle konfiguriert wurden. Verwenden Sie die zugehörigen Listen, um zusätzliche Konfigurationen zu erstellen.

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

- Datensatzersteller
- Statusflüsse
- Liste der Bearbeitungsnotizen
- SLAs
- E-Mail-Vorlagen
- Textbausteine
- Berichte
- Falltypauswahlen

Kategorie und Untertyp für Falltyp auswählen

Der Systemadministrator kann einem Falltyp eine optionale Kategorie und einen Untertyp zuweisen. Beim Erstellen eines Falls können Service Desk-Mitarbeiter die verfügbaren Falltypen nach Kategorie und Untertyp in filtern Falltypauswahl . Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter eine Kategorie auswählt, wird die Liste der angezeigten Falltypen nach dieser Kategorie gefiltert. Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter einen Untertyp auswählt, wird die Liste weiter nach diesem Untertyp gefiltert.

Das Plugin „Customer Services Case Types“ enthält mehrere Kategorien, die der Systemadministrator für einen Falltyp auswählen kann. Zu diesen Kategorien gehören:

- Einarbeitung
- Beschwerde
- Reihenfolgen
- Allgemein

Das Feld **Untertyp** zeigt Felder aus der Tabelle „Falltyp“ an, die den folgenden Typ aufweisen:

- Auswahlliste
- Referenz

So wählen Sie eine Kategorie und einen Untertyp für einen Falltyp aus:

1. Navigieren zu **Kundenservice** > **Falltypen** > **Falltypen verwalten** Und wählen Sie einen Falltyp aus.
2. Wählen Sie eine Kategorie im Feld **Kategorie** aus.
3. Wählen Sie ein Feld im Feld **Untertyp** aus.
4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Falltypen und schwerwiegende Fälle

Der Systemadministrator kann die UI-Aktion **Schwerwiegenden Fall vorschlagen** für verschiedene Falltypen aktivieren. Wenn diese UI-Aktion verfügbar ist, kann ein Kundenservice-Mitarbeiter einen schwerwiegenden Fall aus dem ausgewählten Falltypdatensatz vorschlagen. Wenn der Kandidat für einen schwerwiegenden Fall akzeptiert wird, wird ein schwerwiegender Fall erstellt, und der Falltypdatensatz wird als untergeordneter Fall zum schwerwiegenden Fall hinzugefügt.

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

Der schwerwiegende Fall wird in der Fall-Basistabelle erstellt. Updates für den schwerwiegenden Fall werden mit den untergeordneten Falltypen synchronisiert. Mehrere Falltypdatensätze können demselben schwerwiegenden Fall hinzugefügt werden.

Falltypauswahl

Mit der Falltypauswahl können Kundenservice-Mitarbeiter schnell und einfach die richtige Fallart für einen Kontakt oder Verbraucher erstellen, indem sie aus einer Liste verfügbarer Falltypen oder Services auswählen.

Übersicht

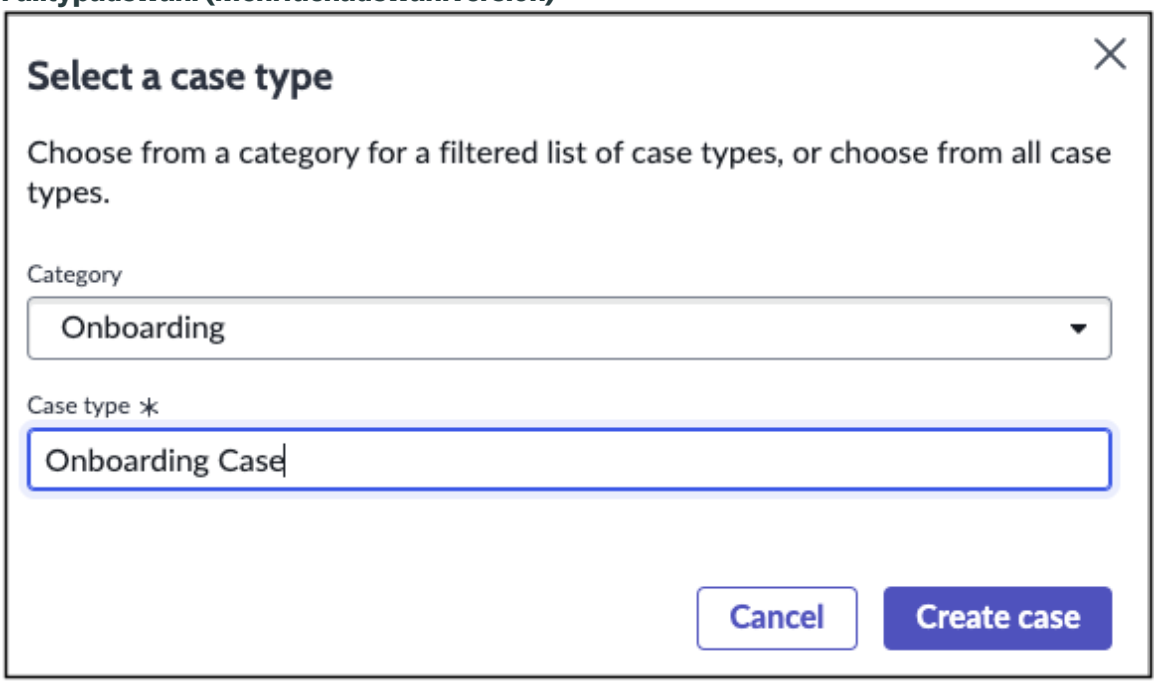
Die Falltypauswahl ist eine Komponente, die Service Desk-Mitarbeitern die Möglichkeit bietet, beim Erstellen eines Falls den entsprechenden Falltyp oder Service auszuwählen. Beispielsweise kann ein Service Desk-Mitarbeiter die Falltypauswahl verwenden, um Folgendes zu tun:

- Wählen Sie einen Falltyp aus, und erstellen Sie einen Fall dieses Typs.
- Wählen Sie ein Produkt aus einer Liste von Produkten aus, die sich im Besitz des Kunden befinden, und erstellen Sie einen Fall für dieses Produkt.
- Wählen Sie einen Service aus, und erstellen Sie einen Fall für diesen spezifischen Service.

Die Auswahl, die ein Service Desk-Mitarbeiter treffen kann, wird durch die Konfiguration der Falltypauswahl bestimmt. Der Systemadministrator kann konfigurieren Verschiedene Versionen der Falltypauswahl Nach Einstellung Eigenschaften . Die verschiedenen Versionen umfassen:

- Mehrfachauswahl (Standard)
- Einzelauswahl
- Produktservice auswählen

Falltypauswahl (Mehrfachauswahlversion)



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

Mithilfe der Falltypauswahl

Das System zeigt die Falltypauswahl an, wenn ein Service Desk-Mitarbeiter einen Fall aus einer Liste oder einem Datensatz erstellt.

Agent-Aktionen, die die Falltypauswahl anzeigen

Agent-Aktion	Beschreibung
Wählen Sie **Neu**.	Wählen Sie diese Aktion aus Falllisten und Falltyplisten aus, z. B. „meine Fälle“ oder „meine Beschwerdefälle“.
Wählen Sie Aus **Fall Erstellen**	Wählen Sie diese Aktion aus den folgenden Datensätzen aus: • Interaktion • Account • Kontakt • Verbraucher • Verkauftes Produkt • Installationsbasiselement • Fall • Untergeordneter Fall

Einige deklarative Aktionen, die mit dem Plugin „Kundenservice-Falltypen“ verfügbar sind, sind standardmäßig deaktiviert. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie deklarative Aktionen für Falltyp.

Versionen der Falltypauswahl

Service Desk-Mitarbeiter können verschiedene Versionen der Falltypauswahl verwenden. Der Systemadministrator kann Systemeigenschaften konfigurieren, um die Version der Falltypauswahl zu bestimmen, die Service Desk-Mitarbeitern angezeigt wird.

Versionen der Falltypauswahlkomponente

Version	Beschreibung
Mehrfachauswahl	Bei der Mehrfachauswahlversion wählt der Service Desk-Mitarbeiter einen Falltyp und optional eine Kategorie aus, um die verfügbaren Auswahlmöglichkeiten einzugrenzen, bevor ein Fall erstellt wird. Ein Kategorieuntertypfeld kann auch konfiguriert werden. Bei diesem Feld kann es sich um ein Auswahllistenfeld oder ein Referenzfeld aus der Tabelle „Falltyp“ handeln. **Hinweis:** Wenn kein Untertyp für einen Falltyp konfiguriert wurde, wird das Feld „Untertyp“ nicht angezeigt. Die Mehrfachauswahlversion der Falltypauswahl ist die Standardfunktionalität.

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

Versionen der Falltypauswahlkomponente (Fortsetzung)

Version	Beschreibung
	Weitere Informationen finden Sie unter Wählen Sie eine Kategorie und einen Untertyp für einen Falltyp aus .
Einzelauswahl	Mit der Einzelauswahl-Version wählt der Service Desk-Mitarbeiter einen Falltyp aus einer Liste verfügbarer Falltypen aus und erstellt mit einem Klick einen Fall. Das System verwendet eine konfigurierte Feldzuordnung, um einige der Felder im Fallformular auszufüllen. Die Anzeige der Einzelauswahlversion wird von gesteuert *sn_csm_case_types.case_type_single_field_select*Systemeigenschaf • Wenn diese Option aktiviert ist, zeigt das System die Einzelauswahlversion an. • Wenn diese Option deaktiviert ist, zeigt das System die Mehrfachauswahlversion an. **Hinweis:** Die Einzelauswahlversion ist nur in verfügbar Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM. Weitere Informationen finden Sie in den folgenden Themen: • Eigenschaft für Einfachauswahl des Falltyps aktivieren • Erstellen Sie eine Konfiguration für die Einzelauswahl des Falltyps
Produktservice Auswählen	Mit der Version „Produktservice auswählen“ wählt der Service Desk-Mitarbeiter ein Produkt und/oder einen Service aus, um einen Fall zu erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Produktservice – Wählen Sie die Version der Falltypauswahl aus . Die Anzeige der Produktservice-Version wird von gesteuert *sn_csm_case_types.service_definition_select*Systemeigenschaft. • Wenn diese Option aktiviert ist, zeigt das System die Produktservice-Version der Falltypauswahl an. • Wenn diese Option deaktiviert ist, verwendet das System den Wert von *sn_csm_case_types.case_type_single_field_select*Eigenschaft.

Eigenschaften der Falltypauswahl

Die folgenden Eigenschaften bestimmen, welche Version der Falltypauswahl Service Desk-Mitarbeitern angezeigt wird.

Versionseigenschaften einer Falltypauswahl

Eigenschaft	Beschreibung
sn_csm_case_types.case_type_single_field_select	Legen Sie diese Eigenschaft auf „wahr“ fest, um die Einzelauswahlfunktion des Falltyps in zu aktivieren

Automatische Übersetzung

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

Versionseigenschaften einer Falltypauswahl (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM. Wenn diese Option aktiviert ist, kann ein Service Desk-Mitarbeiter diese Funktion verwenden, um einen Fall eines bestimmten Typs mit einer einzigen Auswahl in der Falltypauswahl zu erstellen. • **Typ:** true | false • **Standardwert:** false • **Speicherort**: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]
sn_csm_case_types.service_definition_select	Legen Sie diese Eigenschaft auf „wahr“ fest, um die Produktservice-Auswahl der Falltypauswahl in zu aktivieren Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM. Wenn diese Option aktiviert ist, kann ein Service Desk-Mitarbeiter diese Version verwenden, um einen Datensatz basierend auf dem ausgewählten Produkt oder Service zu erstellen. • **Typ:** true | false • **Standardwert:** true • **Speicherort**: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] Diese Eigenschaft überschreibt *sn_csm_case_types.case_type_single_field_select*Eig • Bei „wahr“ zeigt das System die Produktservice-Select-Version der Falltypauswahl an. • Bei „falsch“ verwendet das System den Wert von *sn_csm_case_types.case_type_single_field_select* • Wenn beide Eigenschaften auf „wahr“ festgelegt sind, wird der *sn_csm_case_types.service_definition_select*Eigen hat Vorrang. • Wenn beide Eigenschaften auf „falsch“ festgelegt sind, zeigt das System die Mehrfachauswahlversion der Falltypauswahl an.
sn_csm_case_types.service_definition_select_count	Bestimmt die Anzahl der Produkte und Services, die in der Produktservice-Auswahl der Falltypauswahl angezeigt werden.

Automatische Übersetzung

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

Versionseigenschaften einer Falltypauswahl (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	• **Typ:** Ganzzahl • **Standardwert:** 25 • **Speicherort**: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

Konfigurieren von Servicedefinitionen für Fälle und Fallaufgaben

Der Systemadministrator erstellt Servicedefinitionen Für Fälle und Fallaufgaben zusammen mit ihren Beziehungen. Der Servicedefinitionsmanager und der Servicedefinitionsadministrator können diese Servicedefinitionen und Beziehungen auch erstellen.

Für Fallaufgaben-Servicedefinitionen kann der Systemadministrator Logik- und Standardfeldwerte einschließen, die das System beim Erstellen der Fallaufgaben verwendet. Weitere Informationen finden Sie unter Servicedefinitionen werden konfiguriert.

Produktservice – Wählen Sie die Version der Falltypauswahl aus

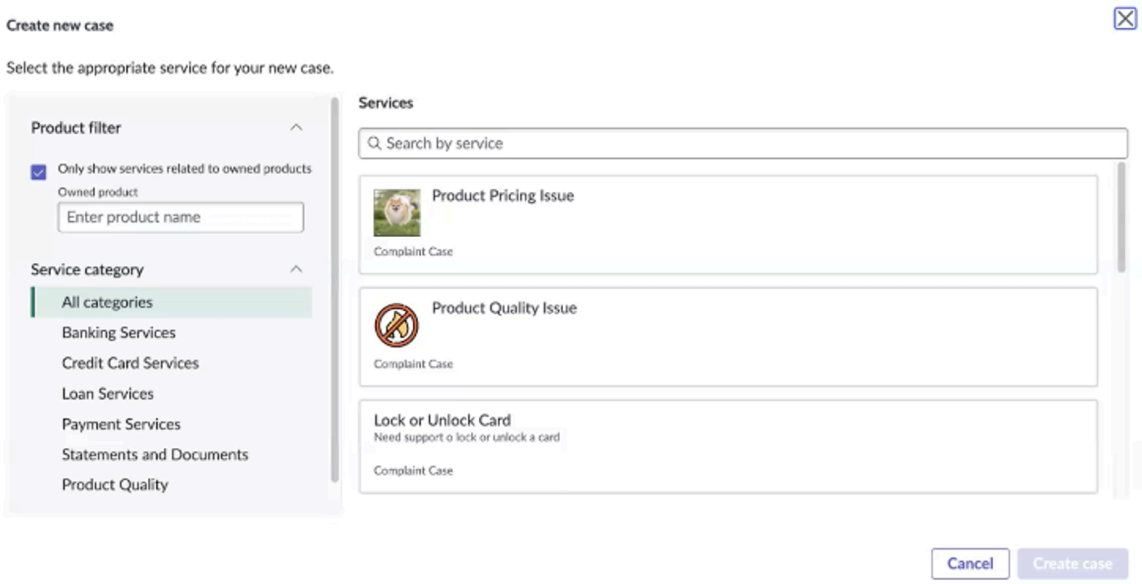
Mit der Auswahl der Produktservice-Version der Falltypauswahl können Service Desk-Mitarbeiter Fälle des richtigen Typs basierend auf dem ausgewählten Produkt oder Service erstellen.

Die Auswahl der Produktservice-Version der Falltypauswahl unterstützt Services sowie Falltypen. Diese Version der Falltypauswahl erleichtert Service Desk-Mitarbeitern die Suche nach verfügbaren Services für ein Produkt. Mit dieser Version der Falltypauswahl kann der Service Desk-Mitarbeiter Folgendes tun:

- Wählen Sie ein Produkt aus einer Liste von Produkten aus, die sich im Besitz des Accounts oder Verbrauchers befinden, und zeigen Sie die verfügbaren Services für dieses Produkt an. Diese Liste enthält verkaufte Produkte und Installationsbasiselemente.
- Wählen Sie eine Servicekategorie aus, und zeigen Sie die verfügbaren Services in dieser Kategorie an.
- Suchen Sie nach einem Service, indem Sie Stichwörter in das Suchfeld eingeben.
- Durchsuchen Sie die verfügbaren Services mithilfe von Bildlaufleisten und Paginierung.
- Wählen Sie einen Service aus, und erstellen Sie einen Fall basierend auf dem Service- oder Falltyp.

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

Falltypauswahl (Produktservice – Version auswählen)



Erstellen von Fällen mit der Produktservice-Auswahlversion

Das System zeigt die Falltypauswahl an, wenn ein Service Desk-Mitarbeiter einen Fall aus einer Liste oder einem Datensatz erstellt. Die Felder, die in der Produktservice-Auswahlversion der Falltypauswahl verfügbar sind, sind kontextgesteuert, je nachdem, wie ein Service Desk-Mitarbeiter einen Fall erstellt.

Agent-Aktionen, die die Falltypauswahl anzeigen

Agent-Aktion	Beschreibung
Wählen Sie **Neu**.	Wählen Sie diese Aktion aus Falllisten und Falltyplisten aus, z. B. „meine Fälle“ oder „meine Beschwerdefälle“.
Wählen Sie Aus **Fall Erstellen**	Wählen Sie diese Aktion aus den folgenden Datensätzen aus: • Interaktion • Account • Kontakt • Verbraucher • Verkauftes Produkt • Installationsbasiselement • Fall • Untergeordneter Fall

Erstellen von Fällen aus einem Datensatz

Wenn Sie einen Fall aus einem Datensatz erstellen, enthält die Auswahlversion für Produktservice der Falltypauswahl die folgenden Abschnitte und Felder:

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

Produktservice – Felder auswählen

Feld	Beschreibung
Produktfilter	Verwenden Sie die Felder in diesem Abschnitt, um ein Produkt auszuwählen
Nur Services anzeigen, die sich auf eigene Produkte beziehen	Dieses Kontrollkästchen steuert die Anzeige von **Produkt im Besitz** Feld und bestimmt die im Abschnitt „Services“ enthaltenen Services. • Wenn diese Option aktiviert ist, listet das System die als Post-Sales kategorisierten Services auf, die für das in ausgewählte Produkt relevant sind **Produkt im Besitz** Feld. • Wenn diese Option deaktiviert ist, listet das System die Services auf, die als „Pre-Sales“ und „Allgemein“ kategorisiert sind.
Eigenes Produkt	Verwenden Sie **Produkt im Besitz** Feld zum Auswählen eines Produkts. Dieses Feld verwendet die Typeahead-Suche. Platzieren Sie den Cursor in das Feld, und beginnen Sie mit der Eingabe, um eine Liste von Produkten anzuzeigen. Wenn Sie ein Produkt auswählen, werden die verfügbaren Services im Abschnitt „Services“ gefiltert. Für verkaufte Produkte und Installationsbasiselemente die erste Zeile eines Eintrags in **Produkt** In der Dropdown-Liste wird der Name des Produkts aus dem Produktmodell-Datensatz angezeigt. Die zweite Zeile zeigt den Namen des verkauften Produkts oder Installationsbasiselements an, das dem Produktmodell zugeordnet ist.
Servicekategorie	Wählen Sie eine Kategorie aus, um die verfügbaren Services in dieser Kategorie anzuzeigen, oder wählen Sie aus **Alle Kategorien** Um alle verfügbaren Services anzuzeigen.
Services	Wählen Sie im Abschnitt Services einen Service aus. • Services werden in einem Kartenformat angezeigt, das den Servicenamen, die Beschreibung und das Bild oder Symbol anzeigt. • Verwenden Sie eine Stichwortsuche, um die Liste der verfügbaren Services einzugrenzen. • Verwenden Sie die Bildlaufleisten und die Paginierung, um die verfügbaren Services anzuzeigen.

Service Desk-Mitarbeiter können auswählen **Fall Erstellen** Aus den folgenden Datensätzen, die Kontext zu ihren eigenen Produkten und Services bereitstellen.

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

Datensatztypen mit der Aktion „Fall erstellen“

Datensatz	Beschreibung
Interaktion	Anwendbare Services basieren auf Produkten, die sich im Besitz des Kontakts oder Verbrauchers befinden.
Account	Anwendbare Services basieren auf Produkten, die dem Account gehören.
Kontakt	Anwendbare Services basieren auf Produkten im Besitz des Kontakts und Produkten, auf die der Kontakt basierend auf dem Zugriff der zugehörigen Parteien Zugriff hat.
Verbraucher	Anwendbare Services basieren auf Produkten, die sich im Besitz des Verbrauchers befinden.
Verkauftes Produkt	Die **Produkt im Besitz** Das Feld wird automatisch mit dem Produktmodell aus dem Datensatz „verkauftes Produkt“ ausgefüllt.
Installationsbasiselement	Die **Produkt im Besitz** Das Feld wird automatisch mit dem Produktmodell ausgefüllt, wenn das Installationsbasiselement dem Produktmodell zugeordnet ist. Wenn dem Installationsbasiselement kein Produktmodell zugeordnet ist, wird **Geschuldetes Produkt** Feld listet die Produkte für den Account und den Kontakt auf.
Fall	
Untergeordneter Fall	

Erstellen von Fällen aus einer Liste

Service Desk-Mitarbeiter können auswählen **Neu** Aus einer Fallliste oder einem Falltyp. Da kein Kundenkontext vorhanden ist, enthalten die aufgeführten Services alle verfügbaren Services (vor dem Verkauf, nach dem Verkauf und allgemein).

Servicekategorien

Der Administrator kann Services in Kategorien gruppieren, damit Service Desk-Mitarbeiter die benötigten Services leichter finden können. Kategorien werden im Abschnitt Servicekategorien angezeigt. Service Desk-Mitarbeiter können eine bestimmte Kategorie auswählen, um die verfügbaren Services in dieser Gruppe oder anzuzeigen **Alle Kategorien** Um alle verfügbaren Services anzuzeigen.

Servicekarten

Die Auswahl der Produktservice-Version der Falltypauswahl zeigt die verfügbaren Services in einer Kartenansicht an. Jede Karte kann je nach Konfiguration die folgenden Informationen für einen Service enthalten:

- Name
- Beschreibung
- Bild

Wenn ein Administrator eine Servicedefinition erstellt, kann er einen Namen für den Service angeben. Sie können auch eine Beschreibung des Service bereitstellen und ein Bild hinzufügen, um den Service darzustellen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Servicedefinition .

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

Services in der Falltypauswahl durchsuchen

Service Desk-Mitarbeiter können die verfügbaren Services für eine ausgewählte Kategorie oder für alle Kategorien durchsuchen. Diese Services werden in einer Kartenansicht angezeigt.

Die Auswahl der Produktservice-Version der Falltypauswahl kann mehrere Seiten von Services anzeigen. Es können 24 Services gleichzeitig und insgesamt 200 Services angezeigt werden.

Der Service Desk-Mitarbeiter kann die folgenden Aktionen ausführen:

- Verwenden Sie die Bildlaufleisten, um alle angezeigten Services anzuzeigen.
- Wählen Sie Aus **Mehr anzeigen** Um den nächsten Satz von Services (bis zu 200) anzuzeigen, wenn mehr als 24 Services verfügbar sind.
- Filtern Sie die angezeigten Services, indem Sie eine Kategorie auswählen.
- Zeigen Sie eine Anzahl der verfügbaren Services an, nachdem Sie einen Filter angewendet haben.

Hinweis: Das System zeigt die Services an, auf die der angemeldete Service Desk-Mitarbeiter Zugriff hat.

Wenn der Service Desk-Mitarbeiter das Limit von 200 Services erreicht, weist das System den Service Desk-Mitarbeiter an, die Ergebnisse zu verfeinern.

Suche nach einem Service

Service Desk-Mitarbeiter können nach einem Service suchen, indem sie Stichwörter in das Suchfeld eingeben.

- Unter dem Suchfeld wird eine Liste der letzten Suchvorgänge angezeigt
- Suchergebnisse umfassen die Services mit Namen oder Beschreibungen, die die Stichwörter enthalten.
- Ergebnisse werden in einer Kartenansicht angezeigt.

Erstellen eines Falls für einen Service

Service Desk-Mitarbeiter können Fälle aus Listen und aus Datensätzen erstellen.

Service Desk-Mitarbeiter können Fälle erstellen, indem sie einen Service aus der Auswahl „Produktservice“ der Falltypauswahl auswählen und dann auswählen **Fall Erstellen** .

Service Desk-Mitarbeiter sehen die Produktservice-Auswahlversion mit dem Produktfilter, wenn sie einen Fall aus den folgenden Datensätzen erstellen.

- Interaktion
- Account
- Kontakt
- Verbraucher
- Verkauftes Produkt
- Installationsbasis

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

- Fall
- Untergeordneter Fall

Die **Zeigen Sie nur Services an, die sich auf eigene Produkte beziehen** Das Kontrollkästchen ist standardmäßig aktiviert.

- Wenn diese Option ausgewählt ist, kann der Service Desk-Mitarbeiter Post-Sales-Services anzeigen.
- Wenn diese Option deaktiviert ist, kann der Service Desk-Mitarbeiter Pre-Sales, Post-Sales und Allgemeine Services anzeigen.

Wenn sich der Service Desk-Mitarbeiter in einem Datensatz „verkauftes Produkt“ oder „Installationsbasis“ befindet, wird die **Produkt im Besitz** Feld wird automatisch ausgefüllt.

Wenn ein Kunde die Installationsbasis nicht aktiviert hat:

- Die Option Produktservice-Version auswählen zeigt an **Service** Und **Falltyp** Felder.
- Die **Service** Das Feld listet alle Services auf, einschließlich Pre-Sales und Post-Sales.
- Service Desk-Mitarbeiter können auswählen **Fall Erstellen** Wählen Sie in einem Interaktions-, Account-, Kontakt- oder Verbraucherdatensatz einen Falltyp aus **Falltyp** Feld.

Konfiguration der Falltypauswahl

Die Produktservice-Auswahlversion der Falltypauswahl enthält einen Produktfilter. Wenn Sie die Administratorrolle innehaben, können Sie die Falltypauswahl so konfigurieren, dass dieser Filter ausgeblendet wird.

Standardmäßig ist diese Konfigurationseinstellung „falsch“. In der Falltypauswahl wird der Produktfilter angezeigt **Zeigen Sie nur Services an, die sich auf eigene Produkte beziehen** Das Kontrollkästchen ist leer, und die Falltypauswahl zeigt alle verfügbaren Servicedefinitionen an.

So blenden Sie den Filter aus:

1. Im Anwendungsnavigator **sys_Declarative_action_Payload_Definition.list** Und drücken Sie **Geben Sie Ein** .
2. Wählen Sie in der Spalte Schlüssel die Option aus **CREATE_CASE_TYPE** .
3. In **Nutzlast** Feld suchen Sie nach **AusgeblendetProduktfilter** Einstellung.
4. Ändern Sie den Wert der Einstellung von „falsch“ in „wahr“, und wählen Sie aus **Aktualisieren** .

Wenn diese Konfigurationseinstellung auf „wahr“ festgelegt ist, zeigt die Falltypauswahl den Produktfilter nicht an. Die Falltypauswahl zeigt alle verfügbaren Servicedefinitionen an.

Auswahl des Fallaufgabentyps

Die Fallaufgabentypauswahl ist eine Komponente, die Kundenservice-Mitarbeitern die Möglichkeit bietet, während der Bearbeitung von Fällen die richtigen Aufgabentypen zu erstellen.

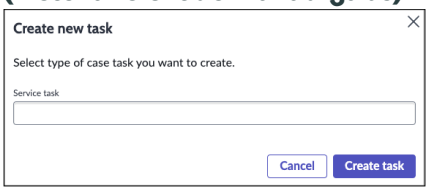
Mit der Fallaufgabentypauswahl können Service Desk-Mitarbeiter Services auswählen und Fallaufgaben speziell für diese Services erstellen. Die Auswahl, die ein Service Desk-Mitarbeiter in der Fallaufgabentypauswahl treffen kann, hängt davon ab, woher er eine Fallaufgabe erstellt.

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

Auswahloptionen Für Falltyp-Aufgabe

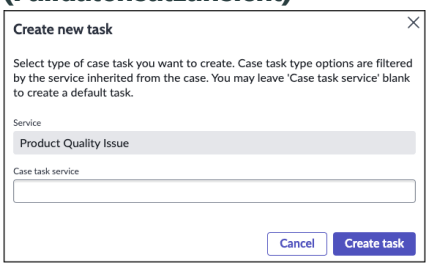
Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter eine Fallaufgabe aus einer Fallaufgabenliste erstellt, kann er einen Service in der Fallaufgabentypauswahl auswählen.

Auswahl für Fallaufgabentyp (Listenansicht der Fallaufgabe)



Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter eine Fallaufgabe aus einem Falldatensatz erstellt, zeigt die Auswahl des Fallaufgabentyps zugehörige Services basierend auf dem Falltyp an.

Fallaufgabentypauswahl (Falldatensatzansicht)



Ein Service Desk-Mitarbeiter, der an einem Fall oder einem Falltyp arbeitet, kann Fallaufgaben auf folgende Weise erstellen.

So erstellen Sie Fallaufgaben

Wählen Sie Aus **Neu** Aus einer Fallaufgabenliste	Die **Serviceaufgabe** Das Feld in der Fallaufgabentypauswahl zeigt alle zugehörigen Services an, bei denen die Zieltabelle Fallaufgabe [sn_customerservice_Task] und Erweiterungen der Fallaufgabe ist.
Wählen Sie Aus **Neu** Über die Registerkarte „zugehörige Liste Aufgaben“ in einem Falldatensatz	Die **Service** Das Feld wird automatisch mit dem Fallservice ausgefüllt. Die **Fallaufgabenservice** Feld listet die Aufgabenservices auf, die sich auf den Fallservice beziehen. Wenn für den Fall kein Service vorhanden ist, wird **Serviceaufgabe** Das Feld zeigt alle zugehörigen Services an, bei denen die Zieltabelle Fallaufgabe [sn_customerservice_Task] und Erweiterungen der Fallaufgabe ist.
Wählen Sie aus **+** Symbol in der Aufgabenliste „zugehörige Datensätze“ in der Komponente „dynamische zugehörige Datensätze“	Die **Fallaufgabenservice** Das Feld in der Fallaufgabentypauswahl zeigt die folgenden Services an: • Die Aufgabenservices im Zusammenhang mit dem Fallservice. • Die zugehörigen Services, bei denen die Servicezieltabelle Fallaufgabe und Erweiterungen der Fallaufgabe ist.

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

So erstellen Sie Fallaufgaben (Fortsetzung)

Wählen Sie Aus **Aufgabe Erstellen** In einer Fall-Playbook-Phase	Die **Service** Das Feld wird automatisch mit dem Fallservice ausgefüllt. Die **Fallaufgabenservice** Feld listet die Aufgabenservices auf, die sich auf den Fallservice beziehen.
Wählen Sie Aus **Aufgabe Erstellen** In der Aktivitätsanzeige	Die **Service** Das Feld wird automatisch mit dem Fallservice ausgefüllt. Die **Fallaufgabenservice** Feld listet die Aufgabenservices auf, die sich auf den Fallservice beziehen.

Einige deklarative Aktionen, die mit dem Plugin „Kundenservice-Falltypen“ verfügbar sind, sind standardmäßig deaktiviert. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie deklarative Aktionen für Falltyp.

Konfigurieren von Servicedefinitionen für Fälle und Fallaufgaben

Der Systemadministrator erstellt Servicedefinitionen Für Fälle und Fallaufgaben zusammen mit ihren Beziehungen. Der Servicedefinitionsmanager und der Servicedefinitionsadministrator können diese Servicedefinitionen und Beziehungen auch erstellen.

Für Fallaufgaben-Servicedefinitionen kann der Systemadministrator Logik- und Standardfeldwerte einschließen, die das System beim Erstellen der Fallaufgaben verwendet. Weitere Informationen finden Sie unter Servicedefinitionen werden konfiguriert.

Onboarding-Falltyp

Service Desk-Mitarbeiter können den Onboarding-Falltyp verwenden, um die Details zu erfassen, wenn Kunden für ein Produkt oder einen Service gewonnen werden sollen.

Der Onboarding-Falltyp schließt ein Playbook ein, das Schritt-für-Schritt-Anweisungen für den gesamten Lebenszyklus des Onboarding-Prozesses bereitstellt.

Onboarding-Fälle weisen das Präfix „ONB“ in der Fallnummer auf. Beispiel: ONB0001007. Onboarding-Fälle werden im Modul „Einarbeitungsfälle“ in den folgenden Listen angezeigt:

- Meine Onboarding-Fälle
- Alle Onboarding-Fälle
- Nicht zugewiesene Onboarding-Fälle
- Eskalierte Onboarding-Fälle

Beim Erstellen eines Falls können Service Desk-Mitarbeiter auswählen **Kunden-Onboarding** Aus der Liste der verfügbaren Falltypen.

Onboarding-Fälle für neue oder bestehende Kunden erstellen

Kundenservice-Mitarbeiter können Fälle erstellen, um neue Kunden zu gewinnen oder bestehende Kunden für neue Produkte zu gewinnen.

Das Onboarding-Fallformular enthält das Kontrollkästchen **Neuer Kunde**. Service Desk-Mitarbeiter können dieses Kontrollkästchen aktivieren, damit der Abschnitt „Informationen zum neuen Kunden“ im Fallformular angezeigt wird. Dieser Formularabschnitt enthält Felder, mit denen Sie Informationen sammeln und einen Kundendatensatz erstellen können.

Hinweis: Ein neuer Kunde hat keinen Account-, Kontakt- oder Verbraucherdatensatz.

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

Wenn ein vorhandener Fall bereits über verfügt **Account** Und **Kontakt** Oder **Verbraucher** Ausgefüllte Felder, dann die **Neuer Kunde** Kontrollkästchen ist deaktiviert.

Beim Speichern eines Onboarding-Falls:

- Wenn **Neuer Kunde** Das Kontrollkästchen ist aktiviert, die **Account** Und **Kontakt** Oder **Verbraucher** Zum Speichern des Falls sind keine Felder erforderlich.
- Wenn **Neuer Kunde** Kontrollkästchen ist inaktiv, die **Account** Und **Kontakt** Oder **Verbraucher** Zum Speichern des Falls sind Felder erforderlich.

Neuer Formularabschnitt „Informationen zum neuen Kunden“

Der Formularabschnitt „Informationen zum neuen Kunden“ enthält Felder, die Service Desk-Mitarbeiter zum Erfassen von Informationen verwenden können. Diese Informationen werden dann zum Erstellen eines Kundendatensatzes verwendet. Diese Felder enthalten:

- Kundentyp: entweder „Geschäft“ oder „Person“
- Geschäftsname: Erforderlich, wenn der Kundentyp „Geschäft“ ist
- Anwendername: Erforderlich, wenn der Kundentyp „Individual“ ist
- Telefonnummer
- E-Mail

Zusätzliche Mitglieder

Der Onboarding-Falltyp enthält die zugehörige Liste **Zusätzliche Mitglieder** im Fallformular. Service Desk-Mitarbeiter können diese zugehörige Liste verwenden, um die Benutzer oder Geschäftseinheiten zu erstellen, die in dem Onboarding-Fall berücksichtigt werden sollen.

Bei zusätzlichen Mitgliedern kann es sich um Folgendes handeln:

- Accounts
- Kontakte
- Verbraucher

Service Desk-Mitarbeiter wählen beim Hinzufügen eines Mitglieds zu einem Onboarding-Fall Informationen aus den folgenden Feldern aus:

- Typ: Der Typ des hinzuzufügenden Benutzers. Beispielsweise ein Mitinhaber, ein Begünstigter oder ein Unterkonto.
- Name: Der Name des Kontakts, Verbrauchers oder Accounts.

Hinweis: Wenn Sie das Onboarding-Playbook verwenden, wird der Benutzer auch im Schritt „Zusätzliche Mitglieder hinzufügen“ der Phase „Initiieren“ der Karte „Mitgliederinformationen“ hinzugefügt.

Phasen und Status des Onboarding-Falltyps

Ein Onboarding-Fall durchläuft mehrere Phasen und Status, während der Service Desk-Mitarbeiter an der Falllösung arbeitet.

Ein Onboarding-Fall besteht aus sechs Phasen:

- Initiiert
- Vorabgenehmigung

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

- Daten erfassen
- Sorgfaltspflicht
- Lösen
- Schließen

Wenn ein Onboarding-Fall die zuvor aufgeführten Phasen durchläuft und zu einer Lösung führt, wird der Fallstatus aktualisiert. Phase und Status sind miteinander verknüpft, wie in der folgenden Tabelle beschrieben.

Phasen und Status von Onboarding-Fällen

Phase	Status	Beschreibung
Initiiert	Neu	Ein Onboarding-Fall wird in der Phase **Initiiert** mit dem Status **Neu** erstellt. Ein Onboarding-Fall kann sich nur während der Phase „Initiiert“ im Status **Neu** befinden.
Initiiert	Offen	Der Status eines Onboarding-Falls ändert sich in **Offen**, wenn der Fall einem Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen wird.
Vorabgenehmigung	• Offen • Auf Info warten	In der Phase „Vorabgenehmigung“ kann ein Onboarding-Fall entweder den Status **Offen** oder **Auf Info warten** aufweisen. Der Fall wird in verschoben **Warten Auf Informationen** status, wenn ein Service Desk-Mitarbeiter auswählt **Informationen Anfordern** .
Daten erfassen	• Offen • Auf Info warten	In der Phase „Datenerfassung“ kann sich ein Onboarding-Fall entweder im Status **Offen** oder **Auf Info warten** befinden. Der Fall wird in den Status **Auf Info warten** verschoben, wenn ein Service Desk-Mitarbeiter auf **Info anfordern** klickt.
Sorgfaltspflicht	• Auf Info warten • Überprüfung wird ausgeführt	In der Phase „Sorgfaltspflicht“ kann sich ein Onboarding-Fall entweder im Status **Auf Info warten** oder **Überprüfung wird ausgeführt** befinden. Der Fall wird in verschoben **Warten Auf Informationen** status, wenn ein Service Desk-Mitarbeiter auswählt **Informationen Anfordern** . Der Fall wird in verschoben **Wird Überprüft** status, wenn ein Service Desk-Mitarbeiter auswählt **Zur Überprüfung senden** .
Lösen	• Überprüfung abgeschlossen • Gelöst	In der Phase „Lösen“ kann sich ein Onboarding-Fall im Status **Überprüfung abgeschlossen** oder **Gelöst** befinden. Der Fall wird in den Status **Überprüfung abgeschlossen** versetzt, wenn ein Service Desk-Mitarbeiter auf **Überprüfung abgeschlossen** klickt.

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

Phasen und Status von Onboarding-Fällen (Fortsetzung)

Phase	Status	Beschreibung
		Der Fall wird in verschoben **Gelöst** status, wenn ein Service Desk-Mitarbeiter auswählt **Lösung Vorschlagen** .
Schließen	Abgeschlossen	Der Fall wird geschlossen.

Mit Falltypen installierte Komponenten

Mit dem Plugin „Kundenservice-Falltypen“ (com.snc.csm_Case_types) werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Komponenten, die die Funktion „Servicedefinitionen“ unterstützen.

Mit Falltypen installierte Tabellen

Die folgenden Tabellen werden mit dem Plugin „Kundenservice-Falltypen“ (com.snc.csm_Case_types) installiert.

Tabellen mit Falltypen hinzugefügt

Tabelle	Beschreibung
Falltyp [sn_Case_type]	In dieser Tabelle werden die definierten Falltypen gespeichert. Weitere Informationen finden Sie unter Kundenservicefalltypen .
Servicedefinition [sn_Case_type_selection]	In dieser Tabelle werden die definierten Servicedefinitionen gespeichert. Die Funktion „Servicedefinition“ fügt der Tabelle „Servicedefinition“ die folgenden Felder hinzu: • Domänenpfad • Playbook Datensatzgenerator • Aktiv • Anzahl Weitere Informationen finden Sie unter Servicedefinitionen .
Servicedefinitionskategorie [sn_csm_Case_types_Service_category]	Diese Tabelle speichert die Kategorien, die für Servicedefinitionen erstellt werden.
Beziehungen der Servicedefinitionskategorie [sn_csm_Case_types_Service_category_rel]	In dieser Tabelle werden die Servicedefinitionen gespeichert, die einer Servicedefinitionskategorie zugeordnet sind.
Produktservicebeziehung [sn_csm_Case_types_Product_Service_rel]	In dieser Tabelle werden die Produkte gespeichert, die mit einer Servicedefinition verknüpft sind. Weitere Informationen zu diesen Beziehungen finden Sie unter Ordnen Sie ein Produkt einer Servicedefinition zu .

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

Tabellen mit Falltypen hinzugefügt (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
Beziehung zwischen Services [sn_csm_Case_types_Service_to_Service_rel]	Diese Tabelle speichert Beziehungen, die zwischen Services konfiguriert wurden. Zum Beispiel zugehörige Services, die einer Servicedefinition hinzugefügt wurden.
Katalogservicebeziehung [sn_csm_Case_types_catalog_Service_rel]	In dieser Tabelle werden die Katalogelemente gespeichert, die mit einer Servicedefinition verknüpft sind. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Katalogelemente für eine Servicedefinition .
Anwenderkriterien für Servicedefinition [sn_csm_Case_types_Service_user_Criteria]	Diese Tabelle speichert die Anwenderkriterien, die für einen Servicedefinitionsdatensatz konfiguriert wurden. Das System verwendet diese Kriterien, um die Services zu filtern, die Anwendern in der Servicauswahl beim Erstellen eines Falls zur Verfügung stehen. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Anwenderkriterien für eine Servicedefinition .
Kundenkriterien für Servicedefinition [sn_csm_Case_types_Service_Customer_Criteria]	Diese Tabelle speichert die Kundenkriterien, die für einen Servicedefinitionsdatensatz konfiguriert wurden. Das System verwendet diese Kriterien, um die Services zu filtern, die Kunden zur Verfügung stehen. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Kundenkriterien für eine Servicedefinition .

Mit Falltypen installierte Rollen

Die folgenden Servicedefinitionsrollen werden mit dem Plugin „Kundenservicefalltypen“ (com.snc.csm_Case_types) installiert.

Mit Falltypen installierte Rollen

Rolle	Beschreibung	Enthält Rollen
Servicedefinitionsadministrator [sn_csm_case_types.service_definition_admin]	Administratorrolle für Kundenservicefalltypen Tabellen. Benutzer mit dieser Rolle können Servicedefinitionen, Servicekategorien und Beziehungen zu Servicekategorien anzeigen, erstellen, aktualisieren und löschen.	• sn_csm_case_types.service_definiti • sn_service_org.service_criteria_dele
Servicedefinitionsmanager [sn_csm_case_types.service_definition_manager]	Managerrolle für Kundenservicefalltypen Tabellen. Benutzer mit dieser Rolle können Servicedefinitionen, Servicedefinitionskategorien und Servicedefinitionskategorien-Beziehungen anzeigen, erstellen und aktualisieren.	• sn_csm_case_types.service_definiti • sn_csm_case_types.service_definiti • sn_service_org.service_criteria_writ • sn_service_org.service_criteria_crea • sn_service_org.service_criteria_read
Servicedefinitionsbetrachter [sn_csm_case_types.service_definition_viewer]	Benutzer mit dieser Rolle können Servicedefinitionen, Servicdefinitionskategorien und Beziehungen zu Servicedefinitionskategorien anzeigen.	sn_service_org.service_criteria_read
Berichtsbetrachter für Servicedefinition	Bietet Berichtsansichtszugriff auf die zugehörigen Tabellen der Servicedefinition.	Keine

Automatische Übersetzung

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

Mit Falltypen installierte Rollen (Fortsetzung)

Rolle	Beschreibung	Enthält Rollen
[sn_csm_case_types.service_definition_report_view]		
Servicedefinition – alle Tabellen-Viewer [sn_csm_case_types.service_definition_all_table_viewer]	Bietet Anzeigezugriff auf die Servicedefinitionstabellen. Benutzer mit dieser Rolle können Servicedefinitionen, Servicedefinitionskategorien und Beziehungen zu Servicdefinitionskategorien anzeigen.	Keine

Mit Falltypen installierte Eigenschaften

Die folgenden Eigenschaften werden mit dem Plugin „Kundenservice-Falltypen“ hinzugefügt. Diese Eigenschaften steuern die Version des Bildschirms „Falltypauswahl“, der Service Desk-Mitarbeitern angezeigt wird. Weitere Informationen finden Sie unter Bildschirm „Falltypauswahl“ .

Mit Falltypen installierte Eigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung
sn_csm_case_types.case_type_single_field_select	Legen Sie diese Eigenschaft auf „wahr“ fest, um die Einzelauswahlfunktion des Falltyps in zu aktivieren Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM. Wenn diese Option aktiviert ist, kann ein Service Desk-Mitarbeiter diese Funktion verwenden, um einen Fall eines bestimmten Typs mit einer einzigen Auswahl im Bildschirm „Falltypauswahl“ zu erstellen. • **Typ:** true | false • **Standardwert:** false • **Speicherort**: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]
sn_csm_case_types.service_definition_select	Legen Sie diese Eigenschaft auf „wahr“ fest, um die Produktservice-Version des Bildschirms „Falltypauswahl“ zu aktivieren. Wenn diese Option aktiviert ist, kann ein Service Desk-Mitarbeiter diesen Bildschirm verwenden, um einen Datensatz basierend auf dem ausgewählten Produkt oder Service zu erstellen. • **Typ:** true | false • **Standardwert:** true • **Speicherort**: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] Diese Eigenschaft überschreibt *sn_csm_case_types.case_type_single_field_select*Eig

Automatische Übersetzung

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

Mit Falltypen installierte Eigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	• Bei „wahr“ zeigt das System den Bildschirm „Produktservice auswählen“ an. • Bei „falsch“ verwendet das System den Wert von *sn_csm_case_types.case_type_single_field_select*E • Wenn beide Eigenschaften auf „wahr“ festgelegt sind, wird der *sn_csm_case_types.service_definition_select*Eigen hat Vorrang. • Wenn beide Eigenschaften auf „falsch“ festgelegt sind, zeigt das System den Mehrfachauswahlbildschirm an.
sn_csm_case_types.service_definition_select_count	Bestimmt die Anzahl der Produkte und Services, die im Bildschirm „Produktservice auswählen“ angezeigt werden. • **Typ:** Ganzzahl • **Standardwert:** 25 • **Speicherort**: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]
sn_csm_Case_types.get_Case_types_roles	Speichert die Administrator- und Agent-Rollen, die auf die Falltypauswahl und die getCaseTypes-API zugreifen können. Rollen werden in aufgeführt **Wert** Feld in einer kommagetrennten Liste. Um eine Rolle hinzuzufügen, fügen Sie die Rolle am Ende der Liste an. • **Typ:** Zeichenfolge • **Standardwert:** itil,admin,sn_customerservice_Agent,sn_customerservice.C • **Speicherort**: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

Mit Falltypen installierte Erweiterungspunkte

Mit Erweiterungspunkten können Sie die Funktionalität einer Anwendung erweitern und Anpassungen integrieren, ohne den Anwendungscode zu ändern. Erweiterungspunkte werden in der Tabelle „Erweiterungspunkt“ [sys_extension point] gespeichert.

Der Erweiterungspunkt CSMServiceDefinitionIntegrations gibt eine Liste von Produkten zurück, die Service Desk-Mitarbeitern in zur Verfügung stehen **Produkt** Feld im Produktservice – Wählen Sie die Version von aus Bildschirm „Falltypauswahl“ . Standardmäßig basiert diese Liste auf dem Kundenkontext und zeigt die verkauften Produkte und Installationsbasiselemente an, die sich im Besitz des Kunden befinden.

Automatische Übersetzung

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

Um auf diesen Erweiterungspunkt zuzugreifen, navigieren Sie zu **Alle** > **Systemerweiterungspunkte** > **Skriptbasierte Erweiterungspunkte** Und wählen Sie aus **CSMServiceDefinitionIntegrationen** .

So ändern Sie diesen Erweiterungspunkt:

1. Wählen Sie aus **Implementierung erstellen** Zugehöriger Link im Erweiterungspunktdatensatz.
2. Ändern Sie **Skript** Feld und fügen Sie eine API hinzu, um Produktinformationen zurückzugeben.
3. Wählen Sie **Aktualisieren**.

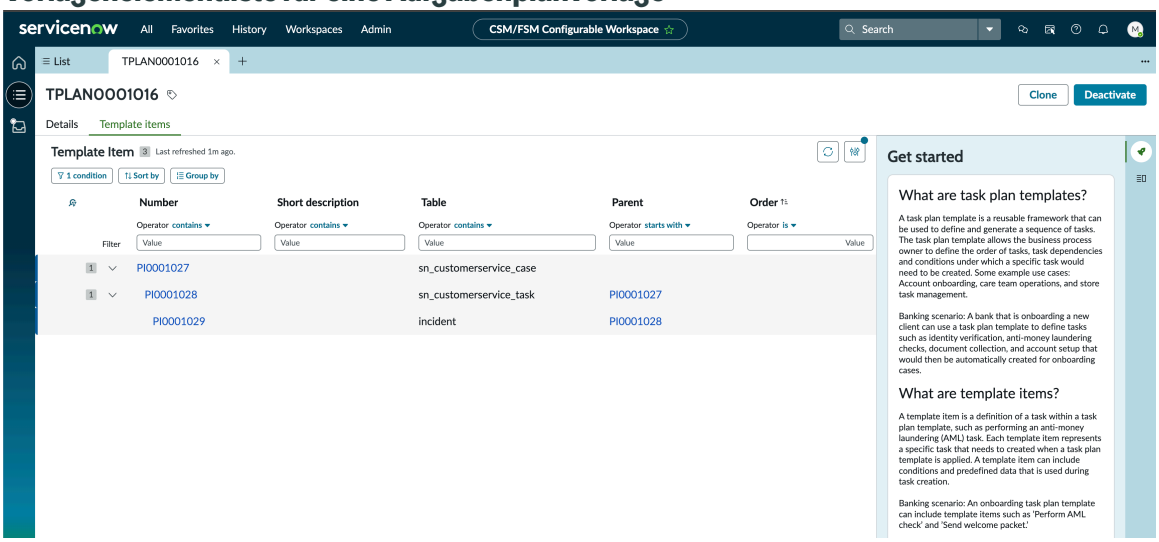
   Das System fügt die Implementierung der zugehörigen Liste „Implementierungen“ im Erweiterungspunkt-Datensatz hinzu.

Hinweis: Die Implementierung mit der niedrigsten **Reihenfolge** Nummer wird verwendet, um die Liste der Produkte zurückzugeben.

Aufgabenplanvorlagen

Verwenden Sie eine Aufgabenplanvorlage, um die wiederholbaren Aufgaben und Datensätze zu definieren, die für einen Geschäftsprozess erstellt werden müssen. Wenn die Vorlage angewendet wird, werden diese Aufgaben und Datensätze automatisch erstellt.

Vorlagenelementliste für eine Aufgabenplanvorlage



A Aufgabenplanvorlage Ist eine Gruppe von Aufgaben und Datensätzen, als Vorlagenelemente bezeichnet, die automatisch erstellt werden, wenn die Vorlage angewendet wird. Eine Aufgabenplanvorlage enthält auch Bedingungen, die bestimmen, wann die Vorlage anwendbar ist.

A Vorlagenelement Kann eine Aufgabe, ein Datensatz oder eine untergeordnete Aufgabe sein. Wenn Sie ein Vorlagenelement erstellen, identifizieren Sie den Typ des zu erstellenden Elements, indem Sie die Tabelle auswählen, in der dieses Element erstellt werden soll. Um beispielsweise eine Fallaufgabe zu erstellen, wählen Sie die Tabelle Aufgabe [sn_customerservice_Task] aus. Für jedes Vorlagenelement können Sie erstellen Bedingungen Die bestimmen, wann das Vorlagenelement erstellt wird.

Sie können auch eine Hierarchie der Aufgaben und Datensätze erstellen, die erstellt werden sollen, wenn die Aufgabenplanvorlage durch Erstellen angewendet wird Untergeordnete Vorlagenelemente Für ein Vorlagenelement. Sie können beispielsweise ein Vorlagenelement

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

erstellen, das ein Falldatensatz ist, und dann untergeordnete Vorlagenelemente erstellen, die Fallaufgaben für diesen Falldatensatz sind.

Definieren eines Prozesses mit einer Aufgabenplanvorlage

Geschäftsanwender können mithilfe einer Aufgabenplanvorlage definieren, wie ein Geschäftsprozess behandelt werden soll. Beim Erstellen einer Aufgabenplanvorlage kann der Geschäftsinhaber Folgendes erstellen:

- Die Aufgabenplanvorlage und die Bedingungen für den Zeitpunkt, zu dem die Vorlage gilt.
- Die zu generierenden Vorlagenelemente. Dies kann Aufgaben, untergeordnete Fälle, untergeordnete Fallaufgaben und andere Datensätze wie Arbeitsauftragsaufgaben umfassen. Vorlagenelemente können auch Anhänge enthalten. Diese Anhänge sind für die Aufgaben verfügbar, die aus den Vorlagenelementen erstellt wurden.
- Die Aufgabenreihenfolge.
- Bedingungen, die angeben, wann Aufgaben erstellt werden müssen.

Vorteile von Aufgabenplanvorlagen

Mit Aufgabenplanvorlagen können Sie die wiederholbaren Aufgaben definieren, die routinemäßig für bestimmte Geschäftsprozesse ausgeführt werden. Wenn Sie die Vorlage entweder auf einen vorhandenen Fall oder auf einen neuen Fall anwenden, erstellt das System automatisch die in der Vorlage definierten Aufgaben.

Beispielsweise kann eine Bank eine Aufgabenplanvorlage verwenden, um neue Kunden zu onboarden. Eine Vorlage für einen Onboarding-Aufgabenplan kann Aufgaben enthalten, die den folgenden ähnlich sind:

- Sammeln Sie Kundeninformationen
- Scannen Sie Kundendokumente
- Überprüfen Sie die Kundenkreditpunktzahl
- Willkommenspaket senden

Plugin „Aufgabenplanvorlagen“

Benutzer mit der Systemadministratorrolle können das Plugin „Aufgabenplanvorlagen“ (com.sn_Task_Plan_Templates) aktivieren. Die Anwendung Aufgabenplanvorlagen ist im ServiceNow Store verfügbar.

Die Anwendung „Aufgabenplanvorlagen“ fügt dem Anwendungsnavigator das Modul „Aufgabenplanvorlagen“ hinzu und enthält Tabellen und Rollen. Weitere Informationen finden Sie in den folgenden Themen:

- Tabellen für Aufgabenplanvorlagen
- Aufgabenplanvorlagen-Rollen

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 .

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

Aufgabenplanvorlagen werden erstellt

Ein Geschäftsprozessbesitzer kann eine Aufgabenplanvorlage erstellen, indem er die folgenden Schritte ausführt.

Schritte zum Erstellen einer Aufgabenplanvorlage

Schritt	Erklärung
Erstellen Sie eine Aufgabenplanvorlage .	Erstellen Sie die Vorlage, und legen Sie die Bedingungen fest, wann die Vorlage gilt. • Die Vorlage fungiert als Container oder Gruppe von Vorlagenelementen. • Die Vorlage identifiziert einen Plan zum Anwenden der zugeordneten Vorlagenelemente.
Erstellen Sie ein oder mehrere Vorlagenelemente .	Erstellen Sie die Vorlagenelemente, die in die Aufgabenplanvorlage aufgenommen werden sollen. Diese Elemente können Aufgaben, untergeordnete Fälle oder untergeordnete Fallaufgaben sein. • Vorlagenelemente sind die Aufgaben oder Datensätze, die erstellt werden sollen, wenn die Vorlage angewendet wird. • Vorlagenelemente können verwendet werden, um eine Hierarchie von übergeordneten und untergeordneten Entitäten eines beliebigen Aufgabentyps zu definieren.
Erstellen Sie Bedingungen für Vorlagenelemente .	Legen Sie die Bedingungen nach Bedarf für jedes der Vorlagenelemente fest, die angeben, wann ein Vorlagenelement erstellt werden soll.
Veröffentlichen Sie die Aufgabenplanvorlage.	Im Status Entwurf können Sie Änderungen an der Vorlage, den Vorlagenelementen und den Vorlagenelementbedingungen vornehmen. Veröffentlichen Sie die Aufgabenplanvorlage, um sie auf Fälle und Falltypen anzuwenden. Wählen Sie aus, um eine Aufgabenplanvorlage zu veröffentlichen **Veröffentlichen** Im Formular „Aufgabenplanvorlage“.

Aufgabenplanvorlagen werden bearbeitet

Sobald Sie eine Aufgabenplanvorlage erstellt haben, können Sie die Vorlage, die Vorlagenelemente und die Vorlagenelementbedingungen bearbeiten.

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

Schritte zum Bearbeiten einer Aufgabenplanvorlage

Schritt	Erklärung
Klont eine Aufgabenplanvorlage .	Klont eine Aufgabenplanvorlage, die sich entweder im Status Entwurf oder veröffentlicht befindet. Wählen Sie die Nummer der Aufgabenplanvorlage aus einer Aufgabenplanvorlagenliste aus. Wählen Sie dann aus **Klon** . Das System klont die Aufgabenplanvorlage, gibt ihr eine eindeutige Datensatznummer und öffnet die geklonte Vorlage auf einer neuen Registerkarte. Die geklonte Vorlage wird auch der Liste der Aufgabenplanvorlagen hinzugefügt.
Klonen Sie ein Vorlagenelement .	Klonen Sie ein Vorlagenelement für eine Aufgabenplanvorlage, die sich im Status Entwurf befindet. Wählen Sie eine Aufgabenplanvorlage aus, wählen Sie auf der Registerkarte Vorlagenelemente ein Vorlagenelement aus, und wählen Sie dann aus **Klon** Im Formular Vorlagenelement. Das System erstellt eine Kopie des ausgewählten Vorlagenelements, gibt ihm eine eindeutige Datensatznummer und zeigt das Formular „Vorlagenelement“ an.
Bearbeiten Sie eine Aufgabenplanvorlage.	Bearbeiten Sie eine Aufgabenplanvorlage, die sich im Status Entwurf befindet. • Wählen Sie die Nummer der Aufgabenplanvorlage aus einer Aufgabenplanvorlagenliste aus, um den Datensatz auf einer Registerkarte zu öffnen. • Wählen Sie das Bleistiftsymbol neben der Nummer der Aufgabenplanvorlage, um das Formular in einem Bereich zu bearbeiten. Nehmen Sie die erforderlichen Änderungen vor, und wählen Sie dann aus **Speichern** Oder **Aktualisieren** .
Bearbeiten Sie ein Vorlagenelement.	Bearbeiten Sie ein Vorlagenelement für eine Aufgabenplanvorlage, die sich im Status Entwurf befindet.

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

Schritte zum Bearbeiten einer Aufgabenplanvorlage (Fortsetzung)

Schritt	Erklärung
	• Wählen Sie die Vorlagenelementnummer aus der Liste Vorlagenelemente aus, um den Datensatz auf einer Registerkarte zu öffnen. • Wählen Sie das Bleistiftsymbol neben der Vorlagenelementnummer aus, und bearbeiten Sie das Formular in einem Bereich. Nehmen Sie die erforderlichen Änderungen vor, und wählen Sie dann aus **Speichern** Oder **Aktualisieren** .

Aufgabenplanvorlagen werden angewendet

Sie können Aufgabenplanvorlagen auf vorhandene Fälle oder auf neue Fälle anwenden. Wenn ein Fall basierend auf einer Aufgabenplanvorlage erstellt wird, werden die Vorlagenelemente automatisch wie in der Vorlage definiert erstellt.

Aufgabenplanvorlagen können manuell oder automatisch auf eine vorhandene Entität angewendet werden.

Registerkarte „erste Schritte“ im kontextbezogenen Seitenbereich

Auf der Registerkarte erste Schritte im kontextbezogenen Seitenbereich im konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich werden Informationen zu Aufgabenplanvorlagen, Vorlagenelementen und Vorlagenelementbedingungen angezeigt.

Diese Registerkarte ist für die folgenden Tabellen verfügbar:

- Aufgabenplanvorlage [sn_Task_Plan_template]
- Vorlagenelement [sn_Task_Plan_template_item]
- Vorlagenelementbedingung [sn_Task_Plan_template_item_condition]

Informationen auf der Registerkarte erste Schritte

Inhalt	Beschreibung	Beispiel
Aufgabenplanvorlage	Ein wiederverwendbares Framework, mit dem Sie eine Reihenfolge von Aufgaben definieren und generieren können. Verwenden Sie eine Aufgabenplanvorlage, um Aufgaben und die Bedingungen zu definieren, unter denen diese Aufgaben erstellt werden müssen.	Eine Bank, die ein Onboarding für einen neuen Kunden durchführt, kann eine Aufgabenplanvorlage verwenden, um Aufgaben wie Identitätsverifizierung, AML-Prüfungen, Dokumentsammlung und Account-Setup zu definieren. Diese Aufgaben können dann automatisch für Onboarding-Fälle erstellt werden.

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

Informationen auf der Registerkarte erste Schritte (Fortsetzung)

Inhalt	Beschreibung	Beispiel
Vorlagenelement	Eine Aufgabe oder ein Datensatz, z. B. ein Fall oder ein untergeordneter Fall, der für eine Aufgabenplanvorlage erstellt wird. Jedes Vorlagenelement stellt eine bestimmte Aufgabe dar, die erstellt werden muss, wenn eine Aufgabenplanvorlage angewendet wird. Ein Vorlagenelement kann Bedingungen und vordefinierte Daten enthalten, die während der Aufgabenerstellung verwendet werden.	Eine Onboarding-Aufgabenplanvorlage kann Vorlagenelemente wie die folgenden enthalten: • Führen Sie eine Aufgabe zur Bekämpfung von Geldwäsche (AML) aus • Willkommenspaket senden
Vorlagenelementbedingungen	Bedingungen, die bestimmen, ob eine Aufgabe erstellt werden soll, wenn die Aufgabenplanvorlage ausgeführt wird. Die Bedingungen werden für die Tabelle des Vorlagenelements ausgeführt. Wenn alle Bedingungen als „wahr“ zurückgeben, wird die Aufgabe erstellt.	Ein Vorlagenelement für „Willkommenspaket senden“ kann eine Bedingung wie „wenn die Adresse des Antragstellers nicht leer ist“ enthalten. Wenn der Antragsteller eine Adresse angegeben hat, wird basierend auf dieser Bedingung die Aufgabe „Willkommenspaket senden“ erstellt.

status und Aktionen von Aufgabenplanvorlagen

Eine Aufgabenplanvorlage kann sich in einem der folgenden status befinden: Entwurf oder veröffentlicht. Sie kann auch aktiv oder inaktiv sein. Jeder Status enthält einen verfügbaren Satz von Anwenderaktionen.

Entwurfsstatus

Eine Aufgabenplanvorlage befindet sich beim ersten Erstellen im Status Entwurf.

Wenn eine Aufgabenplanvorlage aktiv ist und sich im Status Entwurf befindet, sind die folgenden Aktionen verfügbar.

Verfügbare Anwenderaktionen für Aufgabenplanvorlagen im Status Entwurf

Aktion	Beschreibung
Bearbeiten	Wählen Sie eine Aufgabenplanvorlage in der Liste aus, und wählen Sie dann aus **Bearbeiten** Um den Datensatz der Aufgabenplanvorlage zu öffnen und Änderungen vorzunehmen.

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

Verfügbare Anwenderaktionen für Aufgabenplanvorlagen im Status Entwurf (Fortsetzung)

Aktion	Beschreibung
	Das Bearbeiten einer Aufgabenplanvorlage erfordert die Rolle sn_Task_Plan.Creator.
Klon	Wählen Sie eine Aufgabenplanvorlage in der Liste aus, und wählen Sie dann aus **Klon** Dient zum Erstellen einer Kopie der Vorlage, der Vorlagenelemente und Anhänge sowie der Vorlagenelementbedingungen. Durch das Klonen einer Aufgabenplanvorlage wird die Hierarchie des Vorlagenelements zusammen mit den Anhängen und Bedingungen verwaltet. Die geklonte Aufgabenplanvorlage wird im Status Entwurf erstellt und ist aktiv. Das Klonen einer Aufgabenplanvorlage erfordert die Rolle sn_Task_Plan.Creator. **Hinweis:** Sie können jeweils eine Aufgabenplanvorlage klonen. Wenn Sie mehr als eine Aufgabenplanvorlage in der Liste auswählen, wird der **Klon** Aktion ist nicht verfügbar.
Löschen	Wählen Sie eine oder mehrere Aufgabenplanvorlagen in der Liste aus, und wählen Sie dann aus **Löschen** . Nur Aufgabenplanvorlagen im Status Entwurf können gelöscht werden. Das Löschen einer Aufgabenplanvorlage erfordert die Rolle sn_task_plan.delete. **Hinweis:** Das System zeigt beim Löschen einer Vorlage eine Bestätigungsmeldung an. Wenn der Anwender die Aktion bestätigt, löscht das System die Aufgabenplanvorlage.
Veröffentlichen	Auswählen **Veröffentlichen** Verschiebt eine aktive Aufgabenplanvorlage vom Status Entwurf in veröffentlicht. Wenn sich eine Aufgabenplanvorlage im Status „veröffentlicht“ befindet, sind die Felder im Formular „Aufgabenplanvorlage“ schreibgeschützt. Das Veröffentlichen eines Aufgabenplans erfordert die Rolle sn_Task_Plan_template.Writer. **Hinweis:** Beim Veröffentlichen einer Aufgabenplanvorlage zeigt das System eine Bestätigungsmeldung an. Wenn der Anwender die Aktion bestätigt, veröffentlicht das System die Aufgabenplanvorlage.

Status „veröffentlicht“

Eine Aufgabenplanvorlage befindet sich im Status „veröffentlicht“, wenn sie zur Anwendung bereit ist und ein Anwender mit der Autorrolle sie veröffentlicht hat.

Wenn eine Aufgabenplanvorlage aktiv ist und sich im Status „veröffentlicht“ befindet, sind die folgenden Aktionen verfügbar.

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

Verfügbare Anwenderaktionen für Aufgabenplanvorlagen im Status „veröffentlicht“

Aktion	Beschreibung
Klon	Wählen Sie die Aufgabenplanvorlage in der Liste aus, und wählen Sie dann aus **Klon** Dient zum Erstellen einer Kopie der Vorlage, der Vorlagenelemente und Anhänge sowie der Vorlagenelementbedingungen. Durch das Klonen einer Aufgabenplanvorlage wird die Hierarchie des Vorlagenelements zusammen mit den Anhängen und Bedingungen verwaltet. Die geklonte Aufgabenplanvorlage wird im Status Entwurf erstellt und ist aktiv. Das Klonen einer Aufgabenplanvorlage erfordert die Rolle sn_Task_Plan.Creator. **Hinweis:** Sie können jeweils eine Aufgabenplanvorlage klonen. Wenn Sie mehr als eine Aufgabenplanvorlage in der Liste auswählen, wird der **Klon** Aktion ist nicht verfügbar.
Deaktivieren	Wählen Sie die Aufgabenplanvorlage in der Liste aus, und wählen Sie dann aus **Deaktivieren** Zum Deaktivieren von **Aktiv** Feld im Formular „Aufgabenplanvorlage“. Das Deaktivieren einer Aufgabenplanvorlage erfordert die Rolle sn_Task_Plan_template.Writer. **Hinweis:** Das System zeigt eine Bestätigungsmeldung an, bevor eine Aufgabenplanvorlage deaktiviert wird. Wenn der Anwender die Aktion bestätigt, deaktiviert das System den **Aktiv** Feld in der Aufgabenplanvorlage.

Vorlagenelementaktionen

Vorlagenelemente verfügen über einen Satz von Aktionen, einschließlich Aktionen auf Zeilenebene, mit denen Anwender neue Vorlagenelemente erstellen und Vorlagenelemente bearbeiten, klonen und löschen können.

Das Formular „Aufgabenplanvorlage“ enthält eine Registerkarte „Vorlagenelemente“, auf der die enthaltenen Vorlagenelemente in einer hierarchischen Ansicht angezeigt werden. Diese Ansicht zeigt die Beziehung zwischen Fallaufgaben, untergeordneten Fällen, untergeordneten Fallaufgaben und anderen Datensätzen.

Auf der Registerkarte Vorlagenelemente können Anwender auswählen **Neu** Zum Erstellen neuer Vorlagenelemente. Diese Aktion ist verfügbar, wenn sich die Aufgabenplanvorlage im Status Entwurf befindet.

Die folgenden Aktionen auf Zeilenebene sind für Vorlagenelemente verfügbar, wenn sich die Aufgabenplanvorlage im Status Entwurf befindet.

Aktionen auf Zeilenebene für Vorlagenelemente

Aktion	Beschreibung
Bearbeiten	Wählen Sie das Bleistiftsymbol aus, um ein Vorlagenelement in einem Popup-Fenster inline zu bearbeiten. Nehmen Sie die gewünschten Änderungen vor, und wählen Sie dann aus **Aktualisieren** .

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

Aktionen auf Zeilenebene für Vorlagenelemente (Fortsetzung)

Aktion	Beschreibung
Neues untergeordnetes Element	Wählen Sie das Symbol „zusätzliche Elemente“ neben dem Vorlagenelement aus, und wählen Sie dann aus **Neues Untergeordnetes Element** . Dadurch wird ein neuer untergeordneter Datensatz mit dem ausgewählten Vorlagenelement als übergeordnetes Element erstellt.
Klon	Wählen Sie das Symbol „zusätzliche Elemente“ neben dem Vorlagenelement aus, und wählen Sie dann aus **Klon** . Dadurch wird das Vorlagenelement geklont, um ein neues Vorlagenelement zu erstellen. Dies umfasst die Hierarchie des ausgewählten Vorlagenelements zusammen mit den Bedingungen und Anhängen des ausgewählten Vorlagenelements. Das geklonte Vorlagenelement wird der Registerkarte Vorlagenelemente im Formular „Aufgabenplanvorlage“ hinzugefügt. Diese Aktion erfordert die Rolle sn_Task_Plan.Creator.
Löschen	Wählen Sie das Symbol „zusätzliche Elemente“ neben dem Vorlagenelement aus, und wählen Sie dann aus **Löschen** . Dadurch wird das ausgewählte Vorlagenelement gelöscht. Diese Aktion erfordert die Rolle sn_task_plan.delete. **Hinweis:** Das System zeigt eine Bestätigungsmeldung an, bevor das Vorlagenelement gelöscht wird. Wenn der Anwender die Aktion bestätigt, löscht das System das Vorlagenelement, seine untergeordneten Elemente, die Vorlagenelementbedingungen und Anhänge.

Aktionen für Vorlagenelementbedingungen

Aktionen für Vorlagenelementbedingungen

Aktion	Beschreibung
Neu	Wählen Sie ein Vorlagenelement und dann die Registerkarte Bedingungen aus, um die Liste der Vorlagenelement-Bedingung anzuzeigen. Wählen Sie Aus **Neu** Um eine neue Vorlagenelementbedingung zu erstellen. Füllen Sie die Felder im Formular „Vorlagenelementbedingung“ aus, und wählen Sie dann aus **Speichern** .
Löschen	Wählen Sie ein Vorlagenelement und dann die Registerkarte Bedingungen aus, um die Liste der Vorlagenelement-Bedingung anzuzeigen. Wählen Sie eine oder mehrere Vorlagenelementbedingungen aus, und wählen Sie dann aus **Löschen** .

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

Erstellen Sie eine Aufgabenplanvorlage

Erstellen Sie eine Aufgabenplanvorlage, die Vorlagenelemente enthält, z. B. Aufgaben, die automatisch erstellt werden, wenn die Aufgabenplanvorlage angewendet wird.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Rolle sn_Task_Plan.Creator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Aufgabenplanvorlagen enthalten Bedingungen, die bestimmen, wann die Vorlage gilt.

Hinweis: Beim Erstellen einer Aufgabenplanvorlage können Sie einen Zieldatensatz auswählen. Wenn Sie einen Zieldatensatz auswählen, wird die Aufgabenplanvorlage automatisch angewendet, wenn ein Fall oder eine Aufgabe dieses Typs erstellt wird.

Nach dem Erstellen einer Aufgabenplanvorlage können Sie die Vorlagenelemente erstellen, z. B. Fallaufgaben, Arbeitsauftragsaufgaben und untergeordnete Fälle. Vorlagenelemente können auch Bedingungen enthalten, die bestimmen, wann ein Vorlagenelement erstellt werden soll, sowie Anhänge.

Sie können auch Klont eine Aufgabenplanvorlage .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Aufgabenplanvorlagen** > **Alle Aufgabenplanvorlagen**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
   Das Formular „Aufgabenplanvorlage“ wird in einer neuen Registerkarte geöffnet. Die Vorlage ist aktiv und befindet sich im Status Entwurf.
3. Füllen Sie die Felder im Formular „Aufgabenplanvorlage“ aus.
   a. Geben Sie ein an **Name** Und **Kurzbeschreibung** Für die Aufgabenplanvorlage.
   b. **Wahlweise:** Die **Zieldatensatz** Gibt die Tabelle an, auf die die Aufgabenplanvorlage angewendet wird. Weitere Informationen zu diesen Feldern finden Sie unter Aufgabenplanvorlage Formular.
4. **Wahlweise:** Wählen Sie Bedingungen für die Aufgabenplanvorlage aus.
   a. Wählen Sie Aus **Legen Sie Bedingungen fest** Zum Anzeigen des Popup-Fensters „Bedingungsfelder“.
   b. Wählen Sie Bedingungen aus, die bestimmen, wann die Vorlage anwendbar ist.
5. Wählen Sie **Speichern**.
   Das System speichert den Datensatz der Aufgabenplanvorlage und fügt dem Formular die Registerkarte Vorlagenelemente hinzu. Mit der Registerkarte „Vorlagenelemente“ können Sie Aufgaben wie Fallaufgaben oder Arbeitsaufträge definieren, die beim Anwenden der Aufgabenplanvorlage generiert werden sollen.

Nächste Maßnahme
Nachdem Sie eine Aufgabenplanvorlage erstellt haben, können Sie Folgendes tun Erstellen Sie Vorlagenelemente Für diese Vorlage.

Erstellen Sie ein Vorlagenelement

Erstellen Sie ein oder mehrere Vorlagenelemente, z. B. eine Aufgabe oder einen Datensatz, für eine Aufgabenplanvorlage. Wenn die Aufgabenplanvorlage angewendet wird, werden diese Datensätze automatisch erstellt.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Rolle sn_Task_Plan.Creator

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Vorlagenelemente umfassen Aufgaben, untergeordnete Fälle und untergeordnete Fallaufgaben. Sie können auch eine Hierarchie von Vorlagenelementen erstellen. Sie können beispielsweise einen Fall als Vorlagenelement erstellen und dann Fallaufgaben als untergeordnete Vorlagenelemente für diesen Fall erstellen.

Sie können neue Vorlagenelemente erstellen oder können Klonen Sie vorhandene Vorlagenelemente . Wenn Sie ein Vorlagenelement klonen, klont es die Hierarchie dieses Elements.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Aufgabenplanvorlagen** > **Entwurfsaufgabenplanvorlagen**an.
2. Wählen Sie eine Datensatznummer für eine Aufgabenplanvorlage aus, um den Datensatz anzuzeigen.
3. Wählen Sie die Registerkarte Vorlagenelemente aus.
4. Wählen Sie Aus **Neu** Im Header der Registerkarte Vorlagenelemente.
   Das Vorlagenelementformular wird in einer neuen Registerkarte geöffnet. Die **Nummer** Feld zeigt die Nummer des Vorlagenelements an. Die **Aufgabenplanvorlage** Feld zeigt die Nummer der übergeordneten Aufgabenplanvorlage an.

   Weitere Informationen zu diesen Feldern finden Sie unter Formular „Vorlagenelement“ .
5. Geben Sie eine kurze Beschreibung des Vorlagenelements in an **Kurzbeschreibung** Feld.
6. Wählen Sie eine Tabelle aus der aus **Tabelle** Feld, in dem das System den Vorlagenelementdatensatz erstellt, wenn die Aufgabenplanvorlage angewendet wird.
   Wenn das Vorlagenelement beispielsweise eine Fallaufgabe ist, sollte das System dieses Element in der Fallaufgabentabelle [sn_customerservice_Task] erstellen.
7. Geben Sie die Felder und Feldwerte an, die das System zum Erstellen des Vorlagenelementdatensatzes verwenden soll.
8. **Wahlweise:** Fügen Sie dem Vorlagenelement einen Anhang hinzu.
9. Wählen Sie **Speichern**.
   Das System erstellt den Vorlagenelementdatensatz und fügt dem Formular die Registerkarten Bedingungen und untergeordnete Vorlagenelemente hinzu.

Nächste Maßnahme

Nachdem Sie ein Vorlagenelement erstellt haben, können Sie dies Erstellen Sie eine oder mehrere Bedingungen für das Vorlagenelement . Sie können auch untergeordnete Vorlagenelemente für ein Vorlagenelement erstellen.

Erstellen Sie ein untergeordnetes Vorlagenelement

Erstellen Sie mindestens ein untergeordnetes Vorlagenelement, z. B. eine Aufgabe oder einen Datensatz, für ein vorhandenes Vorlagenelement, um eine Aufgabenhierarchie zu erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Rolle sn_Task_Plan.Creator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Vorlagenelemente können untergeordnete Vorlagenelemente haben. Indem Sie untergeordnete Vorlagenelemente erstellen, können Sie eine Hierarchie von Vorlagenelementen erstellen. Sie können beispielsweise einen Fall als Vorlagenelement erstellen und dann Fallaufgaben als untergeordnete Vorlagenelemente für diesen Fall erstellen.

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Aufgabenplanvorlagen** > **Entwurfsaufgabenplanvorlagen**an.
2. Wählen Sie eine Datensatznummer für eine Aufgabenplanvorlage aus, um den Datensatz anzuzeigen.
3. Wählen Sie die Registerkarte Vorlagenelemente aus.
4. Wählen Sie das Symbol „zusätzliche Elemente“ neben dem gewünschten Vorlagenelement aus, und wählen Sie dann aus **Neues Untergeordnetes Element** .
   Das Formular „untergeordnetes Vorlagenelement“ wird in einer neuen Registerkarte geöffnet. Die **Nummer** Feld zeigt die Nummer des untergeordneten Vorlagenelements an. Die **Übergeordnet** Feld zeigt die Nummer des übergeordneten Vorlagenelements an. Die *Aufgabenplanvorlage* Feld zeigt die Nummer der übergeordneten Aufgabenplanvorlage an.
5. Geben Sie eine kurze Beschreibung des Vorlagenelements in an **Kurzbeschreibung** Feld.
6. Wählen Sie eine Tabelle aus der aus **Tabelle** Feld, in dem das System den Datensatz des untergeordneten Vorlagenelements erstellt, wenn die Aufgabenplanvorlage angewendet wird.
   Wenn das untergeordnete Vorlagenelement beispielsweise eine Fallaufgabe ist, sollte das System dieses Element in der Aufgabentabelle [sn_customerservice_Task] erstellen.
7. Geben Sie die Felder und Feldwerte an, die das System zum Erstellen des Vorlagenelementdatensatzes verwenden soll.
8. **Wahlweise:** Fügen Sie dem Vorlagenelement einen Anhang hinzu.
9. Wählen Sie **Speichern**.
   Das System erstellt den Datensatz des untergeordneten Vorlagenelements und fügt den Datensatz der Registerkarte „untergeordnete Vorlagenelemente“ im Formular „Vorlagenelement“ hinzu.

Nächste Maßnahme

Nachdem Sie ein untergeordnetes Vorlagenelement erstellt haben, können Sie dies Erstellen Sie eine oder mehrere Bedingungen für das Vorlagenelement .

Erstellen Sie eine Vorlagenelementbedingung

Erstellen Sie Bedingungen für ein Vorlagenelement, nachdem das Vorlagenelement erstellt wurde. Diese Bedingungen bestimmen, wann ein Vorlagenelement erstellt wird, wenn die Aufgabenplanvorlage angewendet wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Rolle sn_Task_Plan.Creator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können Bedingungen für Vorlagenelemente erstellen, nachdem die Elemente erstellt wurden und die Registerkarte Vorlagenelementbedingungen im Vorlagenelement-Datensatz angezeigt wird.

Wenn Sie eine Bedingung erstellen, wählen Sie eine Tabelle aus, auf die die Bedingungen angewendet werden. Die folgenden Tabellen stehen zur Auswahl:

- Dieselbe Tabelle wie **Zieldatensatz** In der Aufgabenplanvorlage.
- Dieselbe Tabelle wie das aktuelle Vorlagenelement.

Sie können eine Bedingung auch löschen, indem Sie die Bedingung in der Liste „Vorlagenelementbedingungen“ auswählen und dann auswählen **Löschen** Um das Element aus der Liste zu entfernen. .

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Aufgabenplanvorlagen** > **Entwurfsaufgabenplanvorlagen**an.
2. Wählen Sie eine Datensatznummer für eine Aufgabenplanvorlage aus, um den Datensatz anzuzeigen.
3. Wählen Sie die Registerkarte Vorlagenelemente aus.
4. Wählen Sie einen Vorlagenelementdatensatz aus.
5. Wählen Sie die Registerkarte Bedingungen aus.
6. Wählen Sie **Neu**.
   Der Datensatz der Vorlagenelementbedingung wird in einer neuen Registerkarte geöffnet. Die **Vorlagenelement** Feld zeigt die Nummer des übergeordneten Vorlagenelements an.

   Weitere Informationen zu diesen Feldern finden Sie unter Formular „Vorlagenelement-Bedingung“ .
7. Wählen Sie eine Tabelle aus der aus **Bedingungstabelle** Feld.
   Dies ist die Tabelle, auf die die Bedingung angewendet wird.
8. Wählen Sie Aus **Legen Sie Bedingungen fest** Zum Anzeigen des Popup-Fensters „Bedingung“.
9. Fügen Sie die Bedingungen für das Vorlagenelement hinzu, die ein Feld, einen Operator und einen Wert enthalten.
   a. Wählen Sie Aus **+neue Bedingung festgelegt** Zum Hinzufügen einer neuen Bedingung.
   b. Wählen Sie Aus **X** Zum Entfernen einer Bedingung.
10. Wählen Sie Aus **Festlegen** Um die Bedingungen zu speichern und das Popup-Fenster zu schließen.
11. Wählen Sie **Speichern**.
    Das System erstellt den Vorlagenelementbedingungsdatensatz und fügt ihn der Registerkarte Vorlagenelementbedingungen hinzu.

Klont eine Aufgabenplanvorlage

Klonen Sie eine vorhandene Aufgabenplanvorlage, um eine neue Vorlage zu erstellen, die die Elemente, Bedingungen und die Hierarchie der ursprünglichen Vorlage enthält.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Rolle sn_Task_Plan.Creator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie eine Aufgabenplanvorlage klonen, erstellt das System eine neue Aufgabenplanvorlage mit einer eindeutigen Datensatznummer und öffnet die geklonte Vorlage auf einer neuen Registerkarte. Das System erstellt die neue Vorlage im Status Entwurf und im Status aktiv. Die geklonte Vorlage wird auch der Liste der Aufgabenplanvorlagen hinzugefügt.

Die geklonte Vorlage enthält Folgendes:

- Die Vorlagenelemente, einschließlich der Elementhierarchie.
- Anhänge des Vorlagenelements.
- Vorlagenelementbedingungen.
- Zugehörige Liste der untergeordneten Vorlagenelemente.

Hinweis: Die Schaltfläche Klonen ist deaktiviert, wenn mehr als eine Aufgabenplanvorlage ausgewählt ist.

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

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einer der folgenden Listen.
   - **Alle** > **Aufgabenplanvorlagen** > **Entwurfsaufgabenplanvorlagen**
   - **Alle** > **Aufgabenplanvorlagen** > **Veröffentlichte Aufgabenplanvorlagen**
   - **Alle** > **Aufgabenplanvorlagen** > **Alle Aufgabenplanvorlagen**
2. Wählen Sie eine Aufgabenplanvorlage aus, indem Sie das Kontrollkästchen neben der Datensatznummer aktivieren.
3. Wählen Sie Aus **Klon** Über das Menü Bearbeiten.
   Das System erstellt eine Kopie der ausgewählten Aufgabenplanvorlage und öffnet die geklonte Vorlage auf einer neuen Registerkarte.

Klonen Sie ein Vorlagenelement

Klonen Sie ein vorhandenes Vorlagenelement, um es einer Aufgabenplanvorlage hinzuzufügen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Rolle sn_Task_Plan.Creator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Vorlagenelemente umfassen Fallaufgaben, untergeordnete Fälle und untergeordnete Fallaufgaben . Wenn Sie ein Vorlagenelement klonen, klont das System das ausgewählte Vorlagenelement und erstellt ein neues Vorlagenelement, das die Hierarchie, Bedingungen und Anhänge des Quellvorlagenelements enthält.

Hinweis: Diese Aktion ist nur für Aufgabenplanvorlagen im Status Entwurf verfügbar.

Das geklonte Vorlagenelement wird der Registerkarte Vorlagenelemente im Formular „Aufgabenplanvorlage“ hinzugefügt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Aufgabenplanvorlagen** > **Entwurfsaufgabenplanvorlagen**an.
2. Wählen Sie eine Datensatznummer für eine Aufgabenplanvorlage aus, um den Datensatz anzuzeigen.
3. Wählen Sie die Registerkarte Vorlagenelemente aus.
4. Wählen Sie ein Vorlagenelement und dann aus **Klon** Im Formular Vorlagenelement.
   Das System erstellt eine Kopie des ausgewählten Vorlagenelements, gibt ihm eine eindeutige Datensatznummer und zeigt das Vorlagenelementformular an.

Tabellen für Aufgabenplanvorlagen

Die Anwendung „Aufgabenplanvorlagen“ enthält Tabellen, in denen Aufgabenplanvorlagen-, Vorlagenelement- und Vorlagenelementbedingungsdatensätze gespeichert werden.

Die Anwendung „Aufgabenplanvorlagen“ enthält die folgenden Tabellen.

Anwendungstabellen für Aufgabenplanvorlagen

Tabelle	Beschreibung
Aufgabenplanvorlage [sn_Task_Plan_template]	Speichert Datensätze für Aufgabenplanvorlagen.

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

Anwendungstabellen für Aufgabenplanvorlagen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
	Eine Aufgabenplanvorlage definiert den Plan zum Erstellen der zugehörigen Vorlagenelemente, z. B. Fallaufgaben und untergeordnete Fälle. Eine Aufgabenplanvorlage ist eine Sammlung unabhängiger Vorlagenelemente, die manuell oder automatisch auf eine vorhandene Entität wie einen Fall angewendet werden können.
Vorlagenelement [sn_Task_Plan_template_item]	Speichert Vorlagenelementdatensätze. Vorlagenelemente sind die Aufgaben oder Datensätze, die erstellt werden, wenn Sie eine Aufgabenplanvorlage anwenden. Eine Aufgabenplanvorlage kann mehrere Vorlagenelemente haben, und Vorlagenelemente können untergeordnete Vorlagenelemente haben. Mit dieser Struktur können Sie eine Hierarchie von über- und untergeordneten Datensätzen eines beliebigen Aufgabentyps definieren. Sie können einem Vorlagenelement Anhänge hinzufügen. Die Anhänge sind für die Aufgaben und Datensätze verfügbar, die aus dem Vorlagenelement erstellt wurden, wenn die Aufgabenplanvorlage auf einen Fall angewendet wird.
Vorlagenelementbedingung [sn_Task_Plan_template_item_condition]	Speichert Bedingungsdatensätze für Vorlagenelemente. Sie können einem Vorlagenelement Bedingungen hinzufügen, die bestimmen, wann ein Vorlagenelement anwendbar ist.

Zugehörige Informationen

Formular „Aufgabenplanvorlage“

Formular „Vorlagenelement“

Formular „Vorlagenelement-Bedingung“

Aufgabenplanvorlagen-Rollen

Mit Rollen, die in der Anwendung „Aufgabenplanvorlagen“ enthalten sind, können Anwender Aufgabenplanvorlagen, Vorlagenelemente und Vorlagenelementbedingungen anzeigen, erstellen und bearbeiten. Anwender können diese definierten Vorlagen verwenden, um automatisch Aufgaben, untergeordnete Fälle und untergeordnete Fallaufgaben für verschiedene Arten von Fällen zu erstellen.

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

Die folgenden granularen Rollen sind im Plugin „Aufgabenplanvorlagen“ (com.sn_Task_Plan_Templates) enthalten.

Granulare Rollen, die mit der Anwendung „Aufgabenplanvorlagen“ installiert sind

Rolle	Beschreibung	Enthält Rollen
sn_Task_Plan.Viewer	Kann Informationen in den folgenden Tabellen anzeigen: • Aufgabenplanvorlage [sn_Task_Plan_template] • Vorlagenelement [sn_Task_Plan_template_item] • Vorlagenelementbedingung [sn_Task_Plan_template_item_condition]	
sn_Task_Plan.Writer	Kann Informationen in den folgenden Tabellen anzeigen und aktualisieren: • Aufgabenplanvorlage [sn_Task_Plan_template] • Vorlagenelement [sn_Task_Plan_template_item] • Vorlagenelementbedingung [sn_Task_Plan_template_item_condition]	sn_Task_Plan.Viewer
sn_Task_Plan.Creator	Kann Datensätze in den folgenden Tabellen erstellen: • Aufgabenplanvorlage [sn_Task_Plan_template] • Vorlagenelement [sn_Task_Plan_template_item] • Vorlagenelementbedingung [sn_Task_Plan_template_item_condition]	sn_Task_Plan.Writer
sn_task_plan.delete	Kann Datensätze aus den folgenden Tabellen löschen: • Aufgabenplanvorlage [sn_Task_Plan_template] • Vorlagenelement [sn_Task_Plan_template_item] • Vorlagenelementbedingung [sn_Task_Plan_template_item_condition]	sn_Task_Plan.Viewer
sn_Task_Plan.Report_Viewer	Kann die Berichte der Aufgabenplanvorlage anzeigen.	

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

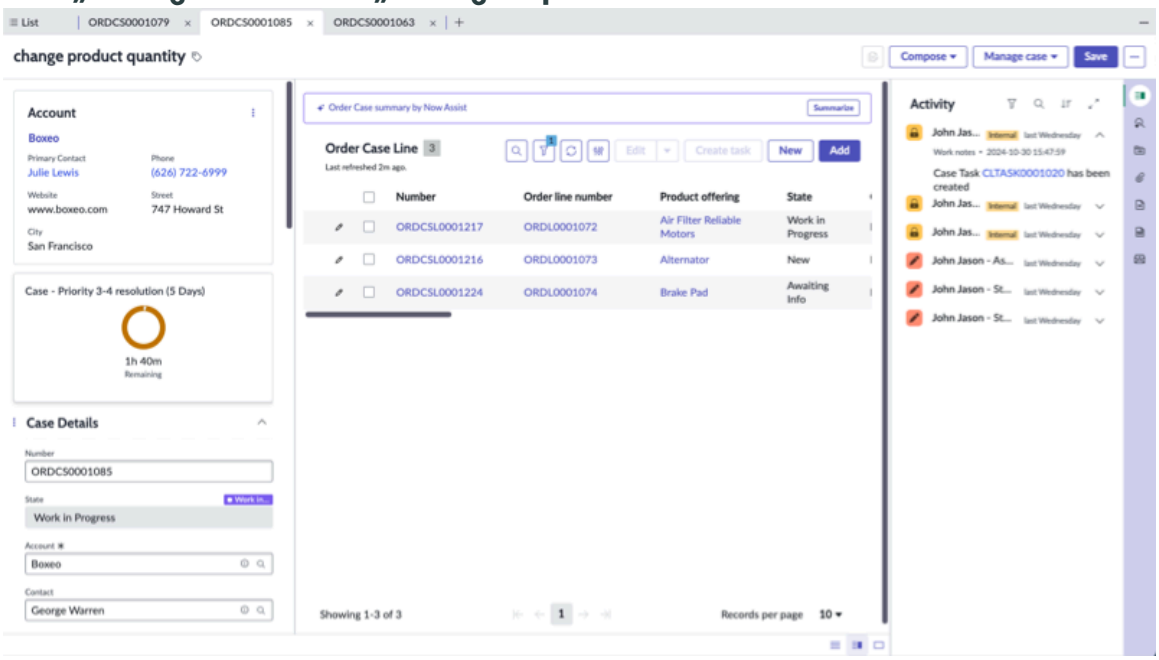
Granulare Rollen, die mit der Anwendung „Aufgabenplanvorlagen“ installiert sind (Fortsetzung)

Rolle	Beschreibung	Enthält Rollen
sn_Task_Plan.Navigation_menu	Kann die Listen der Aufgabenplanvorlagen anzeigen.	sn_Task_Plan.Viewer

Auftragsvorgänge – Fallmanagement

Mit der Anwendung „Order Operations-Fallmanagement“ können Kundenservice-Mitarbeiter Fälle für mehrere Kundenaufträge oder für bestimmte Produkte innerhalb eines Auftrags erstellen.

Seite „Auftragsfall“ mit Liste „Auftragsfallposition“



Die Anwendung „Order Operations-Fallmanagement“ enthält den Falltyp „Aufträge“. Dieser Falltyp bietet die Möglichkeit, mehrere Aufträge oder Auftragspositionen als Fallpositionen in einem Auftragsfalldatensatz zu referenzieren. Durch die Verwendung von Fallpositionen können Service Desk-Mitarbeiter mehrere Probleme für denselben Auftragsfall nachverfolgen und die Probleme in jeder Fallposition unabhängig lösen, bevor sie den Auftragsfall lösen und schließen.

Verwenden Sie Auftragsfälle, um Probleme wie Change-Auftragsanforderungen zu behandeln, einschließlich Änderungen der Bestellmengen oder beschleunigter Versandanforderungen oder andere auftragsbezogene Probleme. Mit dieser Anwendung können Service Desk-Mitarbeiter:

- Erstellen Sie neue Auftragsfälle, und fügen Sie dem Fall die angeforderten Aufträge oder Auftragspositionen als Fallpositionen hinzu.
- Fügen Sie Aufträge oder Auftragspositionen aus vorhandenen Auftragsfällen hinzu oder entfernen Sie sie.
- Bearbeiten Sie vorhandene Fallpositionen, oder erstellen Sie neue Fallpositionen für Auftragsfälle.
- Überprüfen Sie die Änderungen, die für Fallpositionen angefordert wurden.

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

- Erstellen Sie Aufgaben für Fallpositionen, und weisen Sie sie anderen Service Desk-Mitarbeitern oder Teammitgliedern zu.
- Verwalten und verfolgen Sie die Anforderungen und die Aktionen, die zur Erfüllung von Aufträgen ausgeführt werden.
- Lösen Sie die einzelnen Fallpositionen, bevor Sie den Fall lösen.

Vorteile der Verwendung von Auftragsfällen

Unternehmen können Auftragsprobleme aus vielen Gründen wie Bestandsdiskrepanzen, Probleme bei der Zahlungsverarbeitung oder Versand- und Lieferfehler feststellen. Bestellprobleme können auch auf Kundeneingabefehler oder Änderungen der Kundenanforderungen zurückzuführen sein, z. B. schnellerer Versand oder Mengenänderungen. Die folgende Tabelle enthält einige Beispiele für diese Probleme und die resultierenden Auftragsfälle.

Auftragsfallbeispiele

Grund	Anforderung/Problem	Auftragsfallbeispiel
Änderung der Menge	Ein Kunde möchte die Menge eines Artikels in seiner Bestellung erhöhen oder verringern.	Ein Auftragsfall wird erstellt, um die Anforderung zu dokumentieren und die Lagerverfügbarkeit zu bestätigen.
Änderung des Lieferdatums	Ein Kunde fordert die Änderung des Lieferdatums für seine Bestellung an.	Ein Auftragsfall wird erstellt, um sich mit der Logistik zu koordinieren und den neuen Lieferzeitplan zu bestätigen.
Änderung der Adresse	Ein Kunde muss die Versandadresse aktualisieren, nachdem er die Bestellung aufgegeben hat.	Ein Auftragsfall wird erstellt, um sicherzustellen, dass der Change vor dem Versand verarbeitet wird.
Preisdiskrepanz	Ein Kunde merkt, dass der berechnete Preis vom vereinbarten Preis abweicht.	Ein Auftragsfall wird erstellt, um die Abrechnung zu untersuchen und zu korrigieren.
Falscher Artikel bestellt	Ein Kunde hat das falsche Produkt erhalten.	Ein Auftragsfall wird erstellt, um den Rückgabeprozess zu initiieren und sicherzustellen, dass der richtige Artikel gesendet wird.
Stornierung von Auftragspositionen	Ein Kunde möchte bestimmte Artikel in seiner Bestellung stornieren.	Ein Auftragsfall wird erstellt, um zu bestätigen, welche Artikel storniert werden können, und die Bestellung entsprechend zu aktualisieren.

Übersicht über die Erstellung eines Auftragsfalls

Die folgende Tabelle bietet einen Überblick über den Prozess zum Erstellen eines Auftragsfalls. Detaillierte Schritte finden Sie unter Erstellen Sie einen Auftragsfall .

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

Schritte zum Erstellen eines Auftragsfalls

Schritt	Beschreibung
Auftragsfall wird erstellt	Ein Service Desk-Mitarbeiter kann einen Auftragsfall auf folgende Weise erstellen: • Auswählen **Fall erstellen** Aus einem Kundenauftrag. • Auswählen **Fall erstellen** Aus der Liste Auftragspositionen in einem Kundenauftrag (nach Auswahl einer oder mehrerer Auftragspositionen). • Auswählen **Fall erstellen** Aus einem Interaktionsdatensatz. • Auswählen **Neu** In der Listenansicht Auftragsfälle.
Auswählen eines Service	Nach dem Initiieren eines Auftragsfalls wählt der Service Desk-Mitarbeiter einen auftragsbezogenen Service aus dem modalen Fenster „Falltypauswahl“ aus. In diesem Modal werden die Services angezeigt, die für Auftragsfälle verfügbar sind, z. B. Change-Anforderung für Kundenaufträge oder Kundenauftragskonflikt.
Füllen Sie Details im Aufnahmeformular „Neuen Auftragsfall erstellen“ aus	Auswählen **Fall erstellen** Im modalen Dialogfeld „Falltypauswahl“ wird das Aufnahmeformular angezeigt, in dem der Service Desk-Mitarbeiter die folgenden Auftragsfalldetails eingeben kann: • **Account** : Der Account für den Auftrag. • **Umfang der Anforderung** : Der Service Desk-Mitarbeiter kann einen Fall für Auftragspositionen aus einem einzelnen Auftrag oder für mehrere abgeschlossene Aufträge erstellen. • **Auftragsnummer** : Die Auftragsnummer, die dem Auftragsfall zugeordnet ist. • **Kurzbeschreibung** : Eine kurze Beschreibung des Auftragsfalls. Je nachdem, woher der Service Desk-Mitarbeiter den Auftragsfall erstellt, werden einige dieser Felder automatisch ausgefüllt.
Auftragsfalldatensatz wird angezeigt	Auswählen **Speichern** Im Aufnahmeformular wird der Auftragsfalldatensatz im Status Entwurf erstellt. Aus diesem Datensatz können Service Desk-Mitarbeiter:

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

Schritte zum Erstellen eines Auftragsfalls (Fortsetzung)

Schritt	Beschreibung
	• Fügen Sie dem Auftragsfall Aufträge oder Auftragspositionen hinzu. • Löschen Sie Aufträge oder Auftragspositionen aus dem Auftragsfall. • Erstellen Sie neue Auftragsfallpositionen. • Bearbeiten Sie die Details von Auftragsfallpositionen. • Weisen Sie Bestellfallpositionen sich selbst zu. • Erstellen Sie Aufgaben für Auftragsfallpositionen.
Auftragsfalldatensatz wird übermittelt	Auswählen **Übermitteln** Im Auftragsfall-Datensatz werden der Auftragsfall und die Auftragsfallpositionen in den Status Neu versetzt. Sobald sich der Status „Neu“ befindet, können Service Desk-Mitarbeiter mit der Lösung des Auftragsfalls beginnen. Dies umfasst Erstellen von Aufgaben für Auftragsfallpositionen , Weist sie anderen Service Desk-Mitarbeitern oder Teammitgliedern zu und überwacht den Fallfortschritt.

Order Operations-Fallmanagement-Plugin

Order Operations-Fallmanagement (com.sn_order_Case) ist eine Fallmanagement-Anwendung zur Bearbeitung von Supportanfragen für Aufträge oder Auftragspositionen. Mit dieser Anwendung können Kunden auftragsbezogene Services wie Auftragsänderungen während der Ausführung, Auftragsanfragen und Auftragskonfliktanforderungen verarbeiten. Es bietet einen Auftragsfalltyp, der Auftragspositionen enthält, die Changes erfordern, Workflows sowie Service Desk-Mitarbeiter- und Kunden-Experiences.

Die Fallmanagement-Anwendung „Order Operations“ enthält Listenansichten für Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Und Core-UI.

- In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Erweitern Sie **Auftragsfälle** Listenkategorie auf der Registerkarte Listen.
- Navigieren Sie in Core-UI zu **Alle** > **Kundenauftragsmanagement** > **Auftragsfälle**an.

Die Fallmanagement-Anwendung „Order Operations“ enthält auch Tabellen, Rollen, Servicedefinitionen und andere Komponenten. Weitere Informationen finden Sie unter Mit dem Fallmanagement für Auftragsvorgänge installierte Komponenten .

Die Anwendung Order Operations-Fallmanagement 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 .

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

Zugehörige Informationen

Fallpositionen und Workflows

Auftragsfallseiten

Die Anwendung „Fallmanagement für Auftragsvorgänge“ enthält Datensatzseiten, auf denen Auftragsfälle und Auftragsfallpositionen in angezeigt werden Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.

Mit der Anwendung „Fallmanagement für Auftragsvorgänge“ können Service Desk-Mitarbeiter Auftragsfälle erstellen, die auf Kundenaufträge und Auftragspositionen verweisen. Mithilfe von Auftragsfällen können Service Desk-Mitarbeiter Kundenanforderungen und die zur Erfüllung dieser Anforderungen getroffenen Aktionen verwalten und nachverfolgen.

Auftragsfälle enthalten Auftragsfallpositionen, die entweder mehrere abgeschlossene Aufträge oder mehrere Auftragspositionen aus einem einzelnen Auftrag darstellen. Die Anwendung „Fallmanagement für Auftragsvorgänge“ enthält die folgenden Datensatzseiten, um diese Informationen im Arbeitsbereich anzuzeigen.

Datensatzseiten für Auftragsfall

Seite	Beschreibung
Seite „neue Auftragsfallaufnahme erstellen“	Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter einen Auftragsfall initiiert und einen Service aus dem Modal „Falltypauswahl“ auswählt, zeigt das System die Seite „Neuen Auftragsfall erstellen“ an. Der Service Desk-Mitarbeiter verwendet diese Seite, um grundlegende Informationen zum Auftragsfall einzugeben, z. B. den Account, die Auftragsnummer und den Umfang der Anforderung, und dann den Fall zu erstellen.
Auftragsfall-Datensatzseite	Auf der Datensatzseite „Auftragsfall“ werden der Auftragsfall und eine Liste der Auftragsfallpositionen angezeigt. Der Service Desk-Mitarbeiter verwendet diese Seite, um Folgendes zu tun: • Zeigen Sie Details zum Auftragsfall und zu den Auftragsfallpositionen an. • Fügen Sie dem Auftragsfall Aufträge oder Auftragspositionen als Auftragsfallpositionen hinzu oder entfernen Sie sie. • Erstellen Sie neue Auftragsfallpositionen. • Bearbeiten Sie Positionsdetails des Auftragsfalls. • Erstellen Sie Aufgaben für Auftragsfallpositionen.
Auftragsfall – Positionsdatensatzseite	Auf der Datensatzseite „Auftragsfallposition“ werden Informationen zu einer Auftragsfallposition angezeigt.

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

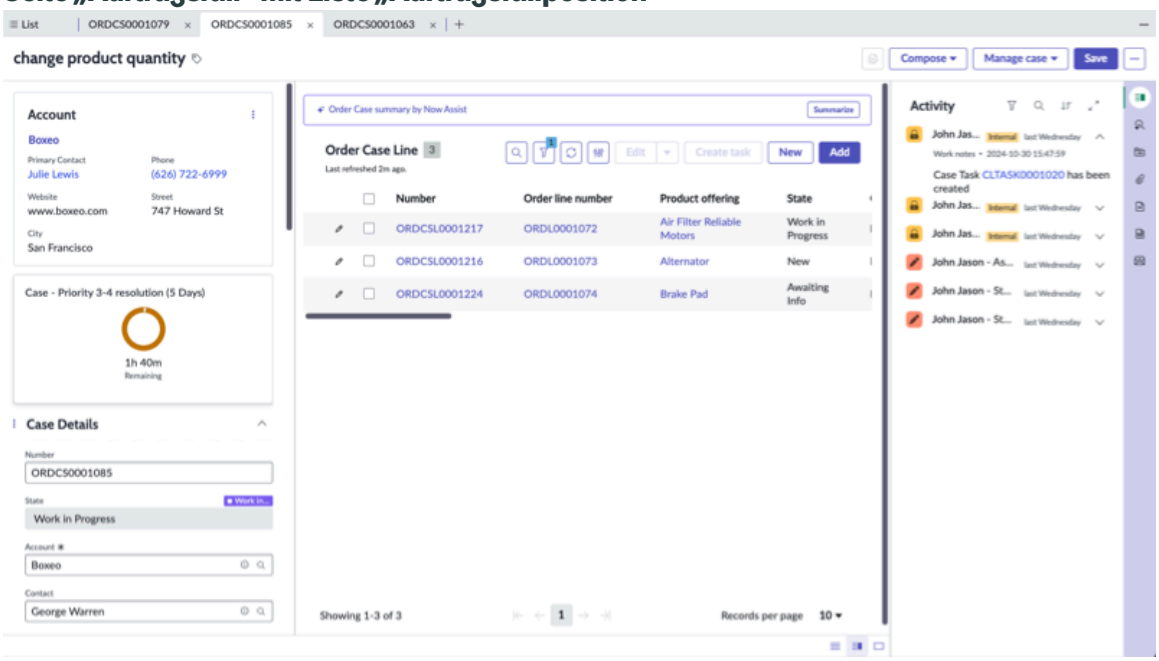
Datensatzseiten für Auftragsfall (Fortsetzung)

Seite	Beschreibung
	Der Service Desk-Mitarbeiter verwendet diese Seite, um Informationen zur Bestellfallposition anzuzeigen und zu bearbeiten, einschließlich Details zu Fallpositionen, bestellte und angeforderte Mengen und Versandinformationen.

Auftragsfall-Datensatzseite

Auf der Datensatzseite „Auftragsfall“ werden Informationen zu Auftragsfällen und die zugehörige Liste der Auftragsfallpositionen in angezeigt Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.

Seite „Auftragsfall“ mit Liste „Auftragsfallposition“



Kundenservice-Mitarbeiter verwenden diese Seite, um Folgendes zu tun:

- Zeigen Sie Details zum Auftragsfall und zu den Auftragsfallpositionen an.
- Fügen Sie dem Auftragsfall Aufträge oder Auftragspositionen als Auftragsfallpositionen hinzu oder entfernen Sie sie.
- Erstellen Sie neue Auftragsfallpositionen.
- Bearbeiten Sie Positionsdetails des Auftragsfalls.
- Erstellen Sie Aufgaben für Auftragsfallpositionen.

Komponenten der Datensatzseite für Auftragsfall

Die Datensatzseite „Auftragsfall“ enthält die folgenden Komponenten:

Komponente	Beschreibung
Überschrift des Bestellfallformulars	In der Formularüberschrift wird die Kurzbeschreibung des Auftragsfalls angezeigt. Wenn keine Kurzbeschreibung vorhanden ist, wird die

Automatische Übersetzung

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

Komponente	Beschreibung
	Auftragsfallnummer angezeigt. Die Formularüberschrift enthält auch die Aktionsleiste und Datensatz-Tags.
Aktionsleiste für Auftragsfall	Die Aktionsleiste enthält die Aktionen, die Anwendern bei der Arbeit an Auftragsfalldatensätzen zur Verfügung stehen. Die spezifischen Aktionen werden durch Faktoren wie Anwenderrolle, Auftragsfallstatus und andere Attribute bestimmt. • **Aktionen in Bearbeitung** : Dieses Symbol stellt eine Liste der minimierten bereit Dialogfelder ohne Modus . Es 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. • **Verfassen** : Verfassen Sie Kommentare, Arbeitsnotizen und E-Mails in Dialogfeldern ohne Modus. • **Fall verwalten** : Führt Fallmanagementaktionen aus, z. B. das anfordern von Informationen oder das Vorschlagen einer Lösung. • **Speichern** : Änderungen im Auftragsfalldatensatz speichern. • **Weitere Aktionen** : Führen Sie zusätzliche Aktionen aus, z. B. das Vorschlagen eines schwerwiegenden Falls oder das Melden einer Wissenslücke.
Account-Suche	Service Desk-Mitarbeiter können mit der Accountsuchkomponente Folgendes tun: • Suchen Sie nach einem Account. • Verknüpfen oder heben Sie die Verknüpfung eines Accounts auf. • Wählen Sie ein Referenzfeld auf einer Suchkarte aus, z. B. einen Kontaktnamen, um die Referenz auf einer Unterregisterkarte zu öffnen. • Wählen Sie eine Telefonnummer auf einer Suchkarte aus, um einen Anruf zu tätigen. Die Komponente „Account-Suche“ zeigt Informationen in Datensatzkarten an. Diese Karten zeigen Kontaktinformationen an und bieten schnellen Zugriff auf Kundendetails wie Name, Adresse und Telefon.
SLA	Zeigt aktive SLAs für den Auftragsfall an, einschließlich verbleibender Zeit, SLA-Status und etwaiger Verstöße.
Falldetails	Die Komponente „Falldetails“ enthält reduzierbare Abschnitte für: • Falldetails • Notizen • Abschlussinformationen • Zugehörige Datensätze

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

Komponente	Beschreibung
	Diese Komponente enthält auch ein Menü mit zusätzlichen Formularaktionen, z. B. das Personalisieren des Formulars, das Exportieren von Daten und das Kopieren der URL.
Fallzusammenfassung	Die Fallzusammenfassungskomponente wird über der Liste Auftragsfallposition angezeigt. Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter einen Auftragsfall öffnet, wird die Komponente reduziert und befindet sich im Standardstatus. Service Desk-Mitarbeiter können diese Komponente verwenden, um Folgendes zu tun: • Fassen Sie Auftragsfalldetails zusammen. • Generieren Sie Hinweise zur Lösung von Auftragsfällen. • Generieren Sie Wissensartikel. • E-Mail-Antwortempfehlung generieren. **Hinweis:** Die Fallzusammenfassungskomponente erfordert Now Assist für Kundenservice-Management (CSM) Anwendung, die aktiviert und konfiguriert werden soll.
Auftragsfallpositionsliste	In der Listenkomponente „Auftragsfallposition“ werden die Auftragsfallpositionen angezeigt, die dem Auftragsfall zugeordnet sind. Auftragsfallpositionen können für Aufträge oder Auftragspositionen erstellt werden. • Wenn ein Auftragsfall für einen oder mehrere Aufträge erstellt wird, konvertiert das System den Auftragsheader aus jedem Kundenauftrag in eine Fallposition im Auftragsfall. • Wenn ein Auftragsfall für eine oder mehrere Auftragspositionen aus einem einzelnen Auftrag erstellt wird, konvertiert das System die ausgewählten Auftragspositionen aus dem Kundenauftrag in Fallpositionen für diesen Auftragsfall.
Aktionsleiste für Auftragsfallposition	Die Aktionsleiste „Auftragsfallposition“ enthält die Aktionen, die Anwendern bei der Arbeit an Auftragsfallpositionsdatensätzen zur Verfügung stehen. • **Neu** : Öffnet den Datensatz „neue Auftragsfallposition erstellen“ auf einer separaten Registerkarte. Füllen Sie die Felder aus, und wählen Sie aus **Speichern** Zum Hinzufügen der Auftragsfallposition zur Liste. • **Hinzufügen** : Zeigt je nach Ursprung des Auftragsfalls eines der folgenden modalen Elemente an: ◦ Auftragspositionen zum Fall hinzufügen ◦ Aufträge zum Fall hinzufügen Wählen Sie einen oder mehrere Aufträge oder Auftragspositionen aus, und wählen Sie dann aus **Hinzufügen** Zum Hinzufügen der ausgewählten Aufträge oder Auftragspositionen zur Liste Auftragsfallposition.

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

Komponente	Beschreibung
	• **Aufgabe erstellen** : Erstellt eine Aufgabe für die ausgewählte Auftragsfallposition auf einer separaten Registerkarte. Füllen Sie die Felder im Datensatz „neue Fallpositionsaufgabe erstellen“ aus, und wählen Sie aus **Speichern** . Nach der Auswahl einer Auftragsfallposition können Service Desk-Mitarbeiter Details zu ausgewählten Auftragsfallpositionen bearbeiten, sich selbst eine Auftragsfallposition zuweisen oder eine Fallposition löschen. • **Bearbeiten** : Zeigt die Details für die ausgewählte Auftragsfallposition in einem Bereich an. Nehmen Sie die erforderlichen Änderungen vor, und wählen Sie aus **Aktualisieren** Unten im Bereich. • **Mir zuweisen** : Weist dem aktuellen Anwender die ausgewählte Auftragsfallposition zu. • **Löschen** : Löscht die ausgewählte Auftragsfallposition. Wählen Sie Aus **Löschen Sie alle** Im Bestätigungs-Popup-Fenster.
Aktivitätenstrom	Die Aktivitätenstromkomponente zeigt eine Liste der Aktivitäten an, die in einem Auftragsfalldatensatz auftreten. Diese Liste kann reduziert werden, um eine schnelle Ansicht der Fallaktivitäten zu erhalten, oder erweitert werden, um mehr Details zu einzelnen Aktivitäten zu erhalten. Die Datensatzseite „Auftragsfall“ verwendet Dialogfelder ohne Modus Zum Verfassen von Kommentaren, Arbeitsnotizen und E-Mails. Weitere Informationen finden Sie unter Verfassen von E-Mails, Kommentaren und Arbeitsnotizen Abschnitt unten.
Kontextbezogener Seitenbereich	Die kontextbezogene Seitenbereichskomponente enthält verschiedene Tools, mit denen Service Desk-Mitarbeiter Kundenprobleme untersuchen und lösen können. Der kontextbezogene Seitenbereich auf der Datensatzseite „Auftragsfall“ enthält die folgenden Registerkarten. • Aktivitätenstrom • Anhänge • Suche nach empfohlenen Aktionen • Zugehörige Listen • E-Mail-Vorlagen • Antwortvorlagen • Formularvorlagen Weitere Informationen zu zugehörigen Listen finden Sie unter Zugehörige Listen der Datensatzseite für Auftragsfall Abschnitt unten.

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

Komponente	Beschreibung
	Hinweis: Die Anwendung „Fallmanagement für Order Operations“ enthält keine Antwortvorlagen. Informationen zum Konfigurieren einer Antwortvorlage finden Sie unter Erstellen oder ändern Sie eine Antwortvorlage .

Einstellungen der Datensatzseite für Auftragsfall

Die Datensatzseite „Auftragsfall“ enthält die folgenden Einstellungen.

Einstellungen der Datensatzseite für Auftragsfall

Einstellung	Beschreibung
Aktiv	Aktivieren von **Aktiv** Durch das Kontrollkästchen wird die Seite für die ausgewählte Zielgruppe verfügbar gemacht. Die Datensatzseite „Auftragsfall“ ist standardmäßig aktiv. 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 Legen Sie die Reihenfolge der Datensatzseite fest .
Reihenfolge	Jede Datensatzseite hat eine Reihenfolge, die die Seitenpriorität angibt. Je geringer die Zahl ist, desto höher ist die Priorität. Die Standardreihenfolge für die Datensatzseite „Auftragsfall“ ist 1000.
Bedingungen	Bedingungen bestimmen, wann eine Seitenvariante angezeigt wird. Die Datensatzseite „Auftragsfall“ weist die folgende Bedingung auf: **Tabelle=sn_order_Case** Diese Bedingung beschränkt die Verwendung der Datensatzseite „Auftragsfall“ auf Datensätze aus der Tabelle „Auftragsfall“ [sn_order_Case] und Tabellen, die die Tabelle „Auftragsfall“ erweitern.
Zielgruppe	Die Zielgruppe bestimmt, wer eine Datensatzseite sehen kann. Auf der Datensatzseite des Auftragsfalls ist keine Zielgruppe angegeben. Weitere Informationen finden Sie unter Erfahren Sie mehr über Zielgruppen .

So greifen Sie auf die Einstellungen für diese Seitenvariante zu:

1. Navigieren zu **Alle** > **Now-Experience-Framework** > **UI Builder**an.
2. Wählen Sie aus **Konfigurierbarer CSM/FSM-Arbeitsbereich** Experience.
3. Wählen Sie im Abschnitt Datensatz der Liste Seiten und Varianten die Option aus **Fallseite für Front-Line** .
4. Wählen Sie Aus **Einstellungen** Oben auf der Seite.

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

Zugehörige Listen der Datensatzseite für Auftragsfall

Zugehörige Listen werden auf der Registerkarte zugehörige Listen im kontextbezogenen Seitenbereich angezeigt.

Die Komponente „zugehörige Listen“ bietet Zugriff auf die zugehörigen Listen des Auftragsfalls. Diese Komponente verwendet ein erweiterbares Akkordeonformat. Service Desk-Mitarbeiter können die gewünschten Listen erweitern, um die zugehörigen Elemente anzuzeigen. Diese Komponente zeigt auch ein Symbol mit der Anzahl der Elemente in einer Liste an.

1. Fallaufgaben
2. Auftragsfallpositionen
3. Arbeitsaufgaben
4. SLAs
5. E-Mails
6. E-Mail-Entwürfe
7. Wissen
8. Wissenslücken
9. Untergeordnete Fälle

Die Elemente in einer erweiterten Liste werden als Karten angezeigt. Eine erweiterte Liste zeigt eine Karte für jedes Element in der Liste, maximal 8 Karten.

- Service Desk-Mitarbeiter können ein Element auf einer Unterregisterkarte öffnen.
- Wenn eine Liste mehr als fünf Elemente enthält, enthält sie die Option „mehr anzeigen“.

Zugehörige Listen umfassen die folgenden Aktionen:

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

Verfassen von E-Mails, Kommentaren und Arbeitsnotizen

Die Datensatzseite „Auftragsfall“ verwendet Dialogfelder ohne Modus, um Kommentare und Arbeitsnotizen im Aktivitätenstrom zu erstellen und zu veröffentlichen sowie E-Mails zu verfassen und zu senden.

Ein Dialogfeld ohne Modus ist ein Fenster, das in einem Arbeitsbereich als Überlagerung über dem Inhalt des Hauptfensters angezeigt wird. Mit dieser Überlagerung können Anwender gleichzeitig mit dem Fensterinhalt und dem Überlagerungsinhalt interagieren.

Die Aktionsgruppe „Verfassen“ auf der Datensatzseite „Auftragsfall“ umfasst:

- Kommentar verfassen
- E-Mail erstellen
- Arbeitsnotizen Verfassen (Privat)

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

Mit diesen Aktionen werden die entsprechenden Dialogfelder ohne Modus gestartet (das Verhalten ist mit der Seite „Front-Line-Fall“ identisch).

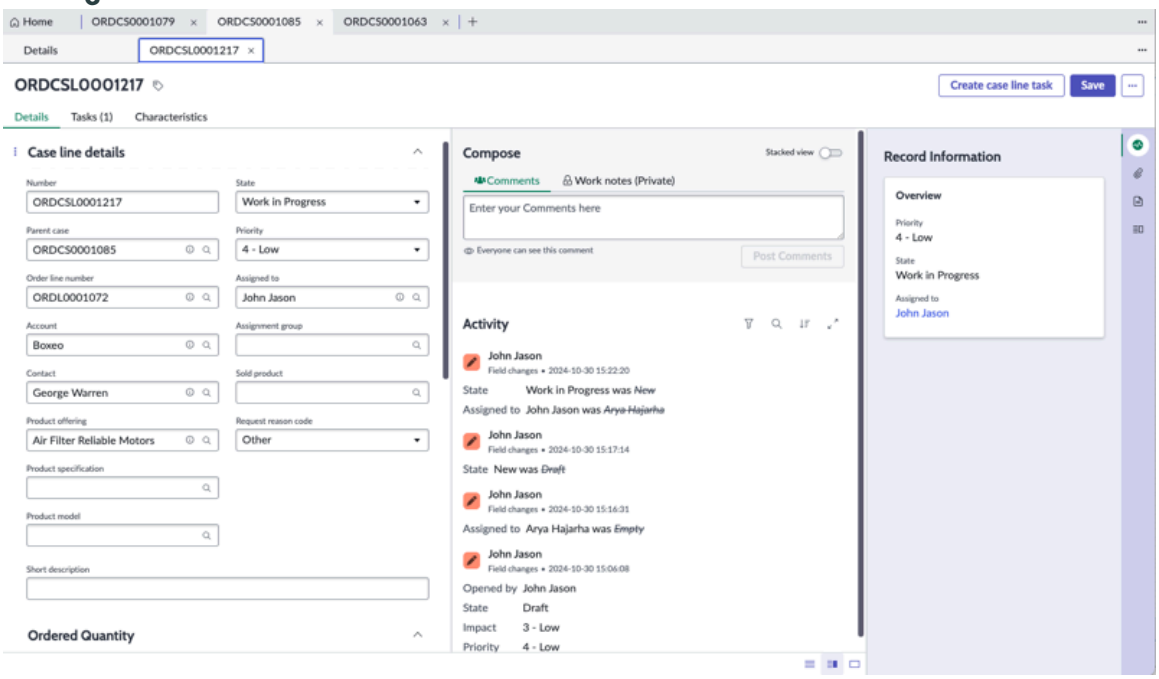
Auf die E-Mail-Vorlagen muss über das E-Mail-Dialogfeld zugegriffen werden.

Weitere Informationen zum Verfassen von E-Mails, Kommentaren und Arbeitsnotizen finden Sie unter Dialogfelder ohne Modus .

Auftragsfall – Positionselementseite

Auf der Seite „Auftragsfallposition“ werden Informationen zu einer Auftragsfallposition angezeigt, die einem Auftragsfall in zugeordnet ist Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.

Auftragsfall – Positionselementseite



Der Datensatz der Auftragsfallposition zeigt die Details einer Auftragsfallposition an, einschließlich Kunden- und Produktinformationen, der angeforderten Änderung der Bestellmenge, des Versandorts und der geschätzten Daten. Dieser Datensatz enthält auch die folgenden Komponenten:

- Registerkarte „Details“: Zeigt die Details der Fallposition an, einschließlich Auftrags- und Kontoinformationen, bestellten und angeforderten Mengen und Versandinformationen.
- Registerkarte „Aufgaben“: Zeigt die für die Fallposition erstellten Aufgaben an.
- Registerkarte „Merkmale“: Zeigt die spezifischen Merkmale der Fallposition an.
- Kontextbezogener Seitenbereich: Der kontextbezogene Seitenbereich enthält verschiedene Tools, mit denen Service Desk-Mitarbeiter Kundenprobleme untersuchen und lösen können. Der kontextbezogene Seitenbereich auf der Datensatzseite der Bestellfallposition enthält die folgenden Registerkarten.
  - Datensatzinformationen
  - Anhänge
  - Vorlagen

Auftragsfall-Aufnahmeseite

Kundenservice-Mitarbeiter verwenden die Seite „Auftragsfallaufnahme“, um die ersten Informationen beim Erstellen eines neuen Auftragsfalls zu erfassen.

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

Der Service Desk-Mitarbeiter initiiert einen Auftragsfall auf eine der folgenden Arten:

- Auswählen **Fall erstellen** Aus einem Kundenauftrag.
- Auswählen **Fall erstellen** Aus der Liste Auftragspositionen in einem Kundenauftrag.
- Auswählen **Fall erstellen** Aus einem Interaktionsdatensatz.
- Auswählen **Neu** In der Listenansicht Auftragsfälle.

Das System zeigt die Seite „Auftragsfallaufnahme“ an, nachdem der Service Desk-Mitarbeiter einen auftragsbezogenen Service aus dem modalen Fenster „Falltypauswahl“ ausgewählt hat. Der Service Desk-Mitarbeiter kann die folgenden Auftragsfalldetails eingeben:

- **Account** : Der Account für den Auftrag.
- **Umfang der Anforderung** : Der Service Desk-Mitarbeiter kann einen Fall für Auftragspositionen aus einem einzelnen Auftrag oder für mehrere abgeschlossene Aufträge erstellen.
- **Auftragsnummer** : Die Auftragsnummer, die dem Auftragsfall zugeordnet ist. Dieses Feld ist für Fälle erforderlich, die aus der Liste Auftragspositionen in einem Kundenauftrag erstellt wurden.
- **Kurzbeschreibung** : Eine kurze Beschreibung des Auftragsfalls.

Je nachdem, woher der Service Desk-Mitarbeiter den Auftragsfall erstellt, werden einige dieser Felder automatisch ausgefüllt. Zum Beispiel die **Umfang der Anforderung** Zeigt Folgendes an:

- **Bestimmte Einzelposten, Einzelauftrag** : Wenn der Service Desk-Mitarbeiter auswählt **Fall erstellen** Aus der Liste Auftragspositionen in einem Kundenauftrag.
- **Mehrere Aufträge** : Wenn der Service Desk-Mitarbeiter auswählt **Fall erstellen** Aus einem Kundenauftrag.

Nach dem Speichern des Aufnahmedatensatzes kann der Service Desk-Mitarbeiter sehen Auftragsfall-Datensatzseite Mit den Fallpositionen, die entweder aus Kundenaufträgen oder Kundenauftragspositionen erstellt wurden.

Auftragsfall und Auftragsfall-positionsstatus

Auftragsfälle und Auftragsfallpositionen durchlaufen mehrere verschiedene status, während Service Desk-Mitarbeiter an der Lösung der einzelnen Fallpositionen in Auftragsfällen arbeiten.

auftragsfallstatus

Auftragsfälle können sich in den in der folgenden Tabelle aufgeführten status befinden. Mit Aktionen, die im Auftragsfalldatensatz verfügbar sind, können Service Desk-Mitarbeiter Fälle von einem Status in einen anderen verschieben.

auftragsfallstatus

Status	Beschreibung
Entwurf	Der Auftragsfall befindet sich im Status Entwurf. Wählen Sie Aus **Übermitteln** Auf der Datensatzseite des Auftragsfalls, um den Auftragsfall und alle

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

auftragsfallstatus (Fortsetzung)

Status	Beschreibung
	Auftragsfallpositionen, die sich derzeit im Status Entwurf befinden, in Neu zu verschieben.
Neu	Der Auftragsfall wurde übermittelt und befindet sich im Status „Neu“. Wählen Sie Aus **Mir zuweisen** Auf der Datensatzseite, um den Fall dem angemeldeten Anwender zuzuweisen und den Auftragsfall und alle Auftragsfallpositionen, die sich derzeit im Status „Neu“ befinden, in „in Bearbeitung“ zu verschieben.
In Arbeit	Der zugewiesene Service Desk-Mitarbeiter arbeitet an dem Auftragsfall. Wählen Sie die folgenden Aktionen aus: • **Informationen Anfordern** : Verwenden Sie diese Aktion, um zusätzliche Informationen vom Kontakt oder Verbraucher anzufordern. Der Status wird in Warten auf Informationen verschoben. • **Fall Lösen** : Verwenden Sie diese Aktion, um dem Kontakt oder Verbraucher eine Lösung vorzuschlagen. Der Status wechselt von „in Bearbeitung“ zu „gelöst“.
Auf Info warten	Der Service Desk-Mitarbeiter wartet darauf, dass der Kontakt die angeforderten Informationen für den Auftragsfall bereitstellt. Wählen Sie Aus **Informationen Erhalten** Um den Auftragsfall zurück zu „in Bearbeitung“ zu verschieben.
Gelöst	Der Service Desk-Mitarbeiter hat dem Kontakt eine Lösung für den Auftragsfall vorgeschlagen. Wählen Sie Aus **Fall Schließen** Auf der Datensatzseite, um den Auftragsfall in „Geschlossen“ zu verschieben.
Geschlossen	Der Auftragsfall wurde gelöst, und die Lösung wurde vom Kontakt akzeptiert. Wenn sich alle Fallpositionen für einen Auftragsfall in einem Terminstatus befinden, kann der Fall auf „Geschlossen“ gesetzt werden. terminalstatus umfassen: • Gelöst – Akzeptiert • Gelöst – Abgelehnt • Abgebrochen
Abgebrochen	Der Auftragsfall wurde abgebrochen. Wählen Sie Aus **Abbrechen** Um einen Auftragsfall abzubrechen. **Hinweis:** Sie können Auftragsfälle nur im Status Entwurf stornieren.

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

Auftragsfall-positionsstatus

Auftragsfallpositionen können sich in den in der folgenden Tabelle aufgeführten status befinden. Die Fallpositionen in einem Auftragsfall können sich in verschiedenen status befinden, während der Service Desk-Mitarbeiter an der Lösung jedes Problems arbeitet.

Auftragsfall-positionsstatus

Status	Beschreibung
Entwurf	Die Auftragsfallposition befindet sich im Status Entwurf. Wenn ein Auftragsfall erstellt wird und sich im Status Entwurf befindet, befinden sich die zugehörigen Auftragsfallpositionen ebenfalls im Status Entwurf.
Neu	Die Auftragsfallposition befindet sich im Status „Neu“. Wenn ein Auftragsfall übermittelt und in den Status Neu versetzt wird, werden die zugehörigen Auftragsfallpositionen, die sich derzeit im Status Entwurf befinden, ebenfalls in den Status Neu verschoben.
In Arbeit	Der zugewiesene Service Desk-Mitarbeiter arbeitet an der Auftragsfallposition.
Auf Info warten	Der zugewiesene Service Desk-Mitarbeiter hat zusätzliche Informationen zur Auftragspositionselement angefordert und wartet auf eine Antwort.
Gelöst – Akzeptiert	Die Änderung an der Auftragsfallposition wurde akzeptiert.
Gelöst – Abgelehnt	Die Änderung an der Auftragsfallposition wurde abgelehnt.
Abgebrochen	Die Auftragsfallposition wurde storniert.

Synchronisieren des Status eines Auftragsfalls mit den Auftragsfallpositionen

Statusänderungen für einen Auftragsfall können zu Statusänderungen für die zugehörigen Auftragsfallpositionen führen. Diese Änderungen sind in der folgenden Tabelle detailliert aufgeführt.

Auftragsfall und Auftragsfall-positionsstatus

Auftragsfallstatus	Auftragsfall-Positionselement TATE
Entwurf	Durch das Speichern eines neuen Auftragsfalls wird der Fall im Status Entwurf erstellt. Auftragsfallpositionen für den Auftragsfall werden auch im Status Entwurf erstellt.
Neu	Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter einen Auftragsfall übermittelt, wird der Status von „Entwurf“ in „Neu“ aktualisiert. Die status der zugehörigen Auftragsfallpositionen, die sich derzeit im Status Entwurf befinden, werden ebenfalls auf Neu festgelegt.
In Arbeit	Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter auswählt **Mir zuweisen** Bei einem Auftragsfall mit dem Status Neu wird der Status von Neu in „in Bearbeitung“ aktualisiert. Die status der zugehörigen Auftragsfallpositionen werden ebenfalls auf „in Bearbeitung“ festgelegt.

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

Auftragsfall und Auftragsfall-positionsstatus (Fortsetzung)

Auftragsfallstatus	Auftragsfall-Positionselement TATE
	Wenn eine der Fallpositionen auf „in Bearbeitung“ festgelegt ist, wird der Fall auch auf „in Bearbeitung“ gesetzt.
Gelöst	Wenn ein Fall auf „gelöst“ festgelegt ist, wird der Status jedes der Fallpositionen ebenfalls auf „gelöst“ festgelegt. Wenn alle Fallpositionen gelöst sind, wird der Fall auf „gelöst“ festgelegt.
Geschlossen	Wenn sich alle Fallpositionen für einen Auftragsfall in einem Terminstatus befinden, kann der Fall auf „Geschlossen“ gesetzt werden. terminalstatus umfassen: • Gelöst – Akzeptiert • Gelöst – Abgelehnt • Abgebrochen Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter auswählt **Fall Schließen** Bei einem Auftragsfall im Status „Lösungsvorschlag“ aktualisiert das System den Status in „Geschlossen“.
Abgebrochen	Wenn ein Anwender auswählt **Abbrechen** Bei einem Auftragsfall im Status Entwurf aktualisiert das System den Status in Abgebrochen. Status für die Auftragsfallpositionen, die dem Auftragsfall zugeordnet sind, werden ebenfalls auf „Abgebrochen“ festgelegt. **Hinweis:** Sie können Auftragsfälle nur im Status Entwurf stornieren.

Auftragsfall wird erstellt

Service Desk-Mitarbeiter können Auftragsfälle aus einem Kundenauftrag, aus einem Interaktionsdatensatz oder aus der Listenansicht Auftragsfälle in erstellen Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.

Service Desk-Mitarbeiter können Auftragsfälle auf folgende Weise erstellen:

- Auswählen **Fall erstellen** Aus einem Kundenauftrag.
- Auswählen **Fall erstellen** Aus der Liste Auftragspositionen in einem Kundenauftrag. (Diese Aktion ist aktiviert, wenn eine oder mehrere Auftragspositionen ausgewählt sind.)
- Auswählen **Fall erstellen** Aus einem Interaktionsdatensatz.
- Auswählen **Neu** In der Listenansicht Auftragsfälle.

Nach dem Initiieren eines Auftragsfalls kann der Service Desk-Mitarbeiter einen auftragsbezogenen Service aus dem modalen Fenster „Falltypauswahl“ auswählen. In diesem Modal werden die Services angezeigt, die für Auftragsfälle verfügbar sind, z. B. Change-Anforderung für Kundenaufträge oder Kundenauftragskonflikt.

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

Auswählen **Fall erstellen** Im modalen Dialogfeld „Falltypauswahl“ wird das Aufnahmeformular „Neuen Auftragsfall erstellen“ angezeigt, in dem der Service Desk-Mitarbeiter die folgenden Auftragsfalldetails eingeben kann:

- **Account** : Der Account für den Auftrag.
- **Umfang der Anforderung** : Der Service Desk-Mitarbeiter kann einen Fall für Auftragspositionen aus einem einzelnen Auftrag oder für mehrere abgeschlossene Aufträge erstellen.
- **Auftragsnummer** : Die Auftragsnummer, die dem Auftragsfall zugeordnet ist.
- **Kurzbeschreibung** : Eine kurze Beschreibung des Auftragsfalls.

Hinweis: Je nachdem, woher der Service Desk-Mitarbeiter den Auftragsfall erstellt, werden einige dieser Felder automatisch ausgefüllt.

Auswählen **Speichern** Im Aufnahmeformular wird die Datensatzseite „Auftragsfall“ angezeigt. Aus diesem Datensatz können Service Desk-Mitarbeiter:

- Fügen Sie dem Auftragsfall Auftragspositionen hinzu.
- Löschen Sie Auftragspositionen aus dem Auftragsfall.
- Erstellen Sie neue Auftragsfallpositionen.
- Bearbeiten Sie die Details von Auftragsfallpositionen.
- Weisen Sie Bestellfallpositionen sich selbst zu.

Auswählen **Übermitteln** Im Auftragsfall-Datensatz werden der Auftragsfall und die Auftragsfallpositionen, die sich derzeit im Status Entwurf befinden, in den Status Neu verschoben. Sobald sich der Status „Neu“ befindet, können Service Desk-Mitarbeiter mit der Lösung des Auftragsfalls beginnen. Dies kann das Erstellen von Aufgaben für Auftragsfallpositionen und das Zuweisen dieser Aufgaben an Teammitglieder umfassen.

Umfang der Anforderung

Ein Service Desk-Mitarbeiter kann die folgenden Arten von Auftragsfällen erstellen:

- Fälle, die auf eine oder mehrere Auftragspositionen aus einem einzelnen Kundenauftrag verweisen.
- Fälle, die auf mehrere abgeschlossene Kundenaufträge verweisen.

Der Auftragsfalldatensatz enthält **Umfang der Anforderung** Feld. Je nachdem, wo der Service Desk-Mitarbeiter die Erstellung eines Auftragsfalls initiiert, wird dieses Feld automatisch mit einem der folgenden Werte ausgefüllt:

- **Bestimmte Einzelposten, Einzelauftrag** : Das System erstellt einen Auftragsfall und konvertiert die ausgewählten Auftragspositionen aus dem Kundenauftrag in Fallpositionen für diesen Auftragsfall.
- **Mehrere Aufträge** : Das System erstellt einen Auftragsfall und konvertiert den Auftragsheader aus jedem Kundenauftrag in eine Fallposition in diesem Auftragsfall.

Beispiel: Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter einen Auftragsfall durch Auswahl erstellt **Fall erstellen** Bei einem Kundenauftrag beträgt der Umfang der Anforderung **Mehrere Aufträge** . Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter eine oder mehrere Auftragspositionen auswählt und dann auswählt **Fall erstellen** In der Liste Auftragspositionen in einem Kundenauftrag beträgt der Umfang der Anforderung **Bestimmte Einzelposten, Einzelauftrag** .

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

Fügen Sie einem Auftragsfall Aufträge und Auftragspositionen hinzu

Auftragsfälle enthalten eine Liste von Auftragsfallpositionen. Je nachdem, wie der Auftragsfall erstellt wird, stellen diese Fallpositionen entweder Kundenaufträge oder Auftragspositionen aus einem einzelnen Auftrag dar.

Sobald ein Auftragsfall erstellt wurde, können Service Desk-Mitarbeiter diesem Fall zusätzliche Aufträge oder Auftragspositionen hinzufügen, indem sie auswählen **Hinzufügen** In der Aktionsleiste „Auftragsfallposition“. Wenn Sie diese Aktion auswählen, wird ein Modal angezeigt, das Informationen basierend auf den Werten in anzeigt **Ursprungstabelle** Feld und **Auftragsnummer** Feld im Falldatensatz.

- Wenn **Ursprungstabelle** Ist auf Kundenauftrag und festgelegt **Auftragsnummer** Das Feld ist leer. Das modale Element „Falltypauswahl“ zeigt eine Liste der Aufträge an, die dem in ausgewählten Account zugeordnet sind **Account** Feld. Im modalen Dialogfeld „Falltypauswahl“ wird „Aufträge zu Fall hinzufügen“ angezeigt.
- Wenn **Ursprungstabelle** Ist auf Kundenauftrag und festgelegt **Auftragsnummer** Das Feld enthält einen Auftrag. Das modale Element „Falltypauswahl“ zeigt eine Liste der Auftragspositionen an, die diesem Auftrag zugeordnet sind. Der modale Header der Falltypauswahl lautet „Auftragspositionen zu Fall hinzufügen“.

Der Service Desk-Mitarbeiter kann eine Position im Modal auswählen und dann auswählen **Hinzufügen** Um sie dem Auftragsfall als Auftragsfallposition hinzuzufügen.

Erstellen Sie einen Auftragsfall

Erstellen Sie einen Auftragsfall für einen Kundenauftrag oder für ausgewählte Auftragspositionen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_order_Case.Creator, sn_order_Case.Agent, sn_customerservice_Agent, admin

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Erstellen Sie einen Auftragsfall auf eine der folgenden Arten.
   - Wählen Sie Aus **Fall erstellen** Aus einem Kundenauftrag.
   - Wählen Sie Aus **Fall erstellen** Aus der Liste Auftragspositionen in einem Kundenauftrag. (Diese UI-Aktion ist aktiviert, wenn eine oder mehrere Auftragspositionen ausgewählt sind.)
   - Wählen Sie Aus **Fall erstellen** Aus einem Interaktionsdatensatz.
   - Wählen Sie Aus **Neu** In der Listenansicht Auftragsfälle.
2. Wählen Sie einen auftragsbezogenen Service aus dem modalen Fenster „Falltypauswahl“ aus, und wählen Sie dann aus **Fall erstellen** .
   In diesem Modal werden die Services angezeigt, die für Auftragsfälle verfügbar sind, z. B. Change-Anforderung für Kundenaufträge oder Kundenauftragskonflikt.
3. Füllen Sie die folgenden Details im Aufnahmeformular „Neuen Auftragsfall erstellen“ aus.
   - **Account** : Der Account für den Auftrag.
   - **Umfang der Anforderung** : Der Service Desk-Mitarbeiter kann einen Fall für Auftragspositionen aus einem einzelnen Auftrag oder für mehrere abgeschlossene Aufträge erstellen.

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

- **Auftragsnummer** : Die Auftragsnummer, die dem Auftragsfall zugeordnet ist.
- **Kurzbeschreibung** : Eine kurze Beschreibung des Auftragsfalls.

Je nachdem, woher Sie den Auftragsfall erstellen, werden einige dieser Felder automatisch mit Informationen aus den Kundenauftrags- oder Interaktionsdatensätzen ausgefüllt.

Hinweis: Standardwerte, die für einen Servicedefinitionsdatensatz konfiguriert wurden, können Felder im Auftragsfalldatensatz automatisch ausfüllen. Wenn **Account** , **Kontakt** , Oder **Vertrag** Feldwerte werden auch im ausgewählten Servicedefinitionsdatensatz definiert. Diese Werte haben Priorität vor den Werten aus dem Kundenauftragsdatensatz.

4. Wählen Sie **Speichern**.
   Durch Speichern des Aufnahmeformulars „Neuen Auftragsfall erstellen“ wird der Auftragsfalldatensatz im Status Entwurf erstellt.
5. Zeigen Sie die Details des Auftragsfalldatensatzes und die Auftragsfallpositionen an, und nehmen Sie alle erforderlichen Änderungen vor.

   Sie können die folgenden Aufgaben ausführen, während sich der Auftragsfall im Status Entwurf befindet:
   - Fügen Sie dem Auftragsfall Aufträge oder Auftragspositionen hinzu.
   - Löschen Sie Aufträge oder Auftragspositionen aus dem Auftragsfall.
   - Erstellen Sie neue Auftragsfallpositionen.
   - Bearbeiten Sie die Details von Auftragsfallpositionen.
   - Weisen Sie sich Auftragspositionen zu.
6. Wählen Sie **Absenden**.
   Durch das Senden des Auftragsfalldatensatzes werden der Auftragsfall und die Auftragsfallpositionen, die sich derzeit im Status Entwurf befinden, in den Status Neu versetzt und Sie können mit der Arbeit beginnen, um den Auftragsfall zu lösen.

Nächste Maßnahme

Nach dem Senden eines Auftragsfalls können Sie:

- Fügen Sie einem Auftragsfall Aufträge oder Auftragspositionen hinzu, oder löschen Sie sie
- Erstellen Sie neue Auftragsfallpositionen für einen Auftragsfall
- Bearbeiten Sie die Informationen in Auftragsfallpositionsdatensätzen
- Erstellen Sie Aufgaben für Auftragsfallpositionen, und weisen Sie sie anderen Anwendern zu

Fügen Sie einem Auftragsfall Aufträge oder Auftragspositionen hinzu

Fügen Sie einem vorhandenen Auftragsfall Aufträge oder Auftragspositionen hinzu. Sie können auch Aufträge oder Auftragspositionen aus einem vorhandenen Auftragsfall löschen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Hinzufügen von Aufträgen oder Auftragspositionen zu einem vorhandenen Fall wird durch den Wert in bestimmt **Umfang der Anforderung** Feld im Auftragsfalldatensatz.

- Wenn der Wert ist **Bestimmte Einzelposten, Einzelauftrag** , Sie können dem Fall Auftragspositionen hinzufügen.
- Wenn der Wert ist **Mehrere Aufträge** , Sie können dem Fall Aufträge hinzufügen.

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

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_order_Case.Creator, sn_order_Case.Agent, sn_customerservice_Agent, admin

Prozedur

1. Öffnen Sie einen Auftragsfalldatensatz in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.
2. Wählen Sie Aus **Hinzufügen** In der Liste Auftragsfallposition.
3. Wählen Sie die gewünschten Aufträge oder Auftragspositionen im resultierenden Modal aus.
   - **Fügen Sie dem Fall Aufträge hinzu** : Zeigt die verfügbaren Aufträge an.
   - **Fügen Sie dem Fall Auftragspositionen hinzu** : Zeigt die verfügbaren Auftragspositionen an.
4. Wählen Sie Aus **Hinzufügen** Im Modal.
   Das System fügt die ausgewählten Aufträge oder Auftragspositionen der Liste Auftragsfallposition hinzu.

Erstellen Sie eine Auftragsfallposition für einen Auftragsfall

Erstellen Sie eine neue Auftragsfallposition für einen vorhandenen Auftragsfall.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_order_Case.Creator, sn_order_Case.Agent, sn_customerservice_Agent, admin

Prozedur

1. Öffnen Sie einen Auftragsfalldatensatz in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.
2. Wählen Sie Aus **Neu** In der Liste Auftragsfallposition.
   Dadurch wird der Datensatz „neue Auftragsfallposition erstellen“ in einer separaten Unterregisterkarte geöffnet.
3. Geben Sie die Details für die neue Auftragsfallposition ein.
4. Wählen Sie **Speichern**.
   Das System fügt die neue Auftragsfallposition der Liste Auftragsfallposition hinzu.

Bearbeiten Sie eine Auftragsfallposition

Bearbeiten Sie eine oder mehrere Auftragsfallpositionen für einen Auftragsfall.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_order_Case.Creator, sn_order_Case.Agent, sn_customerservice_Agent, admin

Prozedur

1. Öffnen Sie einen Auftragsfalldatensatz in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.
2. Wählen Sie eine Auftragsfallposition in der Liste Auftragsfallposition aus.
3. Wählen Sie Aus **Bearbeiten** Zum Anzeigen des Elementbereichs „Bearbeiten“.
4. Bearbeiten Sie die gewünschten Felder.

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

Hinweis: Für Fälle, die für mehrere abgeschlossene Aufträge erstellt wurden, können Service Desk-Mitarbeiter nur Änderungen am Auftragsheader vornehmen, z. B. Änderungen an Versanddaten und -Standorten.

5. Wählen Sie Aus **Aktualisieren** Unten im Bereich „Element bearbeiten“.

Erstellen Sie eine Aufgabe für eine Auftragsfallposition

Erstellen Sie eine Aufgabe für eine Auftragsfallposition.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_order_Case.Creator, sn_order_Case.Agent, sn_customerservice_Agent, admin

Prozedur

1. Öffnen Sie einen Auftragsfalldatensatz in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.
2. Wählen Sie eine Auftragsfallposition in der Liste Auftragsfallposition aus.
3. Wählen Sie Aus **Aufgabe erstellen** Dient zum Anzeigen des Formulars „neue Fallpositionsaufgabe erstellen“.
4. Geben Sie Informationen in die Felder des Formulars ein.
5. Wählen Sie **Speichern**.
   Das System zeigt den neuen Datensatz der Fallpositionsaufgabe an.

Bestellfallformular

Das Auftragsfallformular zeigt Details zu einem Auftragsfall an.

Auftragsfall-Formularfelder

Feld	Beschreibung
Anzahl	Die automatisch generierte Datensatznummer. Das Präfix für Nummern aus der Bestellfalltabelle ist ORDCS.
Account	Der Name des Unternehmens, für das der Auftragsfall geöffnet wird.
Kontakt	Der Name des Kundenkontakts für den Auftragsfall.
Umfang der Anforderung	Gibt den Umfang des Change für einen Auftragsfall an Service Desk-Mitarbeiter können dieses Feld verwenden, um den Change-Typ für einen Auftragsfall auszuwählen. • **Bestimmte Einzelposten, Einzelauftrag** : Legt eine oder mehrere Auftragspositionen als Quelle für Fallpositionen fest. • **Mehrere Aufträge** : Legt einen oder mehrere vollständige Aufträge als Quelle für Fallpositionen fest. Auswählen **Bestimmte Einzelposten, Einzelauftrag** Legt fest **Ursprungstabelle** Feld in „Auftragsposition“ und macht zu **Auftragsnummer** Feld obligatorisch.

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

Auftragsfall-Formularfelder (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Wenn der Anwender die Reihenfolgenummer in auswählt **Auftragsnummer** Feld und Auswahlmöglichkeiten **Hinzufügen** Im Formular Auftragsfall zeigt das System das modale Element Auftragspositionen zu Fall hinzufügen an. Dieses modale Element listet die Auftragspositionen für die angegebene Auftragsnummer auf. Auswählen **Mehrere Aufträge** Legt fest **Ursprungstabelle** Feld in „Kundenauftrag“.
Auftragsnummer	Verweis auf den Kundenauftrag. Wenn **Umfang der Anforderung** Das Feld ist auf „bestimmte Einzelposten, Einzelauftrag“ festgelegt, dann wird dieses Feld obligatorisch.
Kanal	Die Methode, mit der der Kunde Kontakt initiiert hat und der Fall geöffnet wurde. • Web (Standard) • Telefon • E-Mail • Chat • Soziales
Service	Der Service, der bei der Erstellung des Auftragsfalls in der Serviceauswahl ausgewählt wurde.
Produkt	Das Produktmodell des Assets. Ein Modell ist eine bestimmte Version oder Konfiguration eines Assets (z. B. Apple Mac Book Pro). Wenn Sie ein Asset im Feld **Asset** auswählen und das Asset ein zugehöriges Produkt hat, wird das Feld **Produkt** automatisch aktualisiert. Ein Produkt kann mehreren Assets zugeordnet werden.
Asset	Die Asset-Tag-Nummer oder die Seriennummer des an diesem Fall beteiligten Assets.
Installationsbasis	Mit dem Feld Installationsbasis können Sie nachverfolgen, welche Produkte und Services von einem Kunden gekauft wurden, wie sie installiert oder bereitgestellt wurden, sowie die detaillierte Konfiguration für jedes installierte Element.
Origin-Tabelle	Zeigt die Tabelle an, in der der Auftragsfall initiiert wurde.
Kurzbeschreibung	Eine kurze Beschreibung des Problems oder der Anforderung.
Handlungsbedarf	Wenn diese Option aktiviert ist, sendet das System eine Benachrichtigung an den Service Desk-Mitarbeiter im **Zugewiesen an** Feld. Die Benachrichtigung enthält die Fallnummer, den Status, die Priorität und die Kurzbeschreibung.

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

Auftragsfall-Formularfelder (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Geöffnet	Das Datum und die Uhrzeit, zu denen der Fall geöffnet wurde.
Priorität	Zugewiesene Priorität: • 1 – Kritisch • 2 – Hoch • 3 – Mittel • 4 – Niedrig (Standard)
Zuweisungsgruppe	Die zugewiesene Kundenservice-Mitarbeiter-Gruppe.
Zugewiesen an	Der zugewiesene Kundenservice-Mitarbeiter. Wenn eine Gruppe im Feld **Zuweisungsgruppe** ausgewählt ist, muss der zugewiesene Kundenservice-Mitarbeiter zu dieser Gruppe gehören.
Vertrag	Die Vertragsnummer, die dem Auftragsfall zugeordnet ist.
Berechtigung	Die diesem Fall zugeordnete Berechtigung. Die für die Auswahl im Referenzlistenkanal verfügbaren Berechtigungen entsprechen dem Fallerstellungskanal. Die verfügbaren Berechtigungen werden nach den Einstellungen in gefiltert **Account** , **Vertrag** , **Produkt** , Und **Asset** Felder. Wenn für diesen Fall nur eine Berechtigung verfügbar ist, wird sie automatisch dem Feld **Berechtigung** hinzugefügt.
Partnerkontakt	Der Name des Partnerkontakts.
Partner	Der Name des Partnerunternehmens.
Übergeordnet	Der übergeordnete Datensatz für den Auftragsfall.
Lösungscode	Auswahlliste, die die Lösungsstatus für den Fall angibt. Dieses Feld ist obligatorisch, wenn ein Kundenservice-Mitarbeiter eine Lösung für einen Fall vorschlägt. Die Anwendung „Order Operations-Fallmanagement“ fügt dem die folgenden Lösungscodes hinzu **Lösungscode** Feld: • Change genehmigt • Ersatzprodukt hinzugefügt
Ursachencode anfordern	• Bedarf erhöhen • Vertragsänderung • Ersteingabe falsch • Sonstige

Auftragsfall-Positionsformular

Das Formular „Auftragsfallposition“ zeigt Details zu einer Auftragsfallposition in einem Falldatensatz an.

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

Formularfelder für Auftragspositionselement

Feld	Beschreibung
Anzahl	Die automatisch generierte Datensatznummer. Das Präfix für Nummern aus der Tabelle „Auftragsfallposition“ ist ORDCSL.
Übergeordneter Fall	Zeigt die zugehörige Auftragsposition an.
Auftragspositionsnummer	Der übergeordnete Fall für den Auftragspositionsdatensatz.
Account	Der Name des Unternehmens, für das der Auftragsfall geöffnet wird.
Kontakt	Der Name des Kundenkontakts für den Auftragsfall.
Produktangebot	Das Produktangebot für die Auftragsfallposition.
Produktspezifikation	Die Produktspezifikation für die Bestellfallposition.
Produktmodell	
Kurzbeschreibung	Eine kurze Beschreibung des Positionsdatensatzes des Auftragsfalls.
Status	Der Status des Positionsdatensatzes des Auftragsfalls: • Entwurf • Neu • In Bearbeitung • Auf Info warten • Gelöst – Akzeptiert • Gelöst – Abgelehnt • Abgebrochen
Priorität	Die Priorität des Auftragsfall-Einzelpositionsdatensatzes: • 1 – Kritisch • 2 – Hoch • 3 – Mittel • 4 – Niedrig • 5 - In Planung
Zugewiesen an	Der zugewiesene Kundenservice-Mitarbeiter. Wenn eine Gruppe im Feld **Zuweisungsgruppe** ausgewählt ist, muss der zugewiesene Kundenservice-Mitarbeiter zu dieser Gruppe gehören.
Zuweisungsgruppe	Die zugewiesene Kundenservice-Mitarbeiter-Gruppe.
Verkauftes Produkt	Ein Produkt, eine Komponente oder ein Service, das oder der an einen Account oder Verbraucher verkauft wurde.
Ursachencode anfordern	Der Grund, aus dem der Kunde eine Änderung an der Auftragsfallposition anfordert. • Bedarf erhöhen • Vertragsänderung

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

Formularfelder für Auftragspositionselement (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	• Ersteingabe falsch • Sonstige
Bestellmenge	Speichert die ursprüngliche Bestellmenge.
Angeforderte Menge	Speichert die angeforderte Mengenänderung.
Genehmigte Menge	Speichert die vom Service Desk-Mitarbeiter genehmigte Mengenänderung.
Erwartetes Startdatum	
Angefordertes erwartetes Datum	
Genehmigtes erwartetes Datum	
Aktueller Versandort	Speichert den ursprünglichen Versandort.
Angeforderter Versandort	Speichert die angeforderte Änderung am Versandort.
Lösungscode	Auswahlliste, die die Lösungsstatus für den Fall angibt.
Abschlussnotizen	Details dazu, wie der Fall geschlossen wurde.
Zusätzliche Anmerkungen	Vom Kunden anzeigbare Kommentare, die dem Aktivitätenstrom hinzugefügt wurden.
Arbeitsnotizen	Kommentare und Informationen, die dem Aktivitätenstrom hinzugefügt wurden und nur für interne Anwender verfügbar sind.

Mit dem Fallmanagement für Auftragsvorgänge installierte Komponenten

Mit der Anwendung „Order Operations-Fallmanagement“ werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen, Rollen und Servicedefinitionen.

Tabellen

Die Fallmanagement-Anwendung „Order Operations“ fügt die folgenden Tabellen hinzu.

Fallmanagement-Tabellen für Auftragsvorgänge

Tabelle	Beschreibung
Auftragsfall [sn_order_Case]	Speichert Auftragsfalldatensätze. Diese Tabelle erweitert die Falltabelle [sn_customerservice_Case]. Datensätze in der Auftragsfalltabelle verwenden das Präfix **ORDCS** .
Auftragsfallposition [sn_order_Case_line]	Speichert die Fallpositionen, die für Auftragsfälle erstellt wurden. Diese Tabelle erweitert die Tabelle „Fallposition“ [sn_Case_line]. Anfordernde Personen und Erfüller können diese Tabelle verwenden, um die Aufträge und Auftragspositionen als Positionen in einem Auftragsfall zu erfassen, für den sie

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

Fallmanagement-Tabellen für Auftragsvorgänge (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
	Auftragsänderungen anfordern, Konflikte lösen oder Anfragen stellen möchten. Datensätze in der Tabelle „Auftragsfallposition“ verwenden das Präfix **ORDCSL** .

Die Fallmanagement-Anwendung „Order Operations“ verwendet auch die folgenden Tabellen aus dem Fallpositionen und Workflows Anwendung.

Fallpositionen und Workflows-Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Fallposition [sn_Case_line]	In der Tabelle „Fallposition“ werden Fallpositionsdatensätze gespeichert. Diese Tabelle ist eine Erweiterung der Aufgabentabelle. Das Präfix für Fallpositionsdatensätze ist **CSL** .
Merkmal der Fallposition [sn_Case_Line_Merkmal]	Das Formular „Fallpositionsmerkmal“ zeigt Details zu einer Fallposition in einem Falldatensatz an. Das Präfix für Merkmalsdatensätze der Fallposition ist **CSLC** .
Fallpositionsaufgabe [sn_Case_line_Task]	In der Tabelle „Fallpositionsaufgabe“ werden die Aufgaben im Zusammenhang mit Fallpositionen gespeichert. Diese Tabelle erweitert die Fallaufgabentabelle. Das Präfix für Fallpositionsaufgaben-Datensätze ist **CSLTASK** .

Rollen

Die Anwendung „Fallmanagement für Auftragsvorgänge“ enthält Rollen, die Zugriff auf Auftragsfälle und Auftragsfallpositionen gewähren. Außerdem werden einige vorhandene Rollen aktualisiert, um denselben Zugriff bereitzustellen.

Order Operations-Fallmanagement-Rollen

Rolle	Beschreibung	Enthält Rollen
Auftragsfall-Service Desk-Mitarbeiter [sn_order_Case.Agent]	Bietet Zugriff auf Erstellen, Lesen und Aktualisieren von: • Auftragsfälle • Auftragsfallpositionen	• sn_customerservice_agent • sn_order_Case.Creator • sn_order_Case.Writer

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

Order Operations-Fallmanagement-Rollen (Fortsetzung)

Rolle	Beschreibung	Enthält Rollen
	• Merkmale der Fallposition • Auftragsfallaufgaben • Auftragsfallpositionsaufgaben Bietet Lesezugriff auf: • Bestellungen • Auftragspositionselemente • Merkmale der Auftragsposition	• sn_order.Navigation_menu • sn_order_case.delete
Auftragsfall-Agent-Manager [sn_order_Case.Agent_Manager]	Bietet Zugriff auf Erstellen, Lesen und Aktualisieren von: • Auftragsfälle • Auftragsfallpositionen • Merkmale der Fallposition • Auftragsfallaufgaben • Auftragsfallpositionsaufgaben Diese Rolle kann Agent-Aktionen auch überschreiben.	• sn_customerservice_manager • sn_order_Case.Agent • sn_order_Case.Report_Viewer
Auftragsfall-Betrachter [sn_order_Case.Viewer]	Bietet Lesezugriff auf die folgenden Datensätze: • Auftragsfälle • Auftragsfallpositionen • Merkmale der Fallposition	sn_case_line.characteristic_viewer
Auftragsfallersteller [sn_order_Case.Creator]	Bietet Erstellungszugriff auf die folgenden Datensätze: • Auftragsfälle • Auftragsfallpositionen • Merkmale der Fallposition	• sn_order_Case.Viewer • sn_case_line.characteristic_creator
Auftragsfallautor [sn_order_Case.Writer]	Bietet Schreibzugriff auf die folgenden Datensätze: • Auftragsfälle • Auftragsfallpositionen • Merkmale der Fallposition	• sn_order_Case.Viewer • sn_case_line.characteristic_writer

Automatische Übersetzung

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

Order Operations-Fallmanagement-Rollen (Fortsetzung)

Rolle	Beschreibung	Enthält Rollen
sn_order_case.delete	Bietet Löschzugriff auf Auftragsfälle und Fallpositionen. **Hinweis:** Sobald ein Fall übermittelt wurde, können nur Anwender mit der Administratorrolle einen Auftragsfall oder Fallpositionen löschen.	• sn_order_Case.Viewer • sn_case_line.characteristic_delete
Auftragsfallbericht-Betrachter [sn_order_Case.Report_Viewer]	Berichtsbetrachterrolle für die Tabellen „Auftragsfall“ und „Auftragsfallposition“. Diese Rolle kann Berichte für Auftragsfälle anzeigen.	
sn_order_Case.Navigation_menu	Bietet Zugriff auf Navigationsmenüs für Auftragsfälle.	
sn_Caseline_Merkmal.Viewer	Bietet Lesezugriff auf Merkmalsdatensätze der Fallposition, wenn der Anwender Zugriff auf die Fallpositionen hat.	
sn_Caseline_Merkmal.Creator	Bietet Erstellungszugriff auf Merkmalsdatensätze der Fallposition, wenn der Anwender Zugriff auf die Fallpositionen hat.	sn_Caseline_Merkmal.Viewer
sn_Caseline_Merkmal.Writer	Bietet Aktualisierungszugriff auf Merkmalsdatensätze der Fallposition, wenn der Anwender Zugriff auf die Fallpositionen hat.	sn_Caseline_Merkmal.Viewer
sn_caseline_characteristic.delete	Bietet Löschzugriff auf Merkmalsdatensätze der Fallposition, wenn der Anwender Zugriff auf die Fallpositionen hat.	sn_Caseline_Merkmal.Viewer
sn_Caseline_Merkmal.Report_Viewer	Berichtsbetrachter-Rolle für die Tabelle „Merkmal der Fallposition“.	
Fallaufgaben-Mitarbeiter [sn_customerservice.case_task_agent]	Diese Rolle bietet Zugriff auf Fallaufgaben und zugehörige Fallinformationen. Wenn eine Fallpositionsaufgabe für die Anwendung „Order Operations-Fallmanagement“ einem Fallaufgaben-Mitarbeiter zugewiesen ist, hat dieser Service Desk-	• sn_customerservice.customer_data_viewer • sn_customerservice.csm_workspace_user • sn_customerservice.case_contributor_edito

Automatische Übersetzung

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

Order Operations-Fallmanagement-Rollen (Fortsetzung)

Rolle	Beschreibung	Enthält Rollen
	Mitarbeiter Lesezugriff auf die folgenden Datensätze: • Auftragsfall • Auftragsfallposition • Merkmal der Fallposition Wenn eine Fallpositionsaufgabe einem Fallaufgaben-Mitarbeiter zugewiesen wird, werden der Name des Service Desk-Mitarbeiters und die Zuweisungsgruppe dem hinzugefügt **Beitragende Anwender** Und **Beitragende Gruppen** Felder im Auftragsfall-Datensatz. Wenn **Zugewiesen an** Feld im Datensatz der Fallpositionsaufgabe ändert sich. Diese Felder werden aktualisiert.	

Servicedefinitionen und Servicedefinitionskategorien

Die Anwendung „Fallmanagement für Auftragsvorgänge“ stellt die folgenden Auftragsfall-Servicedefinitionen bereit. Diese Servicedefinitionen gehören zur Kategorie „Bestellungen“, in der Services für auftragsbezogene Probleme gespeichert werden. Beim Erstellen eines Falls können Service Desk-Mitarbeiter die gewünschte Servicedefinition in auswählen Falltypauswahl .

Hinweis: Der Systemadministrator muss diese Servicedefinitionen aktivieren. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Administration** > **Servicedefinitionen** Und filtern Sie die Liste, um Servicedefinitionen aus der Tabelle „Auftragsfall“ [sn_order_Case] anzuzeigen.

Weitere Informationen zu Servicedefinitionen und -Kategorien finden Sie in den folgenden Themen:

- Servicedefinitionen
- Servicedefinitionskategorien

Auftragsfall-Servicedefinitionen

Servicedefinition	Beschreibung
Change-Anforderung für Kundenauftrag	Fordern Sie eine Änderung an Kundenauftragspositionen für einen einzelnen Auftrag oder mehrere Kundenaufträge an.

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

Auftragsfall-Servicedefinitionen (Fortsetzung)

Servicedefinition	Beschreibung
	• Typ: Post Sales • Tabelle: Auftragsfall [sn_order_Case] • Produkte: Alle • Servicedefinitionskategorie: Aufträge
Kundenauftragskonflikt	Konflikt mit einem gesamten Auftrag oder bestimmten Auftragspositionen für einen Auftrag. • Typ: Post Sales • Tabelle: Auftragsfall [sn_order_Case] • Produkte: Alle • Servicedefinitionskategorie: Aufträge

Konfiguration spezieller Bearbeitungsnotizen

Die Anwendung „Order Operations-Fallmanagement“ enthält eine Konfiguration für spezielle Bearbeitungsnotizen in der Tabelle „Auftragsfall“ [sn_order_Case]. Um diesen Datensatz anzuzeigen, navigieren Sie zu **Spezielle Bearbeitungsnotizen** > **Konfiguration**an.

Die Konfiguration für die Auftragsfalltabelle enthält die folgenden zugehörigen Felder:

- Account
- Kontakt
- Produktmodell
- Verkauftes Produkt
- Installationsbasis
- Zugewiesen an

Diese Konfiguration enthält eine Bedingung, die spezielle Bearbeitungsnotizen für Auftragsfälle mit der Priorität P1 – Kritisch erstellt. Es enthält auch die folgenden Informationen:

- **Kurzbeschreibung** : Dringendes Problem gemeldet.
- **Nachricht** : Dieser Fall ist als kritisch festgelegt. Sofortige Nachverfolgung.

Weitere Informationen finden Sie unter Spezielle Bearbeitungsnotizen .

Archivregeln für Auftragsfälle

Die Anwendung „Order Operations-Fallmanagement“ enthält Archivregeln, mit denen ältere Auftragsfälle archiviert werden.

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

Ordnungsvorgänge – Fallmanagement-Archivregeln

Archivregel	Beschreibung
Auftragsfall Archivieren	Diese Regel archiviert Auftragsfalldatensätze, die seit mehr als 2 Jahren geschlossen wurden. Durch die Archivierung dieser Auftragsfalldatensätze werden auch die folgenden Datensätze archiviert: • Auftragsfallaufgaben • Auftragsfallpositionen • Merkmale der Fallposition • Auftragsfallpositionsaufgaben
Archivauftragsfallposition	Diese Regel archiviert Auftragsfallpositionsdatensätze, die seit mehr als 2 Jahren geschlossen wurden. Durch die Archivierung dieser Auftragsfalldatensätze werden auch die folgenden Datensätze archiviert: • Merkmale der Fallposition • Auftragsfallpositionsaufgaben

Auftragsfalldatensätze, die seit mehr als 5 Jahren archiviert wurden, werden gelöscht. Durch das Löschen dieser Datensätze werden auch die folgenden Datensätze gelöscht:

- Auftragsfallaufgaben
- Auftragsfallpositionen
- Merkmale der Fallposition
- Auftragsfallpositionsaufgaben

Auftragsfall-Workflows

Die Anwendung „Order Operations-Fallmanagement“ enthält Subflows, die die Zuordnung zwischen einem Kundenauftrag und einem Auftragsfall bereitstellen. Diese Subflows werden verwendet, wenn ein Service Desk-Mitarbeiter einen Auftragsfall aus einem Kundenauftrag erstellt.

Diese Subflows erstellen die Datenzuordnung zwischen zwei verschiedenen Entitäten: 1) dem Kundenauftrag und 2) dem Auftragsfall. Wenn beispielsweise ein Kundenauftrag zu Auftragspositionen zugeordnet wird, teilen sich die Entitäten einige Felder wie **Account** , **Kontakt** , Und **Vertrag** . Die Datenzuordnung kopiert diese Feldwerte aus dem Kundenauftrag in die Auftragsfallpositionen im Auftragsfall.

- Wenn ein Auftragsfall durch Auswahl erstellt wird **Fall erstellen** Aus einem Kundenauftrag:
  - Die **Umfang der Anforderung** Ist auf festgelegt **Mehrere Aufträge** .
  - Die Zuordnung kopiert die Daten aus den ausgewählten Auftragsheadern, um Auftragsfallpositionen zu erstellen.
- Wenn ein Auftragsfall durch Auswahl erstellt wird **Fall erstellen** Aus der Liste Auftragspositionen in einem Kundenauftrag.

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

- Die **Umfang der Anforderung** Ist auf festgelegt **Bestimmte Einzelposten, Einzelauftrag** .
- Die Zuordnung kopiert die Daten aus ausgewählten Auftragspositionen, um Fallpositionen zu erstellen, und kopiert die Auftragspositionsmerkmale in Fallpositionsmerkmale.

Subflows:

- **Primitive: Auftrag-zu-Auftrag-Fall für mehrere Anforderungen**
  - Eingaben: Auftrags-IDs, Auftragsfall-ID
  - Aktion: Fallposition Erstellen – Mehrfachanforderung

    Erstellt eine Auftragsfallposition im Auftragsfall basierend auf dem Kundenauftrag.
- **Primitive: Auftrag-zu-Auftrag-Fall für einzelne Anforderung**
  - Eingaben: Auftrags-ID, Auftragsfall-ID, ausgewählte IDs
  - Aktion: Fallposition Erstellen – Einzelne Anforderung

    Erstellt Auftragsfallpositionen basierend auf den ausgewählten Auftragspositionen aus dem Kundenauftrag.

Um diese Subflows anzuzeigen, navigieren Sie zu **Alle** > **Prozessautomatisierung** > **Workflow-Studio** Und wählen Sie aus **Subflows** Auf der Workflow-Studio-Homepage.

Fallpositionen und Workflows

Die Anwendung „Fallpositionen und Workflows“ bietet die Möglichkeit, in einem Falldatensatz auf mehrere Einzelposten zu verweisen. Service Desk-Mitarbeiter können diese Einzelposten verwenden, um mehrere zugehörige Probleme in einem einzigen Fall zu erfassen, nachzuverfolgen und zu lösen.

Die Anwendung „Fallpositionen und Workflows“ bietet das Framework für einen Falltyp zur Behandlung mehrerer zugehöriger Probleme. Ein Beispiel ist der Falltyp Aufträge, der mit verfügbar ist Fallmanagement-Anwendung „Order Operations“ . Mit diesem Falltyp können Service Desk-Mitarbeiter Fälle mit Fallpositionen für mehrere Aufträge oder für mehrere Auftragspositionen in einem Auftrag erstellen.

Fallpositionen ermöglichen es Service Desk-Mitarbeitern, mehrere Probleme für denselben Fall nachzuverfolgen. Service Desk-Mitarbeiter können diese verschiedenen Probleme, dargestellt durch Fallpositionen, unabhängig lösen, bevor sie den Fall lösen und schließen. Service Desk-Mitarbeiter können je nach Bedarf verschiedene Aktionen für verschiedene Fallpositionen ausführen.

Diese Anwendung unterstützt verschiedene Arten von Einzelposten basierend auf der Quelle des Falls. Diese Einzelposten können Entitäten wie Aufträge oder Auftragspositionen, Rechnungen oder Rechnungspositionen, Verträge und verkaufte Produkte enthalten. Jede Fallposition ist einer Entitätsposition (z. B. einer Auftragsposition) zugeordnet und verfügt über einen eigenen Lösungsprozess.

Vorteile der Verwendung von Fallpositionen

Die Verwendung der Anwendung „Fallpositionen und Workflows“ bietet die folgenden Vorteile:

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

- Identifizieren Sie, wann eine Bestellung nicht vollständig ausgefüllt werden kann, und empfehlen Sie alternative Artikel.
- Verarbeiten Sie Änderungen an Aufträgen während der Ausführung und vom Kunden initiierte Änderungen, z. B. Änderungen an Artikeln, Mengen oder angeforderten Versanddaten.
- Verarbeiten Sie Auftragsausnahmen, und verwalten Sie den Genehmigungs- und Erfüllungsprozess.
- Verwalten Sie Lieferanten, indem Sie Lieferantenfälle für auftragsbezogene Fragen erstellen, z. B. Menge erhöhen oder verringern, Qualitätsprobleme oder Statusnachverfolgung.

Plugin „Fallpositionen und Workflows“

Mit der Anwendung „Fallpositionen und Workflows“ (com.sn_Case_line) kann die Falltabelle mehrere Einzelposten in einem Falldatensatz speichern. Diese Einzelposten sind Produktinstanzen und können für verschiedene Entitäten wie Aufträge, Auftragspositionen, Rechnungen, Rechnungspositionen und Verträge erweitert werden.

Die Anwendung „Fallpositionen und Workflows“ enthält eine Listenansicht „Fallpositionen“ im Core-UI. Um auf die Liste der Fallpositionen zuzugreifen, navigieren Sie zu **Alle** > **Kundenservice** > **Fälle** > **Alle Einzelposten**an.

Die Anwendungsanwendung „Fallpositionen und Workflows“ enthält auch Tabellen und Rollen. Weitere Informationen finden Sie unter Mit Fallpositionen und Workflows installierte Komponenten .

Die Anwendung Fallpositionen und Workflows 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 .

Zugehörige Informationen

Auftragsfallseiten

Formular „Fallposition“

Formular „Fallpositionsaufgabe“

Merkmalsformular für Fallposition

Formular „Fallpositionsberechtigung“

Datensatzseiten der Fallposition

Die Anwendung „Fallpositionen und Workflows“ enthält Datensatzseiten, auf denen Fallpositionen, Fallpositionsmerkmale und Fallpositionsaufgaben in angezeigt werden Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.

Auf den folgenden Datensatzseiten wird verwendet CSM-Standarddatensatzseite
Dient zum Anzeigen von Informationen zu Fallposition, Fallpositionsaufgabe und Fallpositionsmerkmalen im konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich.

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

Datensatzseiten der Fallposition

Fallpositionsseite	Die Seite „Fallposition“ zeigt die Details einer Fallposition an, einschließlich Kunden- und Produktinformationen, der angeforderten Änderung der Bestellmenge, des Versandorts und der geschätzten Daten.
Fallpositionsaufgabenseite	Auf der Seite „Fallpositionsaufgabe“ werden Informationen zu einer Aufgabe angezeigt, die für eine Fallposition erstellt wurde.
Merkmalseite für Fallposition	Auf der Datensatzseite des Fallpositionsmerkmals werden Details zum Produktangebot angezeigt, das in einer Fallposition enthalten ist.
Seite „Fallpositionsberechtigung“	Auf der Seite „Berechtigung für Fallposition“ werden Details zu einer Berechtigung angezeigt, die einem Fallposition zugeordnet ist.

Fallpositionsseite

Auf der Seite „Fallposition“ werden Informationen zu einer Fallposition angezeigt, die einem Fall zugeordnet ist.

Die Seite „Fallposition“ zeigt die Details einer Fallposition an, einschließlich Kunden- und Produktinformationen, der angeforderten Änderung der Bestellmenge, des Versandorts und der geschätzten Daten.

Registerkarten der Fallpositionsseite

Die Seite „Fallposition“ enthält die folgenden Registerkarten:

- Details: Zeigt die Details der Fallposition an, einschließlich Auftrags- und Kontoinformationen, bestellten und angeforderten Mengen und Versandinformationen.
- Merkmale der Fallposition: Zeigt die spezifischen Merkmale der Fallposition an.
- Fallpositionsaufgaben: Zeigt die für die Fallposition erstellten Aufgaben an.
- Fallpositionsberechtigungen: Zeigt die Berechtigungen an, die der Fallposition zugeordnet sind. Die Sichtbarkeit der Registerkarte „Berechtigungen“ wird von gesteuert sn_customerservice.Advanced_entitlements Systemeigenschaft.

  Auf der Registerkarte Berechtigungen werden die Berechtigungen angezeigt, die der Fallposition zugeordnet sind. Auf dieser Registerkarte können Anwender einer Fallposition eine oder mehrere Berechtigungen zuordnen. Das System zeigt die verfügbaren Berechtigungen für eine Fallposition basierend auf den Serviceverträgen und Accounts des Kunden an.

Kontextbezogener Seitenbereich

Der kontextbezogene Seitenbereich auf der Seite „Fallposition“ enthält verschiedene Tools, mit denen Service Desk-Mitarbeiter Kundenprobleme untersuchen und lösen können. Der kontextbezogene Seitenbereich auf der Seite „Fallposition“ enthält die folgenden Registerkarten.

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

- Datensatzinformationen
- Anhänge
- Vorlagen

UI-Aktionen für Fallpositionsseite

Die Seite „Fallposition“ enthält die folgenden Aktionen.

Aktionen der Fallpositionsseite

Aktion	Beschreibung
Fallpositionsaufgabe erstellen	Wird in der Aktionsleiste „Fallposition“ angezeigt. So erstellen Sie eine Fallpositionsaufgabe: 1. Wählen Sie Aus **Erstellen Sie eine Fallpositionsaufgabe** Dient zum Anzeigen des Datensatzes „neue Fallposition erstellen“ auf einer separaten Registerkarte. 2. Geben Sie Informationen in diesen Datensatz ein, und wählen Sie aus **Speichern** Dient zum Erstellen des Datensatzes der Fallpositionsaufgabe. Fallpositionsaufgaben werden der Registerkarte Aufgaben im Fallpositionsdatensatz hinzugefügt.
Speichern	Wird in der Aktionsleiste „Fallposition“ angezeigt. Wenn Sie diese Aktion auswählen, werden Änderungen am Datensatz der Fallposition gespeichert.
Löschen	Wird im Menü „weitere Aktionen“ angezeigt. Wenn Sie diese Aktion auswählen, wird ein Bestätigungs-Popup-Fenster angezeigt. Wählen Sie Aus **OK** Um die Löschaktion abzuschließen. • Agent-Rolle: Kann Fallpositionsdatensätze im Status „Entwurf“ löschen. • Administratorrolle: Kann Fallpositionsdatensätze in jedem Status löschen.

Fallpositionsaufgabenseite

Auf der Seite „Fallpositionsaufgabe“ werden Informationen zu einer Aufgabe angezeigt, die für eine Fallposition erstellt wurde.

Service Desk-Mitarbeiter können die Seite „Fallpositionsaufgabe“ verwenden, um Informationen zu einer Fallpositionsaufgabe anzuzeigen und die Aufgabe anderen Anwendern zuzuweisen.

Registerkarten der Fallpositionsaufgabenseite

Die Seite „Fallpositionsaufgabe“ enthält die folgenden Registerkarten:

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

- Details: Zeigt die Details der Fallpositionsaufgabe an, einschließlich des übergeordneten Falls und der Fallposition, des Accounts und des Kontakts sowie der zugewiesenen Gruppe und des Anwenders.
- SLAs: Zeigt die SLAs für die Fallpositionsaufgabe an.
- Arbeitszeit: Zeigt die für die Fallpositionsaufgabe gearbeitete Zeit an.

Kontextbezogener Seitenbereich

Der kontextbezogene Seitenbereich auf der Fallpositionsseite enthält verschiedene Tools, mit denen Service Desk-Mitarbeiter Kundenprobleme untersuchen und lösen können. Der kontextbezogene Seitenbereich auf der Seite „Fallpositionsaufgabe“ enthält die folgenden Registerkarten.

- Datensatzinformationen
- Anhänge
- Vorlagen

Aktivitätenstrom

Der Aktivitätenstrom auf der Seite „Fallpositionsaufgabe“ zeigt eine Liste der Aktivitäten an, die im Datensatz der Fallpositionsaufgabe auftreten.

Der Aktivitätenstrom kann reduziert werden, um eine schnelle Ansicht der Fallaktivitäten zu erhalten, oder erweitert werden, um mehr Details zu einzelnen Aktivitäten zu erhalten.

Service Desk-Mitarbeiter können den Aktivitätenstrom verwenden, um Arbeitsnotizen und Kommentare zur Fallpositionsaufgabe zu veröffentlichen und eine Liste der Aufgabenaktivitäten anzuzeigen.

fallpositionsstatus

Eine Fallposition kann sich in einem von mehreren verschiedenen status befinden, da Service Desk-Mitarbeiter an der Lösung eines Falls und der zugehörigen Fallpositionen arbeiten. Die Fallpositionen in einem Fall können sich in verschiedenen status befinden, da der Service Desk-Mitarbeiter an der Lösung jedes Problems arbeitet.

fallpositionsstatus

Status	Beschreibung
Entwurf	Die Fallposition befindet sich im Status Entwurf. Wenn ein Fall erstellt wird und sich im Status Entwurf befindet, werden die zugehörigen Fallpositionen auch im Status Entwurf erstellt.
Neu	Die Fallposition befindet sich im Status „Neu“. Wenn ein Fall übermittelt und in den Status Neu versetzt wird, werden die zugehörigen Fallpositionen, die sich derzeit im Status Entwurf befinden, ebenfalls in den Status Neu verschoben.
In Arbeit	Der zugewiesene Service Desk-Mitarbeiter arbeitet an der Fallposition.

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

fallpositionsstatus (Fortsetzung)

Status	Beschreibung
Auf Info warten	Der zugewiesene Service Desk-Mitarbeiter hat zusätzliche Informationen zur Fallposition angefordert und wartet auf eine Antwort.
Gelöst – Akzeptiert	Die Änderung an der Fallposition wurde akzeptiert.
Gelöst – Abgelehnt	Die Änderung an der Fallposition wurde abgelehnt.
Abgebrochen	Die Fallposition wurde abgebrochen.

Synchronisieren des Status eines Falls mit den Fallpositionen

Die Anwendung „Fallpositionen und Workflows“ synchronisiert den Status der Fallpositionen mit dem übergeordneten Fall.

Fall- und fallpositionsstatus

Status	Beschreibung
Entwurf	Wenn ein Fall für einen Artikel mit mehreren Positionen erstellt wird, z. B. einen Auftrag, werden auch neue Fallpositionen erstellt. Der Fall und die Fallpositionen werden im Status Entwurf erstellt.
Neu	Wenn ein Fall übermittelt wird, wird der Status von „Entwurf“ in „Neu“ aktualisiert. Die status der zugehörigen Fallpositionen, die sich derzeit im Status Entwurf befinden, werden ebenfalls auf Neu festgelegt.
In Arbeit	Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter auswählt **Mir zuweisen** Bei einem Fall im Status Neu wird der Status von Neu in „in Bearbeitung“ aktualisiert. Die status der zugehörigen Auftragsfallpositionen, die sich derzeit im Status „Neu“ befinden, werden ebenfalls auf „in Bearbeitung“ festgelegt. Wenn eine der zugehörigen Fallpositionen auf „in Bearbeitung“ festgelegt ist, wird der Fall auf „in Bearbeitung“ gesetzt.
Gelöst	Wenn ein Fall auf „gelöst“ festgelegt ist, wird der Status jeder zugehörigen Fallposition ebenfalls auf „gelöst“ festgelegt. Wenn alle Fallpositionen gelöst sind, wird der Fall auf gelöst gesetzt.
Geschlossen	Wenn sich alle Fallpositionen in einem Terminstatus befinden, kann der Fall auf „Geschlossen“ gesetzt werden. terminalstatus umfassen: • Gelöst – Akzeptiert • Gelöst – Abgelehnt • Abgebrochen
Abgebrochen	Wenn ein Fall im Status „Entwurf“ auf „Abgebrochen“ festgelegt ist, wird der Status jeder zugehörigen Fallposition auch auf „Abgebrochen“ festgelegt.

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

Fall- und fallpositionsstatus (Fortsetzung)

Status	Beschreibung
	Hinweis: Service Desk-Mitarbeiter können nur Fälle im Status Entwurf abbrechen.

Erstellen von Fallpositionen und Fallpositionsaufgaben

Service Desk-Mitarbeiter können Fallpositionen für Fälle und Aufgaben für Fallpositionen erstellen.

Fallpositionen werden erstellt

So erstellen Sie einen Fallpositionsdatensatz:

- Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM: Öffnen Sie einen Fall, und wählen Sie aus **Neu** Auf der Aktionsleiste der Fallpositionsliste Dient zum Öffnen eines neuen Fallpositionsdatensatzes im Status Entwurf.
- Core-UI: Öffnen Sie einen Fall, und wählen Sie aus **Neu** In der zugehörigen Liste „Fallpositionen“ im Falldatensatz, um einen neuen Fallpositionsdatensatz im Status Entwurf zu öffnen.

Die Informationen in den folgenden Feldern werden aus dem übergeordneten Fall kopiert:

- Account
- Kontakt
- Übergeordneter Fall
- Priorität
- Zuweisungsgruppe
- Zugewiesen an

Wenn ein gebündeltes Produkt einem Fallpositionsdatensatz hinzugefügt wird, erstellt das System eine Fallposition für jede Komponente im Paket, nachdem der Service Desk-Mitarbeiter den neuen Fallpositionsdatensatz gespeichert hat. Die Merkmale der Fallposition werden auch für jede Komponente erstellt.

Erstellen Sie eine Fallpositionsaufgabe

Der Datensatz der Fallposition enthält einen **Erstellen Sie eine Fallpositionsaufgabe** Aktion, mit der Service Desk-Mitarbeiter Aufgaben für eine Fallposition erstellen können.

1. Öffnen Sie einen Fallpositionsdatensatz.
2. Wählen Sie Aus **Erstellen Sie eine Fallpositionsaufgabe** Dient zum Öffnen des Aufgabenformulars „neue Fallposition erstellen“.

   Einige Felder in diesem Formular werden automatisch mit Details aus dem Fallpositionsdatensatz ausgefüllt.
3. Geben Sie bei Bedarf zusätzliche Informationen ein.

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

4. Wählen Sie Aus **Speichern** Dient zum Erstellen des Datensatzes der Fallpositionsaufgabe.

   Fallpositionsaufgaben werden auf der Registerkarte Aufgaben im Fallpositionsdatensatz angezeigt.

Aktionsleiste der Fallpositionsliste

In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Die Aktionsleiste „Fallpositionsliste“ wird oben in der Listenkomponente „Fallposition“ in einem Falldatensatz angezeigt.

Service Desk-Mitarbeiter können Fallpositionen aus vorhandenen Entitäten wie Aufträgen oder Rechnungen hinzufügen oder neue Fallpositionen erstellen.

- **Neu** : Öffnet den Datensatz „neue Fallposition erstellen“ auf einer separaten Registerkarte. Füllen Sie die Felder aus, und wählen Sie aus **Speichern** Zum Hinzufügen der Fallposition zur Liste.
- **Hinzufügen** : Zeigt das Modal „Positionen zu Fall hinzufügen“ an. Wählen Sie eine oder mehrere Positionen aus, und wählen Sie dann aus **Hinzufügen** Zum Hinzufügen der ausgewählten Fallpositionen zur Liste.

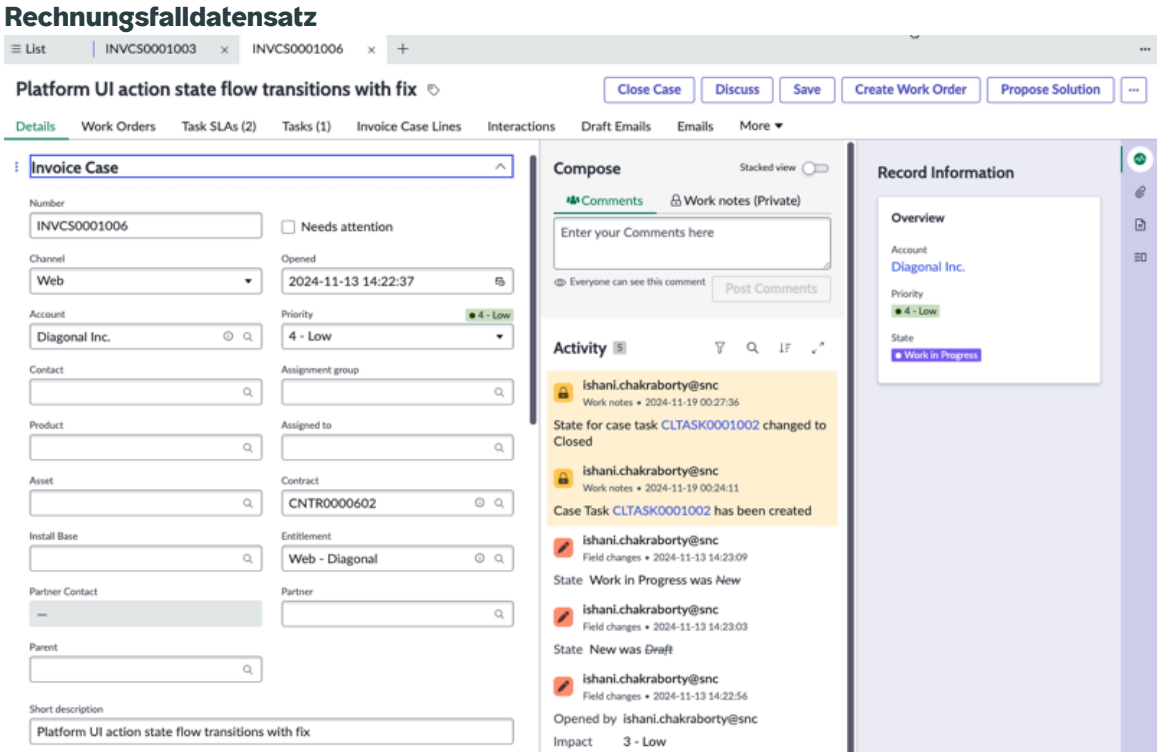
Nach der Auswahl einer Fallposition können Anwender die Fallpositionsdetails bearbeiten, sich selbst eine Fallposition zuweisen oder eine Fallposition löschen.

- **Bearbeiten** : Zeigt die Details für die ausgewählte Fallposition in einem Bereich an. Nehmen Sie die erforderlichen Änderungen vor, und wählen Sie aus **Aktualisieren** Unten im Bereich.
- **Mir zuweisen** : Weist dem aktuellen Anwender die ausgewählte Fallposition zu.
- **Löschen** : Löscht die ausgewählte Fallposition. Wählen Sie Aus **Löschen Sie alle** Im Bestätigungs-Popup-Fenster.

Fallmanagement für Rechnungsvorgänge

Mit der Anwendung „Fallmanagement für Rechnungsvorgänge“ können Kundenservice-Mitarbeiter Fälle für bestimmte Positionen aus einer einzelnen Rechnung oder für mehrere Rechnungen erstellen.

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



Die Anwendung Fallmanagement für Rechnungsvorgänge enthält Rechnungsfalltyp . Dieser Falltyp bietet die Möglichkeit, mehrere Rechnungen oder Rechnungspositionen als Fallpositionen in einem Rechnungsfalldatensatz zu referenzieren. Mithilfe von Fallpositionen können Service Desk-Mitarbeiter mehrere Probleme für denselben Rechnungsfall nachverfolgen und die Probleme in jeder Fallposition unabhängig lösen, bevor sie den Rechnungsfall lösen und schließen.

Verwenden Sie Rechnungsfälle, um Probleme wie Rechnungskonflikte oder angeforderte Korrekturen zu behandeln. Mit dieser Anwendung können Service Desk-Mitarbeiter einen Rechnungsfall erstellen und die Rechnungen oder Rechnungspositionen hinzufügen, die beanstandet werden oder korrigiert werden müssen. Service Desk-Mitarbeiter können den Fall durcharbeiten, bei Bedarf Fallaufgaben für andere Teammitglieder erstellen oder anderen Service Desk-Mitarbeitern Fallpositionen zuweisen.

Vorteile der Verwendung von Rechnungsfällen

Unternehmen können Rechnungsprobleme aus vielen Gründen sehen, z. B. Preis- oder Mengenabweichungen oder falsche Produkte oder Services. Rechnungsprobleme können auch auf falsche Kundendetails wie falsche Rechnungs- oder Versandorte zurückzuführen sein. Die folgende Tabelle enthält einige Beispiele für diese Probleme und die resultierenden Rechnungsfälle.

Beispiele für Rechnungsfälle

Grund	Fallbeispiel
Preisanpassungen	Die Menge der fakturierten Artikel stimmt nicht mit der bestellten oder gelieferten überein, was entweder zu einer Unterfakturierung oder einer Überfakturierung führt.
Preisdiskrepanzen	Der in Rechnung gestellte Betrag stimmt nicht mit dem vereinbarten Preis oder den vereinbarten Vertragsbedingungen überein, z. B. falsche Rabatte, Steuerberechnungen oder Stückpreise.

Automatische Übersetzung

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

Beispiele für Rechnungsfälle (Fortsetzung)

Grund	Fallbeispiel
Falsche Kundeninformationen	Die Rechnung enthält Fehler in Name, Adresse oder Abrechnungsinformationen des Kunden, die sich auf die Zahlungsverarbeitung auswirken können.
Fehlende oder falsche Elemente	Eine Rechnung enthält Produkte oder Services, die nicht geliefert wurden, oder lässt Artikel aus, die geliefert, aber nicht fakturiert wurden.
Teilenummer- oder SKU-Fehler	Die auf der Rechnung aufgeführten Teilenummern oder SKUs stimmen nicht mit den Produkten überein, die bestellt oder geliefert wurden, was zu Verwirrung oder Fehlern bei der Bestands- und Zahlungsverarbeitung führt.
Währungsprobleme	Eine Rechnung wird in der falschen Währung oder ohne richtige Wechselkurse ausgestellt, wodurch Diskrepanzen beim Zahlungsbetrag entstehen.
Falsche Maßeinheit (ME)	Die Maßeinheit (z. B. Menge pro Karton, pro Meter, pro Kilogramm) auf der Rechnung ist falsch, was zu Verwirrung oder Fehlern bei der Preisgestaltung und Mengenberechnung führt.
Konflikt bei ausgehandeltem Preis, Rabatten oder Promotions	Die Rechnung spiegelt einen anderen Preis wider als der ausgehandelte, oder Rabatte und Promotions werden nicht angewendet, was zu einem Konflikt über den endgültig fälligen Betrag führt.
Falsche Rechnungsnummer	Die Rechnungsnummer folgt nicht der richtigen Reihenfolge, was zu Problemen bei der Buchhaltung oder Nachverfolgung führt.

Übersicht über die Erstellung eines Rechnungsfalls

Die folgende Tabelle bietet einen Überblick über den Prozess zum Erstellen eines Rechnungsfalls. Detaillierte Schritte finden Sie unter Erstellen Sie einen Rechnungsfall .

Schritte zum Erstellen eines Rechnungsfalls

Schritt	Beschreibung
Rechnungsfall wird erstellt	Ein Service Desk-Mitarbeiter kann einen Rechnungsfall aus erstellen Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Oder von Core-UI Durch Auswahl von **Neu** In der Listenansicht Rechnungsfälle.
Rechnungsfalldatensatz wird angezeigt	Nach dem Erstellen eines Rechnungsfalldatensatzes können Service Desk-Mitarbeiter: • Fügen Sie dem Fall Rechnungen oder Rechnungspositionen hinzu. • Löschen Sie Rechnungen oder Rechnungspositionen aus dem Fall. • Erstellen Sie neue Rechnungsfallpositionen. • Bearbeiten Sie die Details von Rechnungsfallpositionen.

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

Schritte zum Erstellen eines Rechnungsfalls (Fortsetzung)

Schritt	Beschreibung
	• Weisen Sie sich Rechnungsfallpositionen zu. • Erstellen Sie Aufgaben für Rechnungsfallpositionen.
Rechnungsfalldatensatz wird übermittelt	Auswählen **Speichern** Im Rechnungsfalldatensatz wird der Rechnungsfall in den Status Entwurf verschoben. Nach der Überprüfung der Datensatzdetails kann der Service Desk-Mitarbeiter auswählen **Übermitteln** Im Rechnungsfalldatensatz, um den Rechnungsfall und die Rechnungsfallpositionen in den Status Neu zu versetzen. Sobald sich der Status „Neu“ befindet, können Service Desk-Mitarbeiter mit der Lösung des Rechnungsfalls beginnen. Dies umfasst das Erstellen von Aufgaben für Rechnungsfallpositionen, die Zuweisung an andere Service Desk-Mitarbeiter oder Teammitglieder und die Überwachung des Fallfortschritts.

Fallmanagement für Invoice Operations-Plugin

Fallmanagement für Invoice Operations (com.sn_csm_Invoice) ist eine Fallmanagement-Anwendung zur Bearbeitung von Supportanfragen für Rechnungen oder Rechnungspositionen. Mit dieser Anwendung können Kunden Rechnungs-Serviceanfragen wie Rechnungskonflikte oder Rechnungsanfragen verarbeiten.

Hinweis: Die Anwendung „Fallmanagement für Rechnungsvorgänge“ ist von abhängig Fallpositionen und Workflows Anwendung (com.sn_Case_line).

Die Anwendung Fallmanagement für Invoice Operations enthält Listenansichten für Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Und Core-UI.

- In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Erweitern Sie **Rechnungsfälle** Listenkategorie auf der Registerkarte Listen.
- Navigieren Sie in Core-UI zu **Alle** > **Rechnungsfall**an.

Die Anwendung „Fallmanagement für Rechnungsvorgänge“ enthält auch Tabellen, Rollen, Servicedefinitionen, den Rechnungsfalltyp und andere Komponenten. Weitere Informationen finden Sie unter Mit Fallmanagement für Rechnungsvorgänge installierte Komponenten .

Die Anwendung Fallmanagement für Invoice Operations 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 .

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

Rechnungsfallseiten

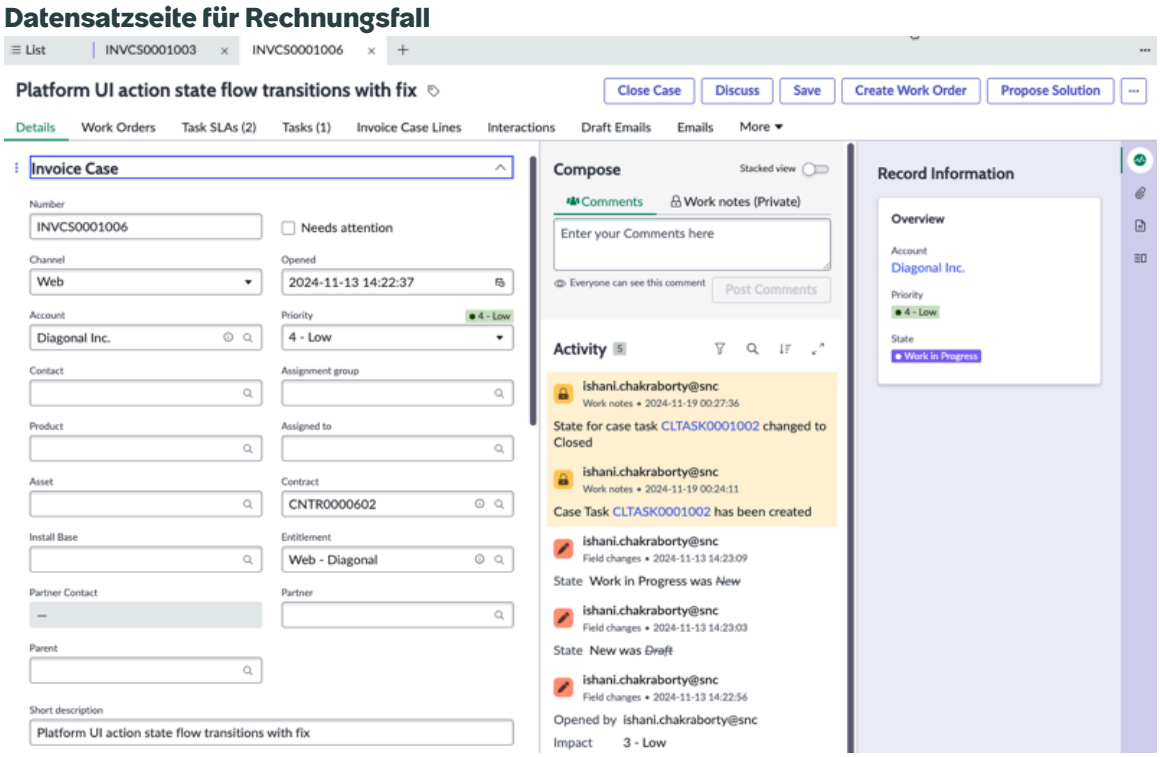
Die Anwendung „Fallmanagement für Rechnungsvorgänge“ enthält Datensatzseiten, auf denen Rechnungsfälle und Rechnungsfallpositionen in angezeigt werden Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.

Mit der Anwendung „Fallmanagement für Rechnungsvorgänge“ können Service Desk-Mitarbeiter Rechnungsfälle erstellen, die auf Kundenrechnungen und Rechnungspositionen verweisen. Mithilfe von Rechnungsfällen können Service Desk-Mitarbeiter Kundenanforderungen und die zur Erfüllung dieser Anforderungen getroffenen Aktionen verwalten und nachverfolgen.

Rechnungsfälle enthalten Rechnungsfallpositionen, die entweder Rechnungspositionen aus einer einzelnen Rechnung oder mehrere Rechnungen darstellen. Die Anwendung Fallmanagement für Rechnungsvorgänge enthält die folgenden Datensatzseiten, auf denen diese Informationen angezeigt werden Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.

Datensatzseite für Rechnungsfall

Auf der Datensatzseite „Rechnungsfall“ werden Informationen zu Rechnungsfällen und die zugehörige Liste der Rechnungsfallpositionen angezeigt.



Kundenservice-Mitarbeiter verwenden diese Seite, um Folgendes zu tun:

- Fügen Sie dem Rechnungsfall Rechnungen oder Rechnungspositionen hinzu.
- Löschen Sie Rechnungen oder Rechnungspositionen aus dem Rechnungsfall.
- Erstellen Sie neue Rechnungsfallpositionen.
- Bearbeiten Sie die Details von Rechnungsfallpositionen.
- Weisen Sie sich Rechnungsfallpositionen zu.

Die Anwendung Fallmanagement für Invoice Operations verwendet CSM-Standarddatensatzseite Dient zum Anzeigen von Rechnungsfalldatensätzen in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.

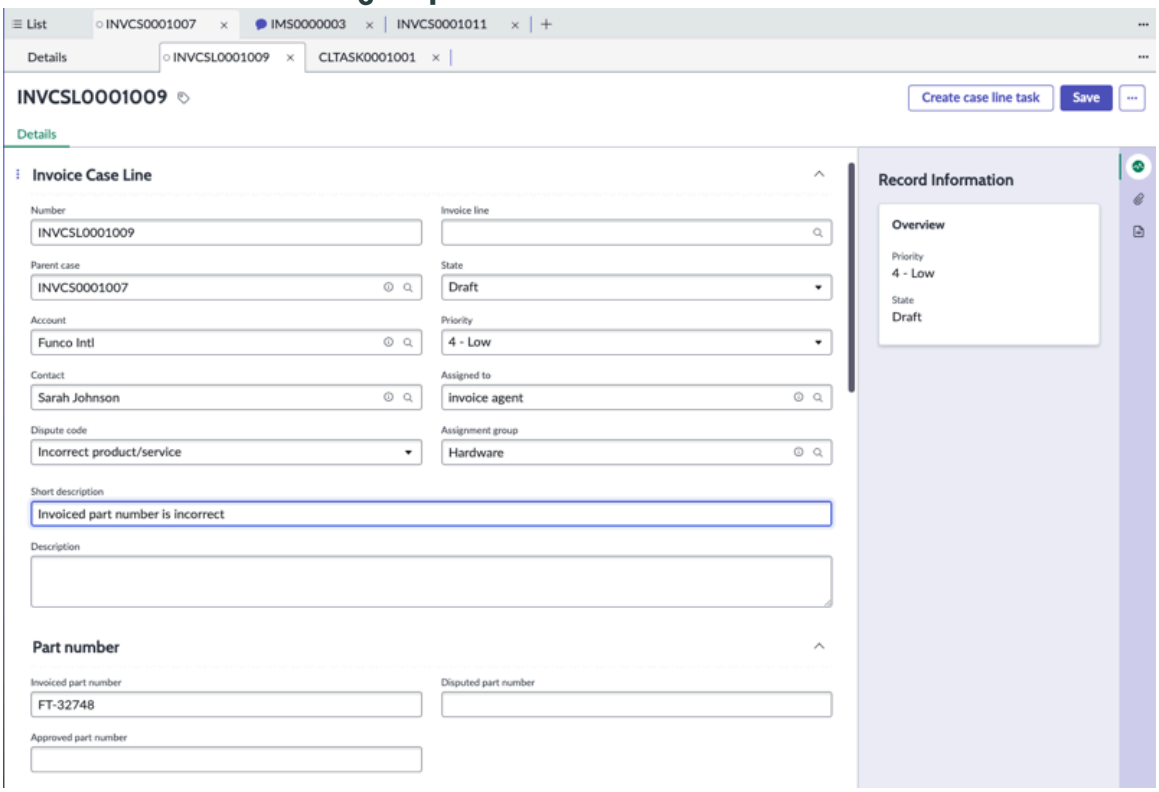
Automatische Übersetzung

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

Datensatzseite für Rechnungsfallposition

Auf der Datensatzseite „Rechnungsfallposition“ werden Informationen zu einer Rechnungsfallposition angezeigt, die einem Rechnungsfall zugeordnet ist.

Datensatzseite für Rechnungsfallposition



Der Datensatz „Rechnungsfallposition“ zeigt die Details einer Rechnungsfallposition an, einschließlich Kunden- und Produktinformationen, der fakturierten Menge, Rechnungsrabatten und der Abrechnungs- und Versandorte. Auf dieser Seite können Service Desk-Mitarbeiter auswählen **Erstellen Sie eine Fallpositionsaufgabe** Dient zum Erstellen von Aufgaben für Rechnungsfallpositionen.

Rechnungsfall und rechnungsfallpositionsstatus

Rechnungsfälle und Rechnungsfallpositionen durchlaufen mehrere verschiedene status, wenn Service Desk-Mitarbeiter an der Lösung der einzelnen Fallpositionen in Rechnungsfällen arbeiten.

rechnungsfallstatus

Rechnungsfälle können sich in den in der folgenden Tabelle aufgeführten status befinden. Mit Aktionen, die für den Rechnungsfalldatensatz verfügbar sind, können Service Desk-Mitarbeiter Fälle von einem Status in einen anderen verschieben.

rechnungsfallstatus

Status	Beschreibung
Entwurf	Der Rechnungsfall befindet sich im Status Entwurf. Wählen Sie Aus **Fall Übermitteln** Auf der Datensatzseite des Rechnungsfalls, um den Rechnungsfall und alle

Automatische Übersetzung

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

rechnungsfallstatus (Fortsetzung)

Status	Beschreibung
	Rechnungsfallpositionen, die sich derzeit im Status Entwurf befinden, in Neu zu verschieben.
Neu	Der Rechnungsfall wurde übermittelt und befindet sich im Status „Neu“. Wählen Sie Aus **Mir zuweisen** Auf der Datensatzseite, um den Fall dem angemeldeten Anwender zuzuweisen und den Rechnungsfall und alle Rechnungsfallpositionen, die sich derzeit im Status „Neu“ befinden, in „in Bearbeitung“ zu verschieben.
In Arbeit	Der zugewiesene Service Desk-Mitarbeiter arbeitet an dem Rechnungsfall. Wählen Sie die folgenden Aktionen aus: • **Informationen Anfordern** : Verwenden Sie diese Aktion, um zusätzliche Informationen vom Kontakt oder Verbraucher anzufordern. Der Status wird in Warten auf Informationen verschoben. • **Lösung vorschlagen** : Verwenden Sie diese Aktion, um dem Kontakt oder Verbraucher eine Lösung vorzuschlagen. Der Status wechselt von „in Bearbeitung“ zu „gelöst“.
Auf Info warten	Der Service Desk-Mitarbeiter wartet darauf, dass der Kontakt die angeforderten Informationen für den Rechnungsfall bereitstellt. Wählen Sie Aus **Informationen Erhalten** Um den Rechnungsfall zurück zu „in Bearbeitung“ zu verschieben.
Gelöst	Der Service Desk-Mitarbeiter hat dem Kontakt eine Lösung für den Rechnungsfall vorgeschlagen. Wählen Sie Aus **Fall Schließen** Auf der Datensatzseite, um den Rechnungsfall in „Geschlossen“ zu verschieben.
Geschlossen	Der Rechnungsfall wurde gelöst, und die Lösung wurde vom Kontakt akzeptiert. Wenn sich alle Fallpositionen für einen Rechnungsfall im Status „endgültig“ befinden, kann der Fall auf „Geschlossen“ gesetzt werden. Zu den endgültigen status gehören: • Gelöst – Akzeptiert • Gelöst – Abgelehnt • Abgebrochen
Abgebrochen	Der Rechnungsfall wurde abgebrochen. Wählen Sie Aus **Abbrechen** Dient zum Abbrechen eines Rechnungsfalls.

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

rechnungsfallstatus (Fortsetzung)

Status	Beschreibung
	Hinweis: Sie können nur Rechnungsfälle im Status Entwurf stornieren.

status der Rechnungsfallposition

Rechnungsfallpositionen können sich in den in der folgenden Tabelle aufgeführten status befinden. Die Fallpositionen in einem Rechnungsfall können sich in verschiedenen status befinden, da der Service Desk-Mitarbeiter an der Lösung jedes Problems arbeitet.

status der Rechnungsfallposition

Status	Beschreibung
Entwurf	Die Rechnungsfallposition befindet sich im Status Entwurf. Wenn ein Rechnungsfall erstellt wird und sich im Status Entwurf befindet, befinden sich die zugehörigen Rechnungsfallpositionen ebenfalls im Status Entwurf.
Neu	Die Rechnungsfallposition befindet sich im Status „Neu“. Wenn ein Rechnungsfall übermittelt und in den Status Neu versetzt wird, werden die zugehörigen Rechnungsfallpositionen, die sich derzeit im Status Entwurf befinden, ebenfalls in den Status Neu verschoben.
In Arbeit	Der zugewiesene Service Desk-Mitarbeiter arbeitet an der Rechnungsfallposition.
Auf Info warten	Der zugewiesene Service Desk-Mitarbeiter hat zusätzliche Informationen zur Rechnungsfallposition angefordert und wartet auf eine Antwort.
Gelöst – Akzeptiert	Die Änderung an der Rechnungsfallposition wurde akzeptiert.
Gelöst – Abgelehnt	Die Änderung an der Rechnungsfallposition wurde abgelehnt.
Abgebrochen	Die Rechnungsfallposition wurde storniert.

Hinweis: Ein Service Desk-Mitarbeiter kann den Status jeder Rechnungsfallposition manuell in gelöst – akzeptiert, gelöst – abgelehnt oder Abgebrochen ändern. Wenn sich alle Rechnungsfallpositionen in einem dieser status befinden, ändert sich der Status des Rechnungsfalls in gelöst.

Synchronisieren des Status eines Rechnungsfalls mit den Rechnungsfallpositionen

Statusänderungen für einen Rechnungsfall können zu Statusänderungen für die zugehörigen Rechnungsfallpositionen führen. Diese Änderungen sind in der folgenden Tabelle detailliert aufgeführt.

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

Rechnungsfall und rechnungsfallpositionsstatus

Rechnungsfallstatus	Status der Rechnungsfallposition
Entwurf	Durch das Speichern eines neuen Rechnungsfalls wird der Fall im Status Entwurf erstellt. Rechnungsfallpositionen für den Rechnungsfall werden auch im Status Entwurf erstellt.
Neu	Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter einen Rechnungsfall übermittelt, wird der Status von „Entwurf“ in „Neu“ aktualisiert. Die status der zugehörigen Rechnungsfallpositionen, die sich derzeit im Status Entwurf befinden, werden ebenfalls auf Neu festgelegt.
In Arbeit	Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter auswählt **Mir zuweisen** Bei einem Rechnungsfall mit dem Status Neu wird der Status von Neu in „in Bearbeitung“ aktualisiert. Die status der zugehörigen Rechnungsfallpositionen werden ebenfalls auf „in Bearbeitung“ festgelegt. Wenn eine der Fallpositionen auf „in Bearbeitung“ festgelegt ist, wird der Fall auch auf „in Bearbeitung“ gesetzt.
Gelöst	Wenn ein Fall auf „gelöst“ festgelegt ist, wird der Status jeder der Fallpositionen ebenfalls auf „gelöst“ festgelegt. Wenn alle Fallpositionen gelöst sind, wird der Fall auf gelöst gesetzt.
Geschlossen	Wenn sich alle Fallpositionen für einen Rechnungsfall im endgültigen Status befinden, kann der Fall auf „Geschlossen“ gesetzt werden. Zu den endgültigen status gehören: • Gelöst – Akzeptiert • Gelöst – Abgelehnt • Abgebrochen Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter auswählt **Fall Schließen** Bei einem Rechnungsfall im Status „Lösungsvorschlag“ aktualisiert das System den Status in „Geschlossen“.
Abgebrochen	Wenn ein Anwender auswählt **Abbrechen** Bei einem Rechnungsfall im Status Entwurf aktualisiert das System den Status in „Abgebrochen“. Status für die Rechnungsfallpositionen, die dem Rechnungsfall zugeordnet sind, werden ebenfalls auf „Abgebrochen“ festgelegt. **Hinweis:** Sie können nur Rechnungsfälle im Status Entwurf stornieren.

Mit Fallmanagement für Rechnungsvorgänge installierte Komponenten

Mit der Anwendung Fallmanagement für Invoice Operations werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen, Rollen und Servicedefinitionen.

Tabellen

Die Anwendung Fallmanagement für Rechnungsvorgänge fügt die folgenden Tabellen hinzu.

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

Fallmanagement für Rechnungs-Vorgangstabellen

Tabelle	Beschreibung
Rechnungsfall [sn_csm_INVOICE_Case]	Speichert Rechnungsfalldatensätze. Diese Tabelle erweitert die Falltabelle [sn_customerservice_Case]. Datensätze in der Tabelle „Rechnungsfall“ verwenden das Präfix **INVCS** .
Rechnungsfallposition [sn_csm_INVOICE_Case_Line]	Speichert die Fallpositionen, die für Rechnungsfälle erstellt wurden. Diese Tabelle erweitert die Tabelle „Fallposition“ [sn_Case_line]. Anfordernde Personen und Erfüller können diese Tabelle verwenden, um die Rechnungen und Rechnungspositionen als Einzelposten in einem Rechnungsfall zu erfassen, für den sie Konflikte lösen oder Anfragen stellen möchten. Datensätze in der Tabelle „Auftragsfallposition“ verwenden das Präfix **INVCSL** .

Die Anwendung Fallmanagement für Invoice Operations verwendet auch die folgenden Tabellen aus dem Fallpositionen und Workflows Anwendung.

Fallpositionen und Workflows-Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Fallposition [sn_Case_line]	In der Tabelle „Fallposition“ werden Fallpositionsdatensätze gespeichert. Diese Tabelle ist eine Erweiterung der Aufgabentabelle. Das Präfix für Fallpositionsdatensätze ist **CSL** .
Merkmal der Fallposition [sn_Case_Line_Merkmal]	Das Formular „Fallpositionsmerkmal“ zeigt Details zu einer Fallposition in einem Falldatensatz an. Das Präfix für Merkmalsdatensätze der Fallposition ist **CSLC** .
Fallpositionsaufgabe [sn_Case_line_Task]	In der Tabelle „Fallpositionsaufgabe“ werden die Aufgaben im Zusammenhang mit Fallpositionen gespeichert. Diese Tabelle erweitert die Fallaufgabentabelle. Das Präfix für Fallpositionsaufgaben-Datensätze ist **CSLTASK** .

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

Rollen

Die Anwendung „Fallmanagement für Rechnungsvorgänge“ enthält Rollen, die Zugriff auf Rechnungsfälle und Rechnungsfallpositionen gewähren. Außerdem werden einige vorhandene Rollen aktualisiert, um denselben Zugriff bereitzustellen.

Rechnungsvorgänge-Rollen

Rolle	Beschreibung	Enthält Rollen
Rechnungsfall-Service Desk-Mitarbeiter [sn_csm_Invoice.Agent]	Der Rechnungsfall-Service Desk-Mitarbeiter muss CRUD-Zugriff auf den Rechnungsfall-Header, Rechnungsfallpositionen, schreibgeschützten Zugriff auf Rechnungen und Rechnungspositionen, Produkte und Produktmerkmale, Konten und Kontakte und die Zuweisung von Rechnungsfällen haben	• sn_customerservice_agent • sn_case_line.characteristic_delete • sn_csm_Invoice.Creator • sn_csm_Invoice.Writer • sn_otc.AR_Invoice_Viewer • sn_csm_Invoice.Navigation_menu
Rechnungsfallmanager [sn_csm_INVOICE.Manager]	Der Rechnungsfallmanager muss über den gesamten Zugriff verfügen, den der Rechnungsfallmitarbeiter über + verwaltet Service Desk-Mitarbeiter + Manager-Berichte hat	• sn_csm_Invoice.Agent • sn_csm_Invoice.Report_Viewer • sn_customerservice_manager • sn_case_line.characteristic_report_viewer
Rechnungsfallaufgabe – Agent [sn_csm_invoice.invoice_case_task_agent]	Die Rechnungsfallaufgabe muss über den gesamten Zugriff auf die dem Service Desk-Mitarbeiter zugewiesenen Fallaufgaben sowie schreibgeschützten Zugriff verfügen, um den Rechnungsfall/ die Rechnungsfallpositionen, Rechnungen/Rechnungspositionen anzuzeigen, denen die Fallaufgabe zugeordnet ist, und Arbeitsnotizen und Kommentare aktualisieren zu können	• sn_otc.AR_Invoice_Viewer • sn_customerservice.case_task_agent

Zusätzlich zu den Persona-Rollen sind auch granulare Rollen im Rechnungsfall-Header und in Rechnungsfallpositionen erforderlich.

Granulare Rollen für Rechnungsvorgänge

Rolle	Beschreibung	Enthält Rollen
Rechnungsfall-Betrachter [sn_csm_Invoice.Viewer]	Schreibgeschützter Zugriff auf Rechnungsfall, Rechnungsfallpositionen bei Zugriff auf Rechnungsfall, Rechnungsfallpositionsmerkmale bei Zugriff auf Fallposition.	sn_case_line.characteristic_viewer

Automatische Übersetzung

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

Granulare Rollen für Rechnungsvorgänge (Fortsetzung)

Rolle	Beschreibung	Enthält Rollen
	Lesezugriff auf Rechnungsfälle.	
Rechnungsfallersteller [sn_csm_Invoice.Creator]	Erstellen eines Rechnungsfalls mit Rechnungsfallpositionen und Merkmalen der Rechnungsfallposition. Erstellen Sie Zugriff auf Rechnungsfälle.	• sn_case_line.characteristic_creator • sn_csm_Invoice.Viewer
Rechnungsfallversteller [sn_csm_Invoice.Writer]	Bearbeiten eines Rechnungsfalls mit Rechnungsfallpositionen, wenn Zugriff auf Rechnungsfall und Rechnungsfallpositionsmerkmale beim Zugriff auf Fallposition erfolgt. Schreibzugriff auf Rechnungsfälle.	• sn_case_line.characteristic_writer • sn_csm_Invoice.Viewer
Navigationsmenü für Rechnungsfall [sn_csm_Invoice.Navigation_menu]	Greifen Sie auf das Navigationsmenüelement „Rechnungsfall“ zu. Rolle für den Zugriff auf die Navigationsmenüs des Rechnungsfalls.	
Betrachter für Rechnungsfallbericht [sn_csm_Invoice.Report_Viewer]	Zugriff auf Rechnungsfallberichte. Berichtsbetrachter-Zugriff auf Rechnungsfälle.	

Servicedefinitionen und Servicedefinitionskategorien

Die Anwendung „Fallmanagement für Rechnungsvorgänge“ bietet die folgende Servicedefinition für Rechnungsfälle: **Rechnungskonflikte** .

- Typ: Nach Dem Verkauf
- Tabelle: Rechnungsfall [sn_csm_INVOICE_Case]
- Produkte: Alle
- Servicedefinitionskategorie: Rechnung

Service Desk-Mitarbeiter können diese Servicedefinition verwenden, um einen Konflikt für eine oder mehrere Rechnungen oder für bestimmte Positionen auf einer einzelnen Rechnung zu melden.

Diese Servicedefinition gehört zur Kategorie „Rechnungsservicedefinition“, in der Services für rechnungsbezogene Probleme gespeichert werden. Beim Erstellen eines Rechnungsfalls können Service Desk-Mitarbeiter diese Servicedefinition im auswählen Falltypauswahl .

Automatische Übersetzung

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

Hinweis: Die **Rechnungskonflikte** Servicedefinition ist standardmäßig nicht aktiv. Zum Aktivieren dieser Servicedefinition kann der Systemadministrator:

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Administration** > **Servicedefinitionen**an.
2. Filtern Sie die Liste, um Servicedefinitionen aus der Tabelle „Rechnungsfall“ [sn_Invoice_Case] anzuzeigen.
3. Wählen Sie Aus **Rechnungskonflikte** .
4. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Aktiv**.

Weitere Informationen zu Servicedefinitionen und -Kategorien finden Sie in den folgenden Themen:

- Servicedefinitionen
- Servicedefinitionskategorien

Servicelevel-Vereinbarungen (Service Level Agreements, SLAs)

Die Anwendung „Fallmanagement für Rechnungsvorgänge“ enthält die folgenden SLAs für die Tabelle „Rechnungsfall“ (sn_csm_INVOICE_Case).

SLA	Beschreibung
Anfängliche Antwortzeit für P1- und P2-Fälle	• Startbedingung: Status des Falls ist „Neu“ und Priorität ist P1 oder P2. • Stoppbedingung: Status ist nicht „Neu“ oder „Entwurf“. • Zeitplan: Keine (24x7). • Dauer: 4 Stunden.
Anfängliche Antwortzeit für P3- und P4-Fälle	• Startbedingung: Status des Falls ist „Neu“ und Priorität ist „P3“ oder „P4“. • Stoppbedingung: Status ist nicht „Neu“ oder „Entwurf“. • Zeitplan: 8:00 bis 17:00 Uhr an Wochentagen ohne Feiertage. • Dauer: 8 Stunden. Dauer: 8 Stunden.
Lösungs-SLA für P1- und P2-Fälle	• Startbedingung: Status des Falls ist „Neu“ und Priorität ist P1 oder P2. • Pausenbedingung: Status des Falls ist „Warten auf Informationen“. • Fortsetzungsbedingung: Status des Falls ist „Warten auf Informationen“. • Stoppbedingung: Status des Falls ist „gelöst“.

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

SLA	Beschreibung
	• Zeitplan: Keine (24x7) • Dauer: 2 Tage.
Lösungs-SLA für P3- und P4-Fälle	• Startbedingung: Status des Falls ist „Neu“ und Priorität ist „P3“ oder „P4“. • Pausenbedingung: Status des Falls ist „Warten auf Informationen“. • Fortsetzungsbedingung: Status des Falls ist „Warten auf Informationen“. • Stoppbedingung: Status des Falls ist „gelöst“. • Zeitplan: 8:00 bis 17:00 Uhr an Wochentagen ohne Feiertage. • Dauer: ???.

Rechnungsfalltyp

Die Anwendung Fallmanagement für Rechnungsvorgänge enthält **Rechnung** Falltyp. Dieser Falltyp erfasst die Fallinformationen für rechnungsbezogene Probleme.

Zusätzlich zu den Feldern im Kundenservicefall-Datensatz enthält die Tabelle „Rechnungsfall“ [sn_csm_INVOICE_Case] die folgenden Felder:

- **Rechnungsnummer** : Die Rechnungsnummer, für die der Rechnungsfall geöffnet wurde.
- **Anforderungsquelle** : Die Quelle des Rechnungsfalls. Rechnungsfälle können aus den folgenden Quellen erstellt werden:
  - Bestimmte Rechnungspositionen, einzelne Rechnung
  - Rechnungsheader-Details, mehrere Rechnungen

Weitere Informationen zu Falltypen finden Sie unter Kundenservicefalltypen .

Um den Rechnungsfalltyp anzuzeigen, navigieren Sie zu **Alle** > **Kundenservice** > **Falltypen** > **Falltypen verwalten** Und wählen Sie aus **Rechnung** .

Formularansichten für Rechnungsfall

Die Anwendung „Fallmanagement für Rechnungsvorgänge“ enthält Formularansichten zum Anzeigen von Rechnungsfällen in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Und in Core-UI.

Diese Anwendung verwendet CSM-Standarddatensatzseite Dient zum Anzeigen von Rechnungsfalldatensätzen in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.

Rechnungsfälle enthalten die folgenden zugehörigen Listen:

- Rechnungsfallpositionen: Enthält die einzelnen Fallpositionsdatensätze für diesen Rechnungsfall.
- Aufgaben: Enthält Aufgaben, die für diesen Rechnungsfall erstellt wurden.
- Fallpositionsaufgaben: Enthält Aufgaben, die für einzelne Fallpositionen erstellt wurden.

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

Weitere Informationen finden Sie in den folgenden Themen:

- Formular „Rechnungsfall“
- Formular „Rechnungsfallposition“

Archivierungsregeln für Rechnungsfälle

Die Anwendung Fallmanagement für Invoice Operations enthält Archivierungsregeln, die ältere Rechnungsfälle archivieren.

Fallmanagement für Rechnungsvorgänge – Archivierungsregeln

Archivregel	Beschreibung
Rechnungsfall Archivieren	Diese Regel archiviert Rechnungsfalldatensätze, die seit mehr als 2 Jahren geschlossen wurden. Durch die Archivierung dieser Rechnungsfalldatensätze werden auch die folgenden Datensätze archiviert: • Rechnungsfallaufgaben • Rechnungsfallpositionen • Merkmale der Fallposition • Rechnungsfallpositionsaufgaben
Rechnungsfallposition Archivieren	Diese Regel archiviert Rechnungsfallpositionsdatensätze, die seit mehr als 2 Jahren geschlossen wurden. Durch die Archivierung dieser Rechnungsfallpositionsdatensätze werden auch die folgenden Datensätze archiviert: • Merkmale der Fallposition • Rechnungsfallpositionsaufgaben

Rechnungsfalldatensätze, die seit mehr als fünf Jahren archiviert wurden, werden gelöscht. Durch das Löschen dieser Datensätze werden auch die folgenden Datensätze gelöscht:

- Rechnungsfallaufgaben
- Rechnungsfallpositionen
- Merkmale der Fallposition
- Rechnungsfallpositionsaufgaben

Rechnungsfall-Workflows

Die Anwendung „Fallmanagement für Rechnungsvorgänge“ enthält einen Subflow, der die Zuordnung zwischen einer Kundenrechnung und einem Rechnungsfall bereitstellt. Der Subflow **Primitive: Anforderung von Debitorenrechnung an CSM-Rechnungsfall** Erstellt die Datenzuordnung zwischen zwei verschiedenen Entitäten: 1) die Kundenrechnung und 2) der Rechnungsfall.

Wenn beispielsweise eine Kundenrechnung einem Rechnungsfall zugeordnet wird, teilen sich die Entitäten einige Felder wie **Account** Und **Kontakt** . Die Datenzuordnung kopiert diese Feldwerte aus der Kundenrechnung in den Rechnungsfalldatensatz.

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

Um diesen Subflow anzuzeigen, navigieren Sie zu **Alle** > **Prozessautomatisierung** > **Workflow-Studio** Und wählen Sie aus **Subflows** Auf der Workflow-Studio-Homepage.

Formular „Rechnungsfall“

Das Formular „Rechnungsfall“ zeigt Details zu einem Rechnungsfall an.

Formularfelder für Rechnungsfall

Feld	Beschreibung
Rechnungsfall	
Anzahl	Die automatisch generierte Datensatznummer. Das Präfix für Nummern aus der Rechnungsfalltabelle ist **INVCS** .
Kanal	Die Methode, mit der der Kunde Kontakt initiiert hat und der Fall geöffnet wurde. • Web (Standard) • Telefon • E-Mail • Chat • Social Media • Community • Warnung • Virtual Agent
Account	Der Name des Unternehmens, für das der Rechnungsfall geöffnet wird.
Kontakt	Der Name des Kundenkontakts für den Rechnungsfall.
Produkt	Das Produktmodell des Assets. Ein Modell ist eine bestimmte Version oder Konfiguration eines Assets (z. B. Apple Mac Book Pro). Wenn Sie ein Asset im Feld **Asset** auswählen und das Asset ein zugehöriges Produkt hat, wird das Feld **Produkt** automatisch aktualisiert. Ein Produkt kann mehreren Assets zugeordnet werden.
Asset	Die Asset-Tag-Nummer oder die Seriennummer des an diesem Fall beteiligten Assets.
Installationsbasis	Mit dem Feld Installationsbasis können Sie nachverfolgen, welche Produkte und Services von einem Kunden gekauft wurden, wie sie installiert oder bereitgestellt wurden, sowie die detaillierte Konfiguration für jedes installierte Element.
Partnerkontakt	Der Name des Partnerkontakts für diesen Rechnungsfall.
Übergeordnet	Der übergeordnete Datensatz für den Rechnungsfall.
Kurzbeschreibung	Eine kurze Beschreibung des Problems oder der Anforderung.
Handlungsbedarf	Wenn diese Option aktiviert ist, sendet das System eine Benachrichtigung an den Service Desk-Mitarbeiter im **Zugewiesen**

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

Formularfelder für Rechnungsfall (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	an Feld. Die Benachrichtigung enthält die Fallnummer, den Status, die Priorität und die Kurzbeschreibung.
Geöffnet	Datum und Uhrzeit der Eröffnung des Rechnungsfalls.
Priorität	Zugewiesene Priorität: • 1 – Kritisch • 2 – Hoch • 3 – Mittel • 4 – Niedrig (Standard)
Zuweisungsgruppe	Die zugewiesene Kundenservice-Mitarbeiter-Gruppe.
Zugewiesen an	Der zugewiesene Kundenservice-Mitarbeiter. Wenn eine Gruppe im Feld **Zuweisungsgruppe** ausgewählt ist, muss der zugewiesene Kundenservice-Mitarbeiter zu dieser Gruppe gehören.
Vertrag	Die Vertragsnummer, die dem Rechnungsfall zugeordnet ist.
Berechtigung	Die Berechtigung, die dem Rechnungsfall zugeordnet ist. Die für die Auswahl im Referenzlistenkanal verfügbaren Berechtigungen entsprechen dem Fallerstellungskanal. Die verfügbaren Berechtigungen werden nach den Einstellungen in gefiltert **Account** , **Vertrag** , **Produkt** , Und **Asset** Felder. Wenn für diesen Fall nur eine Berechtigung verfügbar ist, wird sie automatisch dem Feld **Berechtigung** hinzugefügt.
Partner	Der Name des Partnerunternehmens.
Quelle anfordern	Die Quelle des Rechnungsfalls. Rechnungsfälle können aus den folgenden Quellen erstellt werden: • Bestimmte Rechnungspositionen, einzelne Rechnung • Rechnungsheader-Details, mehrere Rechnungen
Rechnung	Die Rechnung, für die der Rechnungsfall erstellt wird.
Notizen	
Beobachtungsliste	Benutzer, die Benachrichtigungen zu diesem Fall erhalten, wenn zusätzliche Kommentare hinzugefügt werden oder wenn der Status eines Falls in Gelöst oder Geschlossen geändert wird.
Arbeitsnotizenliste	Interne Benutzer, die eine Benachrichtigung über diesen Fall erhalten, wenn Arbeitshinweise hinzugefügt werden. Sie können nur interne Benutzer zur Liste der Arbeitsnotizen hinzufügen.
Zusätzliche Kommentare (sichtbar für Kunden)	Für Kunden sichtbare Kommentare. Jeder Kommentar wird in das Feld Aktivität eingefügt, wenn der Anwender den Datensatz speichert.
Arbeitsnotizen (privat)	Informationen darüber, wie der Fall behoben werden kann, oder Schritte zur Lösung des Falls, falls zutreffend.

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

Formularfelder für Rechnungsfall (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Interne Anwender, die der Arbeitsnotizenliste hinzugefügt wurden, erhalten Benachrichtigungen, wenn Arbeitsnotizen dem Rechnungsfall hinzugefügt werden.
Abschlussinformationen	
Geschlossen von	Der Name des Benutzers, der den Fall geschlossen hat.
Geschlossen	
Lösungscode	Die für den Rechnungsfall bereitgestellte Lösung:
Ursache	Details zur Ursache des Problems.
Lösungsnotizen	Details dazu, wie der Fall gelöst wurde.
Details zu Kommentaren hinzufügen	Ein Kontrollkästchen, um zu bestimmen, ob die Auflösungshinweise zu den für Kunden sichtbaren Kommentaren hinzugefügt werden, wenn der Fall gelöst wird. Wenn diese Option ausgewählt wird, werden die Auflösungshinweise dem Feld **Zusätzliche Kommentare** (für Kunden sichtbar) hinzugefügt. Standardmäßig ist dieses Kontrollkästchen deaktiviert.
Zugehörige Datensätze	
Incident	Zeigt die Nummer des Incident-Datensatzes an, der diesem Rechnungsdatensatz zugeordnet ist.
Problem	Zeigt die Nummer des Problemdatensatzes an, der diesem Rechnungsdatensatz zugeordnet ist.
Change-Anforderung	Zeigt die Nummer des Change-Anforderungsdatensatzes an, der diesem Rechnungsdatensatz zugeordnet ist.
Verursacht durch Change	Wenn ein Fall das Ergebnis eines Change ist, wird in diesem Feld der zugehörige Change-Anforderungsdatensatz angezeigt.

Formular „Rechnungsfallposition“

Das Formular „Rechnungsfallposition“ zeigt Details zu einer Rechnungsfallposition an.

Formularfelder für Rechnungsfallposition

Feld	Beschreibung
Rechnungsfallposition	
Anzahl	Die automatisch generierte Datensatznummer. Das Präfix für Nummern aus der Tabelle „Rechnungsfallposition“ ist **INVCSL** .
Übergeordneter Fall	Der übergeordnete Rechnungsfall für diesen Rechnungsfallpositionsdatensatz.
Account	Der Name des Unternehmens, für das der Rechnungsfall geöffnet wird.
Kontakt	Der Name des Kundenkontakts für den Rechnungsfall.

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

Formularfelder für Rechnungsfallposition (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Konfliktcode	Gibt die Art des Konflikts an, für den die Rechnungsfallposition erstellt wurde. • Falsches Produkt/Falscher Service • Preisdiskrepanz • Falsche Menge • Falsche Kundendetails • Sonstige
Kurzbeschreibung	Eine kurze Beschreibung des Problems oder der Anforderung.
Beschreibung	Eine detailliertere Beschreibung des Problems oder der Anforderung.
Rechnungsposition	Ein Referenzfeld, das die beanstandete Rechnungsposition anzeigt.
Status	Der aktuelle Status des Rechnungsfallpositionsdatensatzes: • Entwurf • Neu • In Bearbeitung • Auf Info warten • Gelöst – Akzeptiert • Gelöst – Abgelehnt • Abgebrochen
Priorität	Zugewiesene Priorität: • 1 – Kritisch • 2 – Hoch • 3 – Mittel • 4 – Niedrig (Standard)
Zugewiesen an	Der dem Rechnungsfall zugewiesene Service Desk-Mitarbeiter.
Zuweisungsgruppe	Die Gruppe, die dem Rechnungsfall zugewiesen ist.
Teilenummer	
Fakturierte Teilenummer	Die ursprüngliche Teilenummer der in Rechnung gestellten Ware oder Dienstleistung.
Beanstandete Teilenummer	Die beanstandete Teilenummer der in Rechnung gestellten Ware oder Dienstleistung.
Genehmigte Teilenummer	Die genehmigte Teilenummer der in Rechnung gestellten Ware oder Dienstleistung.
Menge	

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

Formularfelder für Rechnungsfallposition (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Fakturierte Menge	Die ursprünglich fakturierte Menge der in Rechnung gestellten Ware oder Dienstleistung.
Beanstandete Menge	Die beanstandete Menge der in Rechnung gestellten Ware oder Dienstleistung.
Genehmigte Menge	Die genehmigte Menge der in Rechnung gestellten Ware oder Dienstleistung.
Betrag	
Fakturierter Betrag	Der Betrag der in Rechnung gestellten Ware oder Dienstleistung.
Beanstandeter Betrag	Der beanstandete Betrag der in Rechnung gestellten Ware oder Dienstleistung.
Genehmigter Betrag	Der genehmigte Betrag der in Rechnung gestellten Ware oder Dienstleistung.
Rabattbetrag	
Fakturierter Rabattbetrag	Der fakturierte Rabattbetrag der fakturierten Ware oder Dienstleistung.
Beanstandeter Rabattbetrag	Der beanstandete Rabattbetrag der in Rechnung gestellten Ware oder Dienstleistung.
Genehmigter Rabattbetrag	Der genehmigte Rabattbetrag der in Rechnung gestellten Ware oder Dienstleistung.
Abrechnungsort	
Fakturierter Abrechnungsort	Der fakturierte Abrechnungsort der Rechnung.
Angeforderter Abrechnungsort	Der angeforderte Abrechnungsort der Rechnung.
Versandort	
Fakturierter Versandort	Der ursprüngliche Versandort der in Rechnung gestellten Ware oder Dienstleistung.
Angeforderter Versandort	Der angeforderte Versandort der in Rechnung gestellten Ware oder Dienstleistung.
Lösung	
Lösungscode	Die für die beanstandete Rechnungsposition bereitgestellte Lösung. • Keine • Gelöst – Gutschrift • Gelöst – Abschreibung • Gelöst – Begleichung • Gelöst – Ungültiger Konflikt
Abschlussnotizen	Zusätzliche Notizen des Anwenders, der den Fall schließt.
Notizen	
Zusätzliche Kommentare (sichtbar für Kunden)	Für Kunden sichtbare Kommentare. Jeder Kommentar wird in das Feld Aktivität eingefügt, wenn der Anwender den Datensatz speichert.

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

Formularfelder für Rechnungsfallposition (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Arbeitsnotizen (privat)	Informationen darüber, wie der Fall behoben werden kann, oder Schritte zur Lösung des Falls, falls zutreffend.

Rechnungstabelle für Debitorenbuchhaltung

Die Tabelle „Debitorenrechnung“ (sn_otc_INVOICE) speichert die Rechnungsdaten.

Tabelle für Debitorenrechnungen

In der folgenden Tabelle sind die Felder für die Tabelle „Debitorenrechnung“ [sn_otc_Invoice] aufgeführt.

Tabelle für Debitorenrechnungen

Feld	Datentyp	Beschreibung
Account	Verweis auf Account	Kunde im Business-to-Business-Geschäftsmodell (B2B).
Berechneter Betrag mit Steuer (Berichtswährung)	FX-Währung	Gesamtbetrag, der an den Lieferanten zu zahlen ist, einschließlich Steuern und Versandkosten. Dieser Betrag wird in Berichtswährung angezeigt.
Berechneter Betrag mit Steuer (Transaktionswährung)	FX-Währung	Gesamtbetrag, der an den Lieferanten zu zahlen ist, einschließlich Steuern und Versandkosten. Dieser Betrag wird in Transaktionswährung angezeigt.
Berechneter Betrag ohne Steuer (Berichtswährung)	FX-Währung	Gesamtbetrag, der an den Lieferanten zu zahlen ist, ohne Steuern und Versandkosten. Dieser Betrag wird in Berichtswährung angezeigt.
Berechneter Betrag ohne Steuer (Transaktionswährung)	FX-Währung	Gesamtbetrag, der an den Lieferanten zu zahlen ist, ohne Steuern und Versandkosten. Dieser Betrag wird in Transaktionswährung angezeigt.
Abrechnungskontakt	Verweis auf Account-Kontakt	Der Account-Kontakt, an den die Rechnung gesendet wird.
Abrechnungsort	Referenzstandort	Verweis auf den Standort, an den die Rechnung gesendet wird.
Rechnungsadresse: Stadt	Zeichenfolge	Die Stadt, an die die Rechnung gesendet wird.
Rechnungsadresse: Land	Verweis auf Land	Das Land, an das die Rechnung gesendet wird.
Rechnungsadresse: Bundesland/Kanton	Zeichenfolge	Der Bundesstaat, an den die Rechnung gesendet wird.
Rechnungsadresse: Straße	Zeichenfolge	Die Straße, an die die Rechnung gesendet wird.
Rechnungsadresse: Postleitzahl	Zeichenfolge	Die Postleitzahl, an die diese Rechnung gesendet wird.
Geschäftsinhaber	Verweis auf Anwender	Eine Gruppe, die die Rechnung besitzt.

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

Tabelle für Debitorenrechnungen (Fortsetzung)

Feld	Datentyp	Beschreibung
Verbraucher	Verweis auf Verbraucher	Kunde im Geschäftsmodell „Business-to-Consumer“ (B2C).
Erstellt	Datum/Uhrzeit	Datum, an dem diese Rechnung erstellt wird.
Erstellt von	Zeichenfolge	Person, die die Rechnung erstellt hat.
Steuercode	Verweis auf Steuercode	Der Steuercode, der auf den Gesamtrechnungsbetrag angewendet wird.
Steuerstandortcode	Zeichenfolge	Die Steuercode-Gerichtsbarkeit, an die Sie die Steuer zahlen müssen.
Rabatt (%)	Dezimal	Rabatt in % für den Rabattbetrag.
Skontotermin	Datum	Datum, bis zu dem Sie zahlen müssen, damit die Rabatte gelten.
Rabattbetrag	FX-Währung	Der auf den Rechnungsbetrag angewendete Rabatt.
Fälligkeitsdatum	Datum	Datum, bis zu dem Sie die Zahlung leisten müssen.
Skontobetrag für vorzeitige Zahlung	FX-Währung	Der Rabatt, der auf den Gesamtrechnungsbetrag bei vorzeitiger Zahlung angewendet wird.
ERP-Nummer	Zeichenfolge	Eindeutige Nummer, die im ERP-System für die Rechnung generiert wird.dieses Feld gilt, wenn eine ERP-Integration vorhanden ist. Der Wert wird ausgefüllt, nachdem die Rechnung über die Integration im ERP-System gebucht wurde.
ERP-Buchungsdatum	Datum	Datum, an dem die Rechnung im ERP-System gebucht wird.
Hat sich geändert	Wahr/falsch	Gibt an, ob sich die Rechnung geändert hat.
Rechnungsdatum	Datum	Datum, an dem diese Rechnung erstellt wird.
Rechnungsquelle	Zeichenfolge	Name der Anwendung, die der Rechnung zugeordnet ist, von der sie bezogen wird.
Anzahl	Zeichenfolge	Eine automatisch generierte Nummer, die die Rechnung eindeutig identifiziert.
Andere Gebühren	FX-Währung	Zusätzliche Gebühren, die für die Rechnung angefallen sind.
Übergeordnete Rechnung	Verweis auf Debitorenrechnung	Originalrechnung
Zahlungsdatum	Datum	Das Datum, bis zu dem Sie die Zahlung leisten müssen.
Zahlungsbedingungen	Verweis auf Zahlungsbedingungen	Auf die Zahlung angewendete Bedingungen
Überweisen an Kontakt	Verweis auf Account-Kontakt	Der kontaktierte Account, an den die Zahlung erfolgt.
Überweisen an Standort	Verweis auf Standort	Verweis auf den Standort, an den die Zahlung erfolgt.
Überweisen an: Stadt	Zeichenfolge	Die Stadt, an die die Zahlung erfolgt.

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

Tabelle für Debitorenrechnungen (Fortsetzung)

Feld	Datentyp	Beschreibung
Überweisen an: Land	Verweis auf Land	Das Land, an das die Zahlung erfolgt.
Überweisen an: Bundesland/Kanton	Zeichenfolge	Der Bundesstaat, an den die Zahlung erfolgt.
Überweisen an: Straße	Zeichenfolge	Die Straße, an die die Zahlung erfolgt.
Überweisen an: Postleitzahl	Zeichenfolge	Die Postleitzahl, an die die Zahlung erfolgt.
Erfordert Bestätigung	Wahr/falsch	Rechnung erfordert eine Bestätigung des Empfangs vom Empfänger
Kundenauftrag	Verweis auf Bestellung	Der Rechnung zugeordneter Kundenauftrag.
Vertriebsauftragsnummer	Zeichenfolge	Der Rechnung zugeordneter Kundenauftrag.
Kunden-Steuer-ID	Zeichenfolge	Die Steuer-ID des Kunden
Kundenkontakt	Verweis auf Account-Kontakt	Der Account-Kontakt des Kunden für die Rechnung.
Kundenstandort	Verweis auf Standort	Verweis auf den Kundenstandort für die Rechnung.
Stadt des Kunden	Zeichenfolge	Die Stadt des Kunden für die Rechnung.
Land des Kunden	Verweis auf Land	Das Land des Kunden für die Rechnung.
Bundesland/Kanton des Kunden	Zeichenfolge	Das Land des Kunden für die Rechnung.
Straße des Kunden	Zeichenfolge	Die Straße und Hausnummer des Kunden für die Rechnung.
Postleitzahl des Kunden	Zeichenfolge	Die Postleitzahl des Kunden für die Rechnung.
Versandort	Verweis auf Standort	Verweis auf den Standort, von dem der Auftrag auf der Rechnung versandt wird.
Versandort: Stadt	Zeichenfolge	Die Stadt, aus der die Bestellung auf der Rechnung versandt wird.
Versandort: Land	Verweis auf Land	Das Land, aus dem die Bestellung auf der Rechnung versandt wird.
Versandort: Bundesland/Kanton	Zeichenfolge	Der Status, aus dem der Auftrag auf der Rechnung versendet wird.
Versandort: Straße	Zeichenfolge	Die Straße, von der die Bestellung auf der Rechnung versendet wird.
Versandort: Postleitzahl	Zeichenfolge	Die Postleitzahl, von der diese Bestellung versendet wird.
Versand an Kontakt	Verweis auf Account-Kontakt	Der kontaktierte Account, an den der Auftrag auf der Rechnung gesendet wird.
Versandort	Verweis auf Standort	Verweis auf den Standort, an den die Bestellung auf der Rechnung versandt wird.
Lieferadresse: Stadt	Zeichenfolge	Die Stadt, an die der Auftrag auf der Rechnung versandt wird.

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

Tabelle für Debitorenrechnungen (Fortsetzung)

Feld	Datentyp	Beschreibung
Lieferadresse: Land	Verweis auf Land	Das Land, in das die Bestellung auf der Rechnung versandt wird.
Lieferadresse: Bundesland/Kanton	Zeichenfolge	Der Status, an den der Auftrag auf der Rechnung versendet wird.
Lieferadresse: Straße	Zeichenfolge	Die Straße, an die die Bestellung auf der Rechnung versendet wird.
Lieferadresse: Postleitzahl	Zeichenfolge	Die Postleitzahl, an die diese Bestellung gesendet wird.
Versandkosten	FX-Währung	Versandkosten, die für die Rechnung angefallen sind.
Kurzbeschreibung	Zeichenfolge	Kurze Beschreibung der Rechnung.
Status	Zeichenfolge	Aktueller Status der Rechnung.
Eingereicht von	Verweis auf Anwender	Person, die die Rechnung übermittelt hat.
Zwischensumme	FX-Währung	Gesamtbetrag aller Rechnungspositionen ohne Steuern und Versandkosten.
Lieferant	Verweis auf Lieferanten	Lieferant, der das Produkt oder den Service bereitstellt.
Steuer-ID des Lieferanten	Zeichenfolge	Die Steuer-ID des Lieferanten.
Steuerbetrag	FX-Währung	Auf den Rechnungsbetrag angewendete Steuer.
Steuersatz-Dezimalzahl	Dezimal	Steuersatz in %, der auf die Rechnung angewendet wird: Steuersatz in Dezimalzahl, wenn kein Steuercode verwendet wird.
Steuersatzzeichenfolge	Zeichenfolge	Steuersatz in %, der auf die Rechnung angewendet wird: Steuersatz in Zeichenfolge, wenn Steuercode und Dezimalzahl nicht verwendet werden
Typ	Zeichenfolge	Der Typ der Rechnungsbelastung oder -Gutschrift.

Rechnungspositionstabelle für Debitorenbuchhaltung

Die Tabelle „Debitorenrechnungsposition“ (sn_otc_INVOICE_Line) speichert die Rechnungspositionsdaten.

Tabelle der Debitorenrechnungspositionen

In der folgenden Tabelle sind die Felder für die Tabelle „Debitorenrechnungsposition“ [sn_otc_INVOICE_Line] aufgeführt.

Tabelle der Debitorenrechnungspositionen

Feld	Datentyp	Beschreibung
Rechnungsnummer	Verweis auf Debitorenrechnung	Übergeordnete Rechnungsnummer, die die Rechnungspositionen enthält.

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

Tabelle der Debitorenrechnungspositionen (Fortsetzung)

Feld	Datentyp	Beschreibung
Rechnungspositionsmenge	Dezimal	Die Anzahl der Artikel, die in der Position in Rechnung gestellt wurden.
Einzelpostenrechnung mit Steuer	FX-Währung	Die Gesamtkosten, die für diese Ware oder diesen Service mit Steuern in Rechnung gestellt werden.
Einzelpostenrechnung ohne Steuer	FX-Währung	Die Gesamtkosten, die für diese Ware oder diesen Service ohne Steuern in Rechnung gestellt werden.
Beschreibung	Zeichenfolge	Kurze Beschreibung der Rechnungsposition.
Stückpreis der Position	Dezimal	Stückpreis der Position auf der Rechnung.
Teilenummer	Zeichenfolge	SKU-Nummer aus dem Produktkatalog
Positionsnummer	Zeichenfolge	Rechnungspositionsnummer
Kundenauftrag	Verweis auf Bestellung	Der Rechnung zugeordneter Kundenauftrag
Vertriebsauftragsnummer	Zeichenfolge	Der Rechnung zugeordneter Kundenauftrag
Vertriebsauftragsposition	Verweis auf Auftragspositionselement	Kundenauftragsposition, die der Rechnungsposition zugeordnet ist.
Vertriebsauftragspositionsnummer	Zeichenfolge	Kundenauftragsposition, die der Rechnungsposition zugeordnet ist
Versand an Kontakt	Verweis auf Account-Kontakt	Der Account-Kontakt, an den die Bestellung auf der Rechnung gesendet wird.
Versandort	Verweis auf Standort	Verweis auf den Standort, an den die Bestellung auf der Rechnung versandt wird.
Lieferadresse: Stadt	Zeichenfolge	Die Stadt, an die der Auftrag auf der Rechnung versandt wird.
Lieferadresse: Land	Verweis auf Land	Das Land, in das die Bestellung auf der Rechnung versandt wird.
Lieferadresse: Bundesland/Kanton	Zeichenfolge	Der Status, an den der Auftrag auf der Rechnung versendet wird.
Lieferadresse: Straße	Zeichenfolge	Die Straße, an die die Bestellung auf der Rechnung versendet wird.
Lieferadresse: Postleitzahl	Zeichenfolge	Die Postleitzahl, an die diese Bestellung gesendet wird.
Status	Zeichenfolge	Status der Rechnungsposition.
Steuerbetrag	FX-Währung	Steuerbetrag für die Rechnungsposition.
Steuercode	Verweis auf Steuercode	Steuercode der Rechnungsposition.
Steuerstandortcode	Zeichenfolge	Steuerstandortcode der Rechnungsposition.
Steuersatz-Dezimalzahl	Dezimal	Steuersatz in %, der auf die Rechnungsposition angewendet wird: Steuersatz in Dezimalzahl, wenn kein Steuercode verwendet wird.

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

Tabelle der Debitorenrechnungspositionen (Fortsetzung)

Feld	Datentyp	Beschreibung
Steuersatz-Zeichenfolge	Zeichenfolge	Steuersatz in %, der auf die Rechnungsposition angewendet wird: Steuersatz in Zeichenfolge, wenn Steuercode und Dezimalzahl nicht verwendet werden.
Maßeinheit	Verweis auf Einheit	Maßeinheit für die Rechnungspositionsmenge.

Rechnungsfall wird erstellt

Service Desk-Mitarbeiter können Rechnungsfälle in der Listenansicht „Rechnungsfälle“ erstellen Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Oder Core-UI.

Service Desk-Mitarbeiter können Rechnungsfälle erstellen, indem sie auswählen **Neu** In der Listenansicht Rechnungsfälle. Über den Rechnungsfalldatensatz können Service Desk-Mitarbeiter:

- Fügen Sie dem Rechnungsfall Rechnungen oder Rechnungspositionen hinzu.
- Löschen Sie Rechnungen oder Rechnungspositionen aus dem Rechnungsfall.
- Erstellen Sie neue Rechnungsfallpositionen.
- Bearbeiten Sie die Details von Rechnungsfallpositionen.
- Weisen Sie sich Rechnungsfallpositionen zu.
- Erstellen Sie Aufgaben für Rechnungsfallpositionen.

Auswählen **Speichern** Im Rechnungsfalldatensatz werden der Rechnungsfall und die Rechnungsfallpositionen, die sich derzeit im Status Entwurf befinden, in den Status Neu verschoben. Sobald sich der Status „Neu“ befindet, können Service Desk-Mitarbeiter mit der Lösung des Rechnungsfalls beginnen. Dies kann das Erstellen von Aufgaben für Rechnungsfallpositionen, die Zuweisung an andere Service Desk-Mitarbeiter oder Teammitglieder und die Überwachung des Fallfortschritts umfassen.

Quelle anfordern

Ein Service Desk-Mitarbeiter kann die folgenden Arten von Rechnungsfällen erstellen:

- Fälle, die auf eine oder mehrere Rechnungspositionen aus einer einzelnen Kundenrechnung verweisen.
- Fälle, die auf mehrere Kundenrechnungen verweisen.

Der Rechnungsfalldatensatz enthält **Anforderungsquelle** Feld. Ein Service Desk-Mitarbeiter kann die folgenden Werte in diesem Feld auswählen:

- **Bestimmte Rechnungspositionen, einzelne Rechnung** : Der Rechnungsfall gilt für eine einzelne Kundenrechnung. Der Service Desk-Mitarbeiter kann die Rechnung im auswählen **Rechnung** Feld.
- **Rechnungsheader-Details, mehrere Rechnungen** : Der Rechnungsfall gilt für mehrere Kundenrechnungen.

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

Fügen Sie einem Rechnungsfall Rechnungen und Rechnungspositionen hinzu

Rechnungsfälle können eine Liste von Rechnungsfallpositionen enthalten. Diese Fallpositionen stellen entweder Kundenrechnungen oder Rechnungspositionen aus einer einzelnen Kundenrechnung dar.

Sobald ein Rechnungsfall erstellt wurde, können Service Desk-Mitarbeiter dem Fall Rechnungen oder Rechnungspositionen hinzufügen, indem sie auswählen **Neu** Aus der zugehörigen Liste „Rechnungsfallpositionen“. Wenn Sie diese Aktion auswählen, wird ein neuer Rechnungsfallpositionsdatensatz angezeigt.

Der Service Desk-Mitarbeiter kann eine Rechnungsposition oder Rechnung für den Datensatz „Rechnungsfallposition“ auswählen und dann auswählen **Speichern** Um sie dem Rechnungsfall als Rechnungsfallposition hinzuzufügen.

Erstellen Sie einen Rechnungsfall

Erstellen Sie einen Rechnungsfall für eine Kundenrechnung oder für ausgewählte Rechnungspositionen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_csm_Invoice.Agent, sn_csm_Invoice.Manager, admin

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Wählen Sie aus **Neu** In der Listenansicht Rechnungsfälle.
2. Fügen Sie dem Formular „Rechnungsfall“ Informationen hinzu, z. B. **Account** Und **Kontakt** Und **Kurzbeschreibung** .
3. Wählen Sie im eine Rechnungsnummer aus **Rechnung** Feld.
   Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Anforderungsquelle** Feld ist auf bestimmte Rechnungspositionen festgelegt, eine einzelne Rechnung.
4. Wählen Sie **Speichern**.
   Durch Speichern des Formulars „Rechnungsfall“ wird der Rechnungsfalldatensatz im Status Entwurf erstellt.
5. Zeigen Sie die Details des Rechnungsfalldatensatzes an, und nehmen Sie alle erforderlichen Änderungen vor.

   Sie können die folgenden Aufgaben ausführen, während sich der Auftragsfall im Status Entwurf befindet:
   - Fügen Sie dem Rechnungsfall Rechnungen oder Rechnungspositionen hinzu.
   - Löschen Sie Rechnungen oder Rechnungspositionen aus dem Rechnungsfall.
   - Erstellen Sie neue Rechnungsfallpositionen.
   - Bearbeiten Sie die Details von Rechnungsfallpositionen.
   - Weisen Sie sich Rechnungs-Fallpositionen zu.
6. Wählen Sie **Absenden**.
   Durch das Senden des Rechnungsfalldatensatzes werden der Rechnungsfall und die Rechnungsfallpositionen, die sich derzeit im Status „Entwurf“ befinden, in den Status „Neu“ versetzt, und Sie können mit der Arbeit beginnen, um den Rechnungsfall zu lösen.

Nächste Maßnahme

Nachdem Sie einen Rechnungsfall übermittelt haben, können Sie:

- Fügen Sie einem Rechnungsfall eine Rechnungsfallposition hinzu
- Erstellen Sie eine Aufgabe für eine Rechnungsfallposition

Automatische Übersetzung

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

Fügen Sie einem Rechnungsfall eine Rechnungsfallposition hinzu

Fügen Sie einem Rechnungsfall eine Rechnungsfallposition hinzu.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_csm_Invoice.Agent, sn_csm_Invoice.Manager, admin

Prozedur

1. Öffnen Sie einen Rechnungsfall in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.
2. Wählen Sie die Registerkarte Rechnungsfallpositionen und dann aus **Neu** .
   Dadurch wird ein neues Formular „Rechnungsfallposition“ in einer separaten Unterregisterkarte geöffnet.
3. Fügen Sie dem Formular „Rechnungsfallposition“ Informationen hinzu.
4. Wählen Sie **Speichern**.

   Das System fügt den neuen Datensatz der Registerkarte Rechnungsfallpositionen im Rechnungsfalldatensatz hinzu.

Erstellen Sie eine Aufgabe für eine Rechnungsfallposition

Erstellen Sie eine Fallpositionsaufgabe für eine Rechnungsfallposition.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_csm_Invoice.Agent, sn_csm_Invoice.Manager, admin

Prozedur

1. Öffnen Sie einen Rechnungsfall in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.
2. Wählen Sie die Registerkarte Rechnungsfallpositionen aus, und wählen Sie dann eine Rechnungsfallposition aus.
3. Wählen Sie Aus **Erstellen Sie eine Fallpositionsaufgabe** .
   Das System öffnet das Formular „neue Fallpositionsaufgabe erstellen“ auf einer separaten Unterregisterkarte.
4. Fügen Sie dem Formular „neue Fallpositionsaufgabe erstellen“ Informationen hinzu.
5. Wählen Sie **Speichern**.

   Das System fügt den neuen Aufgabendatensatz der Registerkarte Aufgaben im Datensatz „Rechnungsfallposition“ hinzu.

Servicedefinitionen

Verwenden Sie Servicedefinitionen, um Verbindungen zwischen Produkten, Services und Falltypen zu erstellen. Kunden können diese Definitionen verwenden, um die benötigten Services schnell zu erkennen und anzufordern. Service Desk-Mitarbeiter können diese Definitionen verwenden, um Fälle des richtigen Typs zur Unterstützung dieser Serviceanfragen zu erstellen.

Übersicht über Servicedefinitionen

Die Funktion „Servicedefinitionen“ ist mit dem Plugin „Kundenservice-Falltypen“ (com.snc.csm_Case_types) verfügbar. Falltypen Ermöglichen Sie die Bearbeitung bestimmter Arten von Kundenanforderungen. Ein Falltyp erweitert den Basiskundenservicefall und enthält die Prozesse, Attribute und Daten, die zur Lösung eines bestimmten Falltyps erforderlich sind, z. B. Onboarding eines Kunden oder Lösung einer Beschwerde.

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

Eine Servicedefinition beschreibt einen Service, den ein Unternehmen oder eine Organisation zur Unterstützung eines Produkts oder Service anbietet, den sie verkaufen. Servicedefinitionen arbeiten mit Falltypen zusammen, um verschiedene Arten von Serviceanfragen bereitzustellen.

- Sie können Verbindungen zwischen Produkten und Services und den Falltypen erstellen, die diese Services unterstützen. Diese Verbindungen optimieren den Fallmanagementprozess für die Anforderung und Ausführung von Services und vereinfachen Serviceanfragen basierend auf dem Kontext des Kunden.
- Sie können auch Servicedefinitionen für Fallaufgabentypen erstellen und dann über- und untergeordnete Beziehungen zwischen Falltypdefinitionen und Fallaufgabentypdefinitionen erstellen. Dadurch können Service Desk-Mitarbeiter einfach Fallaufgaben vom richtigen Typ erstellen.
- Sie können Servicekategorien erstellen und dann Servicedefinitionen in logische Gruppierungen organisieren. Service Desk-Mitarbeiter können diese Kategorien verwenden, um schnell die benötigten Services zu finden.

Vorteile der Servicedefinition

Wenn Sie Servicedefinitionen für jeden der von Ihnen angebotenen Services erstellen, können Service Desk-Mitarbeiter die definierten Services verwenden, um Fälle und Fallaufgaben des richtigen Typs für Kundenprobleme und -Anforderungen zu erstellen. Beim Erstellen dieser Fälle und Fallaufgaben können Service Desk-Mitarbeiter Folgendes tun:

- Wählen Sie aus einer Liste verfügbarer Services aus.
- Wählen Sie eine Kategorie aus, und zeigen Sie die verfügbaren Services in dieser Kategorie an.
- Filtern Sie die entsprechenden Services basierend auf den Produkten, die einem Kunden gehören.
- Erstellen Sie einen Fall des richtigen Typs basierend auf dem angeforderten Service oder für die Produkte im Besitz eines Kunden.

Kunden können Servicedefinitionen verwenden, um Services zur Unterstützung ihrer Produkte über die Kunden- und Verbraucherserviceportale zu erkennen und anzufordern.

Servicedefinitionskategorien

Mit Servicedefinitionskategorien können Sie Servicedefinitionen in logischen Gruppierungen organisieren. Eine Kategorie kann mehrere Servicedefinitionen haben, und eine Servicedefinition kann zu einer oder mehreren Kategorien gehören.

Diese Kategorien werden in der Fallservice-Auswahl und Fallaufgaben-Serviceauswahl angezeigt. Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter einen Fall oder eine Fallaufgabe erstellt, kann er eine Kategorie auswählen und dann aus den verfügbaren Services innerhalb dieser Kategorie auswählen, um einen Fall oder eine Fallaufgabe zu erstellen.

Servicedefinitionen werden gefiltert

Mit der Filterfunktion für Servicedefinitionen können Sie die Services filtern oder einschränken, die Service Desk-Mitarbeitern beim Erstellen von Fällen zur Verfügung stehen.

Sie können Servicedefinitionen filtern, indem Sie Konfigurationen erstellen, die auf zwei Arten von Kriterien basieren: Anwender und Kunde.

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

- Anwenderkriterien : Filtern Sie Servicedefinitionen nach Anwenderkriterien wie Rolle, Zuweisungsgruppe oder einem bestimmten Anwender. Beispielsweise werden in einer Einzelhandelsorganisation verschiedene Services für verschiedene Rollen erstellt. Nur Anwender mit bestimmten Rollen, z. B. regionale Manager oder Betriebsmanager, können Servicedefinitionen wie Produktrückruf oder Neuproduktstart im Store anzeigen und verwenden. Diese Services sind für andere Service Desk-Mitarbeiter ausgeblendet, die nicht berechtigt sind, solche Fälle zu erstellen.
- Kundenkriterien : Filtern Sie Servicedefinitionen nach Kundenkriterien wie Standort, Kundenebene oder zugehörigen Entitäten. Für Kunden mit Treuemitgliedschaft werden beispielsweise Servicedefinitionen wie kostenlose Lieferung oder kostenlose Installation verfügbar gemacht. Kunden, die diese Kriterien nicht erfüllen, sehen diese Services nicht oder haben keinen Zugriff darauf.

Das Feld „Servicedefinitions-ID“

Beginnend mit Washington DC Release, die **ID** Das Feld ersetzt **Nummer** Feld.

- Für Upgrade-Kunden **Nummer** Das Feld wird umbenannt, um anzuzeigen, dass es veraltet ist.
- Für neue Kunden: **Nummer** Feld ist nicht vorhanden.

Für Kunden, die von upgraden Utah Oder Vancouver, Wird automatisch ein Korrekturskript ausgeführt, das das ID-Feld zu Datensätzen in der Tabelle „Servicedefinition“ [sn_Case_type_selection] hinzufügt. Das Korrekturskript kopiert den Wert aus dem **Name** Und fügt es dem hinzu **ID** Feld, das Leerzeichen durch Unterstriche ersetzt. Dieses Feld hat eine maximale Länge von 40 Zeichen.

Systemadministrator-Experience

Der Systemadministrator definiert die Services, die Kunden für die Produkte und Services im Produktkatalog angeboten werden. Für jede Servicedefinition kann der Administrator die folgenden Konfigurationsaufgaben ausführen.

Konfigurationsaufgaben der Servicedefinition

Aufgabe	Beschreibung
Erstellen Sie eine Servicedefinition	Der Servicedefinitionsdatensatz speichert Details zu einem Service, der Kunden bereitgestellt wird. Diese Informationen umfassen einen Namen für die Servicedefinition, die Zieltabelle und die Servicekategorie.
Ordnen Sie mindestens ein Produkt zu	Services können produktspezifisch sein oder allgemeine Services können erstellt und für alle Produkte verfügbar gemacht werden.
Ordnen Sie einen Falltyp zu	Ein Falltyp stellt die Prozesse und Daten bereit, die ein Service Desk-Mitarbeiter benötigt, um einen Fall für einen bestimmten Servicetyp zu lösen.
Ordnen Sie ein Playbook zu	Ein Playbook bietet Service Desk-Mitarbeitern Schritt-für-Schritt-Anleitungen für die Lösung eines bestimmten Falls.
Konfigurieren Sie Standardfeldwerte	Konfigurieren Sie Standardwerte für Felder in der Zieltabelle einer Servicedefinition. Wenn ein Datensatz für diese Tabelle erstellt wird, verwendet das System diese Werte, um Datensatzfelder automatisch auszufüllen.

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

Konfigurationsaufgaben der Servicedefinition (Fortsetzung)

Aufgabe	Beschreibung
Ordnen Sie einen Datensatzersteller zu	Datensatzersteller ermöglichen Endanwendern, Services über die Kunden- und Verbraucherportale anzufordern.
Konfigurieren Sie zugehörige Services für eine Servicedefinition	Ordnen Sie einen oder mehrere zugehörige Services einer Servicedefinition zu, um über-/untergeordnete Beziehungen zwischen Servicedefinitionen zu erstellen. Sie können beispielsweise Servicedefinitionen für Fallaufgaben erstellen und sie einer Servicedefinition für einen Falltyp zuordnen.
Erstellen Sie eine Servicedefinitionskategorie	Erstellen Sie eine Kategorie für Servicedefinitionen. Sie können diese Kategorien verwenden, um logische Gruppierungen von Servicedefinitionen zu erstellen.
Ordnen Sie Servicedefinitionen einer Kategorie zu	Fügen Sie einer Kategorie Servicedefinitionen hinzu. Einer Kategorie kann eine oder mehrere Servicedefinitionen zugeordnet sein, und eine Servicedefinition kann zu mehreren Kategorien gehören.
Fügen Sie dem Fall-Interceptor einen Falltyp hinzu	Fügen Sie dem Fall-Interceptor Falltypen hinzu, um diese Funktion für die Verwendung in der Core-UI zu konfigurieren.
Konfigurieren Sie Anwenderkriterien für eine Servicedefinition	Fügen Sie einer Servicedefinition Anwenderkriterien hinzu, die den Zugriff eines Anwenders auf den Service einschränkt. Ordnen Sie anwenderspezifische Kriterien wie Rolle, Zuweisungsgruppe oder bestimmter Anwender einer Servicedefinition zu, um zu bestimmen, welche Anwender auf diesen Service zugreifen und ihn zum Erstellen eines Falls verwenden können.
Konfigurieren Sie Kundenkriterien für eine Servicedefinition	Fügen Sie einer Servicedefinition Entitätskriterien hinzu, die den Zugriff auf den Service einschränkt. Ordnen Sie einer Servicedefinition kundenspezifische Kriterien wie Standort, Kundenebene oder verifizierter Status zu, um zu bestimmen, welche Kunden für diesen Service berechtigt sind.

Experience für Service Desk-Mitarbeiter

Durch die Zuordnung eines Falltyps zu einer Servicedefinition wird der Auswahlprozess für Falltypen für Service Desk-Mitarbeiter automatisiert. Über den konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich können Service Desk-Mitarbeiter schnell Erstellen Sie Fälle des richtigen Falltyps Basierend auf Kundenkontext.

Beim Erstellen von Fällen können Service Desk-Mitarbeiter den entsprechenden Service für einen Kunden basierend auf den Produkten auswählen, die der Kunde besitzt. Die Produktservice-Version von auswählen Falltypauswahl Ermöglicht Service Desk-Mitarbeitern Folgendes:

- Erstellen Sie Fälle aus Listenansichten „Fall“ und „Falltyp“.
- Erstellen Sie Fälle aus mehreren Typen von Datensätzen :
- Wählen Sie ein Produkt aus. Die Falltypauswahl enthält einen **Dieser Fall gilt für ein Produkt im Besitz** Kontrollkästchen.
  - Wenn aktiviert: Listet Services auf, die für das ausgewählte Produkt relevant sind.
  - Wenn deaktiviert: Listet alle verfügbaren Services auf.
- Wählen Sie eine Servicekategorie aus, und zeigen Sie die Services in dieser Kategorie an.

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

- Wählen Sie einen Service aus der Liste der verfügbaren Services aus.
- Wählen Sie Aus **Fall Erstellen** Dient zum Erstellen eines Falls des Falltyps, der dem Service zugeordnet ist.

Das System bestimmt den Falltyp automatisch basierend auf dem ausgewählten Service und erstellt einen Fall dieses Typs. Wenn der Servicedefinition ein Playbook zugeordnet ist, kann der Service Desk-Mitarbeiter das Playbook auf einer Registerkarte im Falldatensatz verwenden.

Hinweis: In der Core-UI ermöglicht der Fall-Interceptor Service Desk-Mitarbeitern die Auswahl einer Servicedefinition für die Erstellung des Falltyps.

Durch die Zuordnung eines Fallaufgabentyps zu einer Servicedefinition können Service Desk-Mitarbeiter Fallaufgaben des richtigen Typs basierend auf dem Fallkontext erstellen. Die Produktservice-Version von auswählen Auswahl des Fallaufgabentyps Ermöglicht Service Desk-Mitarbeitern das Erstellen von Aufgaben aus Fallaufgabenlisten, Falldatensätzen, Playbook-Phasen und der Registerkarte dynamische zugehörige Datensätze im kontextbezogenen Seitenbereich.

Kunden-Experience

Endanwender können die Funktion „Servicedefinitionen“ verwenden, um verfügbare Services aus den Kunden- und Verbraucherserviceportalen basierend auf den von ihnen erworbenen Produkten anzufordern.

- Verwenden Sie das Portal, um die verkauften Produkte oder die Installationsbasiselemente anzuzeigen, deren Eigentümer sie sind.
- Wählen Sie ein Produkt oder ein Installationsbasiselement aus, und zeigen Sie die verfügbaren Services im Serviceportal-Widget an. Dieses Widget kann produktspezifische Services, Anforderungen für neue Produkte und allgemeine Services anzeigen.
- Wählen Sie einen Service aus, und starten Sie einen Datensatzersteller, um eine Serviceanfrage zu erstellen. Nach der Übermittlung erstellt das System automatisch einen Fall des richtigen Typs.
- Zeigen Sie einen Fall an, der für eine Serviceanfrage erstellt wurde, und sehen Sie sich an **Servicedefinition** Feld im Falldatensatz.

Serviceportal-Widget

Endanwender können eine Liste der verfügbaren Services für ihre verkauften Produkte und Installationsbasiselemente über die Kunden- und Verbraucherserviceportale anzeigen.

Über das Portal kann ein Endanwender zu einer Liste seiner verkauften Produkte oder Installationsbasiselemente navigieren. Nachdem Sie ein Produkt ausgewählt haben, listet das Serviceportal-Widget die verfügbaren Services auf. Dies kann Folgendes umfassen:

- Services, die auf einem verkauften Produkt oder Installationsbasiselement basieren
- Allgemeine Services
- Services zum anfordern neuer Produkte

Wenn Sie einen Service aus dem Widget auswählen, wird der Datensatzersteller angezeigt, der der Servicedefinition zugeordnet ist. Je nach Konfiguration des Datensatzerstellers werden einige der Felder automatisch ausgefüllt, z. B. das Produktmodell oder das Installationsbasiselement und der ausgewählte Service. Durch das Senden des Datensatzerstellers wird ein Fall des richtigen Falltyps erstellt.

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

Hinweis: Fälle, die aus einem Falltyp erstellt wurden, der einer Servicedefinition zugeordnet ist, zeigen die Servicedefinition in an **Servicedefinition** Feld. Endanwender können diese Informationen in den Falldatensätzen anzeigen, auf die sie über das Portal zugreifen können.

Zugehörige Informationen

Servicedefinitionen werden konfiguriert

Kundenservicefalltypen

Typen von Kundenservicefällen verwalten

Kundenservicefälle eines bestimmten Typs erstellen

Servicedefinitionsrollen

Mit Servicedefinitionsrollen, die im Plugin „Kundenservicefalltypen“ enthalten sind, können Anwender Servicedefinitionen, Servicedefinitionskategorien und Servicedefinitionskategorien-Beziehungen anzeigen, erstellen und aktualisieren. Service Desk-Mitarbeiter und Endanwender können diese Definitionen und Kategorien verwenden, um Fälle basierend auf dem ausgewählten Service anzuzeigen und zu erstellen.

Servicedefinitionsrollen

Die folgenden Servicedefinitionsrollen werden mit dem Plugin „Kundenservicefalltypen“ (com.snc.csm_Case_types) installiert.

Mit Falltypen installierte Rollen

Rolle	Beschreibung	Enthält Rollen
Servicedefinitionsadministrator [sn_csm_case_types.service_definition_admin]	Administratorrolle für Kundenservicefalltypen Tabellen. Benutzer mit dieser Rolle können Servicedefinitionen, Servicekategorien und Beziehungen zu Servicekategorien anzeigen, erstellen, aktualisieren und löschen.	• sn_csm_case_types.service_definition_mana • sn_service_org.service_criteria_delete
Servicedefinitionsmanager [sn_csm_case_types.service_definition_manager]	Managerrolle für Kundenservicefalltypen Tabellen. Benutzer mit dieser Rolle können Servicedefinitionen, Servicdefinitionskategorien und Servicedefinitionskategorien-Beziehungen anzeigen, erstellen und aktualisieren.	• sn_csm_case_types.service_definition_repo • sn_csm_case_types.service_definition_all_ta • sn_service_org.service_criteria_write • sn_service_org.service_criteria_create • sn_service_org.service_criteria_read
Servicedefinitionsbetrachter [sn_csm_case_types.service_definition_viewer]	Benutzer mit dieser Rolle können Servicedefinitionen, Servicedefinitionskategorien und Beziehungen zu Servicdefinitionskategorien anzeigen.	sn_service_org.service_criteria_read
Berichtsbetrachter für Servicedefinition [sn_csm_case_types.service_definition_report_view]	Bietet Berichtsansichtszugriff auf die zugehörigen Tabellen der Servicedefinition.	Keine

Automatische Übersetzung

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

Mit Falltypen installierte Rollen (Fortsetzung)

Rolle	Beschreibung	Enthält Rollen
Servicedefinition – alle Tabellen-Viewer [sn_csm_case_types.service_definition_all_table_viewer]	Bietet Anzeigezugriff auf die Servicedefinitionstabellen. Benutzer mit dieser Rolle können Servicedefinitionen, Servicdefinitionskategorien und Beziehungen zu Servicdefinitionskategorien anzeigen.	Keine

Wie Anwender Servicedefinitionen verwenden können

Im konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich können Anwender mit der Administratorrolle oder einer der folgenden Agent-Rollen auf zugreifen **Service** Feld für Fälle und Fallaufgaben.

- Kundenservice-Agent (sn_customerservice_agent)
- Verbraucherservicemitarbeiter (sn_customerservice.Consumer_Agent)
- Kundenservice-Manager (sn_customerservice_manager)

Die Rollen „Administrator“ und „Service Desk-Mitarbeiter“ können Folgendes ausführen:

- Siehe **Service** Spalte in Fallaufgabenlisten. Zum Beispiel meine Fallaufgabe und meine Beitragenden Aufgaben.
- Siehe **Service** Feld im Formular „Fallaufgabe“.
- Wählen Sie einen Service in aus **Service** Feld und speichern Sie das Fallaufgabenformular.
- Erstellen Sie eine Fallaufgabe, und sehen Sie sich an **Service** Feld im Formular „Fallaufgabe“.

In der Core-UI können Anwender mit der Administratorrolle oder einer der oben aufgeführten Agent-Rollen Folgendes tun:

- Siehe **Service** Spalte in der Aufgabenliste.
- Siehe **Service** Feld im Aufgabenformular.
- Wählen Sie einen Service in aus **Service** Feld und speichern Sie das Fallaufgabenformular.

In den Kunden- und Verbraucherserviceportalen können Anwender mit der Administratorrolle oder einer Endanwenderrolle sehen **Service** Feld in Fallaufgaben, auf die der Anwender Zugriff hat. In der folgenden Tabelle finden Sie die Endanwenderrollen, die dieses Feld anzeigen können.

Endanwender und Rollen, die das Feld Service in Fallaufgaben anzeigen können

Anwender und Rollen	Beschreibung
B2B-Anwenderrollen	
Kundenservice-Mitarbeiter [sn_customerservice.customer]	Ein Service Desk-Mitarbeiter, der Kunden und Partner bei Fragen, Problemen und Problemen unterstützt.

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

Endanwender und Rollen, die das Feld Service in Fallaufgaben anzeigen können (Fortsetzung)

Anwender und Rollen	Beschreibung
Kundenadministrator [sn_customerservice.customer_admin]	Eine Administratorrolle für einen Kunden-Account. Dieser Benutzer hat Zugriff auf alle Daten innerhalb des Accounts.
Kunden-Fallmanager [sn_customerservice.customer_case_manager]	Eine Kundenrolle für die Verwaltung der Fälle in einem Account und zugehöriger untergeordneter Accounts.
Partner [sn_customerservice.partner]	Ein Partner, der Kunden-Accounts bedient.
Partner-Administrator [sn_customerservice.partner_admin]	Eine Administratorrolle für einen Partneraccount.
Fallaufgaben-Mitarbeiter [sn_customerservice.case_task_agent]	Eine Rolle, die Zugriff auf Fallaufgaben und zugehörige Fallinformationen bietet.
Fallaufgaben-Viewer [sn_customerservice.case_task_viewer]	Eine Rolle, die schreibgeschützten Zugriff auf alle Fallaufgabendatensätze bietet.
Kundenkontakte mit konfigurierten Kontaktbeziehungen	Weitere Informationen finden Sie unter Kontaktbeziehungen .
B2C-Anwenderrollen	
Verbraucherservicemitarbeiter [sn_customerservice.consumer_agent]	Ein Service Desk-Mitarbeiter, der Verbraucher bei Fragen, Problemen und Problemen unterstützt.
Verbraucher mit konfigurierten Verbraucherbeziehungen	Verwenden Sie Beziehungen, um internen und externen Anwendern zusätzlichen Zugriff auf Kundendaten zu gewähren. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie Beziehungen .
Verbraucher, die als Haushaltsvorstand benannt sind	Ein Haushalt besteht aus einer Gruppe von Verbrauchern, die an einer gemeinsamen Adresse leben und Produkte und Services gemeinsam nutzen. Ein Haushalt kann einen festgelegten Haushaltsvorstand und mehrere aktuelle Mitglieder haben. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen oder aktualisieren Sie einen Haushalt .
Rollen des Beitragenden	
Account-Beitragender [sn_customerservice.account_contributor]	Mit dieser Rolle können Anwender Fälle und Fallaufgaben für jeden Account erstellen.
Verbraucher – Beitragender [sn_customerservice.consumer_contributor]	Mit dieser Rolle können Anwender Fälle und Fallaufgaben für jeden Verbraucher erstellen.

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

Endanwender und Rollen, die das Feld Service in Fallaufgaben anzeigen können (Fortsetzung)

Anwender und Rollen	Beschreibung
Selbstbeitragender [sn_customerservice.self_contributor]	Mit dieser Rolle können Anwender mit der Rolle „snc_internal“ Fälle und Fallaufgaben für sich selbst erstellen.
Beitragender Manager am Standort [sn_customerservice.svc_location_manager_contributor]	Ein beitragender Manager am Standort ist am Geschäftsstandort angestellt und verwaltet einen Geschäftsstandort in der Standorthierarchie zusammen mit allen untergeordneten Geschäftsstandorten.
Standortmitarbeiter [sn_customerservice.svc_location_agent]	• Alle CSM-Einheiten anzeigen. • Erstellen von Fällen für Accounts, Haushalte, Verbraucher oder Serviceorganisationen. • Erfüllen von Fällen für Accounts, Haushalte, Verbraucher oder Serviceorganisationen, die am Standort des Mitarbeiters erstellt wurden.
Standort Verbraucher-Agent [sn_customerservice.svc_location_consumer_agent]	• Alle CSM-Einheiten anzeigen. • Erstellen Sie Fälle für jeden Haushalt oder Verbraucher. • Erfüllen Sie Fälle für alle Haushalte oder Verbraucher, die am Standort des Service Desk-Mitarbeiters erstellt wurden. • Weisen Sie jedem Konto, Haushalt oder Verbraucher entsprechende Mitarbeiter zu.
Beitragender zu Beziehungen [sn_customerservice.relationship_contributor]	Mit dieser Rolle können Benutzer Fälle für Kunden erstellen, zu denen sie über eine etablierte Beziehung verfügen.
Beziehungs-Agent [sn_customerservice.relationship_agent]	Verwalten Sie Fälle für die Accounts, Kontakte, Verbraucher und Haushalte, mit denen der Kundenservice-Mitarbeiter Beziehungen unterhält. Dies umfasst die folgenden Beziehungen, die mit den Service Model Foundation-Plugins bereitgestellt werden: • Account Manager: erstellt eine Beziehung zwischen einem internen Benutzer und einem Account. • Beziehungsmanager: erstellt eine Beziehung zwischen einem internen Benutzer und einem Verbraucher oder einem Haushalt.

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

Endanwender und Rollen, die das Feld Service in Fallaufgaben anzeigen können (Fortsetzung)

Anwender und Rollen	Beschreibung
Beziehungsmanager des Standorts [sn_bus_loc.location_relationship_manager]	Ein Beziehungsmanager des Standorts wird vom übergeordneten Unternehmen angestellt und fungiert als Ansprechpartner für einen oder mehrere externe Geschäftsstandorte.
Beitragender der Serviceorganisation [sn_customerservice.service_organization_contributor]	Mit dieser Rolle können Anwender Fälle für ihre Serviceorganisation (Geschäftsstandort) erstellen.
Fall # autorisierter Beitragender [sn_customerservice.case_authorized_contributor]	Diese Rolle bietet Zugriff zum Hinzufügen zusätzlicher Kommentare und Anhänge, zum Akzeptieren oder Ablehnen einer Lösung, zum Empfangen von Benachrichtigungen über Fallaktualisierungen, zum Schließen eines Falls und zum Aktualisieren von Fallaufgaben.
Ausgelagerter externer Service Desk-Mitarbeiter [sn_csm_ocs.ext_Agent]	Eine outgesourcte Service Provider-Rolle (OSP). Benutzer mit dieser Rolle können die Fälle und Fallaufgaben der Service Provider-Organisation erfüllen, der sie angehören.

Weitere Informationen zu diesen Rollen finden Sie in den folgenden Themen:

- Mit Kundenservice-Management installierte Rollen
- Rollen für beitragende Anwender
- Servicemodell-Grundlage – Rollen zuweisen
- Mit der Kundenzugriffsverwaltung installierte Tabellen
- Rollen für ausgelagerten Kundenservice

Zugehörige Informationen

Servicedefinitionen werden konfiguriert

Kundenservicefalltypen

Typen von Kundenservicefällen verwalten

Kundenservicefälle eines bestimmten Typs erstellen

Servicedefinitionen mit Katalogelementen

Aktivieren Sie Servicedefinitionen, um Servicekatalogelemente zu verwenden. Service Desk-Mitarbeiter können diese Katalogelemente auswählen und die zugehörigen Datensatzersteller verwenden, um Fälle des richtigen Typs in zu erstellen Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.

Benutzer mit der Administratorrolle können Servicedefinitionen so konfigurieren, dass Servicekatalogelemente verwendet werden. Diese Katalogelemente werden in der Serviceauswahl als Karten angezeigt. Wenn einer Servicedefinition mehr als ein Servicekatalogelement zugeordnet ist, zeigt das System alle zugehörigen Katalogelemente als Karten in der Serviceauswahl an.

Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter ein Katalogelement aus der Serviceauswahl auswählt, zeigt das System den Datensatzersteller an, der dem Katalogelement zugeordnet ist, auf

Automatische Übersetzung

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

einer Datensatzseite des Arbeitsbereichs. Wenn Sie den Datensatzersteller abschließen und übermitteln, wird ein Fall vom richtigen Typ erstellt und der Fall in angezeigt Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.

Konfigurieren einer Servicedefinition zur Verwendung von Katalogelementen

Benutzer mit der Administratorrolle können eine Servicedefinition konfigurieren, um Katalogelemente zu verwenden.

1. Erstellen Sie eine Servicedefinition Oder bearbeiten Sie einen vorhandenen Servicedefinitionsdatensatz.
2. Aktivieren Sie **Servicekatalogelement verwenden** Feld.
3. Fügen Sie die zugeordneten Katalogelemente für diese Servicedefinition der zugehörigen Liste „Katalogservicebeziehungen“ hinzu.

Weitere Informationen finden Sie unter Servicedefinitionen werden konfiguriert .

Verwenden einer Servicedefinition mit Katalogelementen, um einen Fall zu erstellen

Für Servicedefinitionen, die für die Verwendung von Katalogelementen konfiguriert sind, können Service Desk-Mitarbeiter Fälle erstellen, indem sie ein Katalogelement aus der Serviceauswahl auswählen. Das System zeigt die Datensatzerstellerseite an, die dem Katalogelement in zugeordnet ist Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.

Der Service Desk-Mitarbeiter fügt den Datensatzerstellerfeldern Informationen hinzu und wählt sie aus **Übermitteln** . Das System erstellt den Fall und zeigt die Datensatzseite für den richtigen Falltyp an.

Informationsnachrichten

Wenn eine Servicedefinition so konfiguriert ist, dass Servicekatalogelemente verwendet werden, aber keine zugehörigen Katalogelemente in der zugehörigen Liste „Katalogservicebeziehungen“ vorhanden sind, zeigt das System die folgende Meldung an: „Für eine Servicedefinition ist das Feld „Servicekatalogelement verwenden“ aktiviert, aber es gibt keine zugehörigen Katalogelemente, die der Anwender auswählen kann.“

Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter keinen Zugriff auf das Katalogelement hat, das einer Servicedefinition zugeordnet ist, zeigt das System die folgende Meldung an: „Sie haben keinen Zugriff auf das ausgewählte Katalogelement. Fordern Sie Zugriff von Ihrem Manager an, damit Sie das Katalogelement zum Erstellen eines Falls verwenden können.“

Servicedefinitionsdatensatz

Der Servicedefinitionsdatensatz enthält **Servicekatalogelement verwenden** Feld. Wenn dieses Feld aktiviert ist, zeigt das System die Katalogelemente in der Serviceauswahl an, die der Servicedefinition zugeordnet sind.

In der zugehörigen Liste „Katalogservicebeziehungen“ werden die Katalogelemente gespeichert, die der Servicedefinition zugeordnet sind. Eine Servicedefinition kann mindestens ein Katalogelement zugeordnet sein.

Benutzer mit der Administratorrolle können aktivieren **Servicekatalogelement verwenden** Feld im Datensatz „Servicedefinition“ und ordnen Sie Servicekatalogelemente in der zugehörigen Liste „Katalogservicebeziehungen“ zu.

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

Seite „CSM-Datensatzersteller“

Die CSM-Datensatzersteller-Seite enthält die UI Builder-Komponente des Servicekatalogs, die einem Datensatzersteller zugeordnet werden kann, und zeigt die Datensatzersteller-Felder an.

Die Seite „CSM-Datensatzersteller“ wird für alle Servicedefinitionsdatensätze angezeigt, die über verfügen **Servicekatalogelement verwenden** Feld aktiviert und mindestens ein zugehöriges Katalogelement.

Wenn Sie ein Katalogelement in der Serviceauswahl auswählen, wird die Seite „CSM-Datensatzersteller“ im konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich angezeigt. Wenn Sie den Datensatzersteller abschließen und übermitteln, wird die Datensatzseite für den richtigen Falltyp angezeigt.

Standardseiteneinstellungen:

- Seitenname: CSM-Datensatzerstellerseite
- Tabelle: Datensatzersteller [sc_Cat_item_Producer]
- Reihenfolge: -1000

Servicedefinitionen werden konfiguriert

Erstellen Sie Servicedefinitionen für die Typen von Services, die zur Unterstützung Ihrer Produkte erforderlich sind. Ordnen Sie verschiedene Funktionen wie Falltypen, Playbooks und Datensatzersteller Servicedefinitionen zu, damit Kunden die benötigten Services anfordern können und Service Desk-Mitarbeiter Fälle des richtigen Typs erstellen können, um diese Services zu unterstützen.

Systemadministratoren können die Funktion „Servicedefinitionen“ verwenden, um die Services zu definieren, die Kunden angeboten werden, und diese Services mit Produkten, Falltypen, Playbooks und Katalogelementen verbinden.

Konfigurationsaufgaben der Servicedefinition

Aufgabe	Beschreibung
Erstellen Sie eine Servicedefinition	Erstellen Sie eine Definition für einen Service, der zur Unterstützung eines Produkts angeboten wird.
Ordnen Sie ein Produkt einer Servicedefinition zu	Konfigurieren Sie die Beziehung zwischen einem Produkt und einem Service.
Ordnen Sie einen Falltyp einer Servicedefinition zu	Ein Falltyp definiert den Falllösungsprozess für eine Servicedefinition.
Ordnen Sie ein Playbook einer Servicedefinition zu	Ein Playbook bietet Schritt-für-Schritt-Anleitungen für die Lösung eines bestimmten Falls. Durch das Definieren einer Playbook-Datensatzgeneratoransicht wird die Fallerstellung für einen angeforderten Service ermöglicht.
Konfigurieren Sie Anwenderkriterien für eine Servicedefinition	Konfigurieren Sie Anwenderkriterien für eine Servicedefinition, die den Zugriff auf den Service einschränkt. Ordnen Sie anwenderspezifische Kriterien wie Rolle, Zuweisungsgruppe oder bestimmter Anwender einer Servicedefinition zu, um zu bestimmen, welche Anwender auf diesen

Automatische Übersetzung

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

Konfigurationsaufgaben der Servicedefinition (Fortsetzung)

Aufgabe	Beschreibung
	Service zugreifen und ihn zum Erstellen eines Falls verwenden können.
Konfigurieren Sie Kundenkriterien für eine Servicedefinition	Konfigurieren Sie Kundenkriterien für eine Servicedefinition, die den Zugriff auf den Service einschränkt. Ordnen Sie einer Servicedefinition kundenspezifische Kriterien wie Standort, Kundenebene oder verifizierter Status zu, um zu bestimmen, welche Kunden für diesen Service berechtigt sind.
Konfigurieren Sie Standardfeldwerte für eine Servicedefinition	Konfigurieren Sie Standardwerte für Felder in der Zieltabelle einer Servicedefinition. Wenn ein Datensatz für diese Tabelle erstellt wird, verwendet das System diese Werte, um Datensatzfelder automatisch auszufüllen.
Konfigurieren Sie Katalogelemente für eine Servicedefinition	Endanwender können ein Katalogelement aus dem Serviceportal auswählen und den Datensatzersteller zum Erstellen der Serviceanfrage verwenden.
Konfigurieren Sie zugehörige Services für eine Servicedefinition	Ordnen Sie einen oder mehrere zugehörige Services einer Servicedefinition zu, um über-/untergeordnete Beziehungen zwischen Servicedefinitionen zu erstellen. Sie können beispielsweise Servicedefinitionen für Fallaufgaben erstellen und sie einer Servicedefinition für einen Falltyp zuordnen.
Ordnen Sie Serviceorganisationen einem Service zu	Nach dem Erstellen einer Servicedefinition können Sie Serviceorganisationen, die Service anbieten, einer Serviceorganisation zuordnen.
Erstellen Sie eine Servicedefinitionskategorie	Erstellen Sie eine Kategorie für Servicedefinitionen. Sie können diese Kategorien verwenden, um logische Gruppierungen von Servicedefinitionen zu erstellen.
Ordnen Sie Servicedefinitionen einer Kategorie zu	Fügen Sie einer Kategorie Servicedefinitionen hinzu. Einer Kategorie kann eine oder mehrere Servicedefinitionen zugeordnet sein, und eine Servicedefinition kann zu mehreren Kategorien gehören.
Fügen Sie dem Fall-Interceptor einen Falltyp hinzu	In der Core-UI listet der Fall-Interceptor die Typen von Kundenservicefällen auf, die ein Service Desk-Mitarbeiter erstellen kann. Wenn Sie einen Falltyp erstellen und diesen Falltyp im Fall-Interceptor anzeigen möchten, müssen Sie ihn der Fall-Interceptor-Konfiguration hinzufügen.

Erstellen Sie eine Servicedefinition

Erstellen Sie einen Servicedefinitionsdatensatz in Kundenservice-Management (CSM) Anwendung zum Herstellen von Verbindungen zwischen Produkten, Services und Falltypen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_csm_case_types.service_definition_manager, sn_csm_case_types.service_definition_admin oder admin

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ein Servicedefinitionsdatensatz speichert die Details zu einem Service, der Kunden bereitgestellt wird. Sie können Servicedefinitionen für die Typen von Services erstellen, die zur Unterstützung Ihrer Produkte erforderlich sind, sowie für Fälle, Falltypen und Fallaufgaben.

Nach dem Erstellen einer Servicedefinition können Sie die Servicedefinition einem Produkt zuordnen. Durch die Zuordnung eines oder mehrerer zugehöriger Services zu einer Servicedefinition können Sie über- und untergeordnete Beziehungen zwischen den Servicedefinitionen erstellen.

Sie können auch Beziehungen zwischen der Servicedefinition und anderen zugehörigen Services erstellen. Sie können beispielsweise eine Servicedefinition für einen Fall und dann eine oder mehrere Servicedefinitionen für Ihre Fallaufgaben erstellen. Danach können Sie eine Beziehung zwischen der Fallservicedefinition und den Fallaufgaben-Servicedefinitionen herstellen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Administration** > **Servicedefinitionen**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. In **Name** Geben Sie einen Namen für die Servicedefinition ein.
4. Ändern Sie bei Bedarf die Informationen im **ID** Feld.
   Das System füllt automatisch aus **ID** Feld mit dem Namen der Servicedefinition und ersetzt die Leerzeichen durch Unterstriche. Die ID kann alphanumerische Zeichen und Unterstriche enthalten und bis zu 40 Zeichen lang sein.

   Hinweis: Der Wert in diesem Feld muss eindeutig sein.

5. In **Tabelle** Feld die Tabelle auswählen, für die die Servicedefinition verfügbar ist.
   Wenn der Service beispielsweise für den Onboarding-Falltyp verfügbar ist, wählen Sie die Tabelle Onboarding-Fall [sn_Onboarding_Case] aus.
6. **Wahlweise:** In **Kundenservice-Typ** Feld einen Servicetyp für die Servicedefinition auswählen.

   Mit einem Servicetyp kann das System die folgenden Servicetypen basierend auf dem Kontext anzeigen:

   - Vor dem Verkauf
   - Nach dem Verkauf
   - Allgemein
7. **Wahlweise:** In **Playbook-Datensatzgenerator** Feld einen Playbook-Datensatzgenerator auswählen.
   Wenn einer Servicedefinition ein Playbook zugeordnet ist, kann der Service Desk-Mitarbeiter das Playbook auf einer Registerkarte im Falldatensatz verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter Ordnen Sie ein Playbook einer Servicedefinition zu .
8. **Wahlweise:** In **Bild** Feld ein Bild für die Servicedefinition auswählen.
   Servicedefinitionen werden in der Falltypauswahl in einer Kartenansicht angezeigt. Das Bild wird auf der Karte für eine Servicedefinition zusammen mit dem Namen und der Beschreibung angezeigt.
9. **Wahlweise:** In **Standardtabellenfeldwerte** Wählen Sie ein oder mehrere Felder und Werte aus.
   Konfigurieren Sie die Standardwerte für die Felder in der Zieltabelle für Servicedefinitionen. Wenn ein Datensatz für diese Tabelle erstellt wird, verwendet das System diese Werte, um die Datensatzfelder automatisch auszufüllen. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Standardfeldwerte für eine Servicedefinition .

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

10. **Wahlweise:** In **Reihenfolge** Feld einen Reihenfolgewert für die Servicedefinition hinzufügen.
    Dieser Wert bestimmt die Reihenfolge, in der die Services in der Falltypauswahl oder anderen Workflows angezeigt werden. Servicedefinitionen mit dem niedrigsten Reihenfolgewert werden zuerst angezeigt. Der Standardwert ist 100.

    - Servicedefinitionen ohne Reihenfolgewert werden nach den bestellten Servicedefinitionen angezeigt. Diese Servicedefinitionen haben die niedrigste Priorität.
    - Wenn eine oder mehrere Servicedefinitionen denselben Reihenfolgewert haben, zeigt das System die Servicedefinitionen in alphabetischer Reihenfolge an.
11. **Wahlweise:** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Aktiv**.
12. **Wahlweise:** Aktivieren Sie **Servicekatalogelement verwenden** Kontrollkästchen.
    Wenn dieses Kontrollkästchen aktiviert ist, kann die Servicedefinition Katalogelemente und die zugehörigen Datensatzersteller verwenden, um Fälle in zu erstellen Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM. In der zugehörigen Liste „Katalogservicebeziehungen“ werden die Katalogelemente gespeichert, die der Servicedefinition zugeordnet sind. Weitere Informationen finden Sie unter Servicedefinition verwendet Servicekatalogelemente .
13. **Wahlweise:** In **Beschreibung** Fügen Sie eine Beschreibung der Servicedefinition hinzu.
    Servicedefinitionen werden in der Falltypauswahl in einer Kartenansicht angezeigt. Die Karte enthält den Namen, die Beschreibung und das Bild für eine Servicedefinition. Kundenservice-Mitarbeiter können nach Services suchen, indem sie Stichwörter eingeben, die im Namen und in der Beschreibung der Servicedefinition enthalten sind.
14. Wählen Sie **Absenden**.
    Die Servicedefinition wird der Liste „Servicedefinitionen“ hinzugefügt.

    Nach dem Speichern enthält der Servicedefinitionsdatensatz die folgenden zugehörigen Listen:

    - Produktservicebeziehungen
    - Katalogservicebeziehungen
    - Beziehungen zwischen Services
    - Beziehungen der Servicedefinitionskategorie
    - Berichte

Ergebnis

Nach dem Erstellen einer Servicedefinition können Sie die folgenden Konfigurationsaufgaben ausführen:

- Ordnen Sie mindestens ein Produkt einer Servicedefinition zu
- Erstellen Sie eine Servicedefinitionskategorie
- Ordnen Sie ein Produkt einer Servicedefinition zu
- Ordnen Sie einen Falltyp einer Servicedefinition zu
- Ordnen Sie einen Playbook-Datensatzgenerator einer Servicedefinition zu
- Ordnen Sie Servicedefinitionen einer Servicedefinitionskategorie zu
- Konfigurieren Sie Standardfeldwerte für eine Servicedefinition
- Konfigurieren Sie Katalogelemente für eine Servicedefinition
- Konfigurieren Sie zugehörige Services für eine Servicedefinition .

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

- Ordnen Sie Serviceorganisationen einem Service zu.
- Fügen Sie dem Fall-Interceptor einen Falltyp hinzu.

Erstellen Sie eine Servicedefinitionskategorie

Erstellen Sie einen Datensatz für die Servicedefinitionskategorie in Kundenservice-Management (CSM) Anwendung. Verwenden Sie dann die Kategorie, um logische Gruppierungen von Servicedefinitionen zu erstellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_csm_case_types.service_definition_manager, sn_csm_case_types.service_definition_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Einer Kategorie kann eine oder mehrere Servicedefinitionen zugeordnet sein, und eine Servicedefinition kann zu mehreren Kategorien gehören.

Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter die Falltypauswahl zum Erstellen eines Falls verwendet, kann er vor der Auswahl eines Service eine Kategorie auswählen. Die Kategorie fungiert als Filtermechanismus und reduziert die Anzahl der verfügbaren Services.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Administration** > **Servicedefinitionskategorien**an.
2. Wählen Sie in der Liste Servicekategorien die Option aus **Neu** .
3. In **Name** Feld einen Namen für die Kategorie eingeben.
   Der Kategoriename kann bis zu 60 Zeichen lang sein.
4. **Wahlweise:** In **Beschreibung** Feld eine Beschreibung der Kategorie hinzufügen.
   Die Beschreibung kann bis zu 4000 Zeichen lang sein.
5. **Wahlweise:** In **Reihenfolge** Fügen Sie eine Reihenfolgenummer für die Kategorie hinzu.
   Der Reihenfolgenwert bestimmt die Reihenfolge, in der die Kategorien in der Falltypauswahl und Fallaufgabentypauswahl angezeigt werden. Die Kategorie mit dem niedrigsten Wert wird zuerst angezeigt.

   (Optional) Der Standardwert ist 100. Sie müssen keinen Reihenfolgewert für eine Kategorie festlegen. Wenn eine Kategorie keinen Wert hat, zeigt das System die Kategorie in der Falltypauswahl in alphabetischer Reihenfolge an.
6. **Wahlweise:** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Aktiv**.
   Dieses Feld ist standardmäßig aktiviert.
7. Wählen Sie **Absenden**.
   Die Kategorie wird der Liste „Servicedefinitionskategorien“ hinzugefügt.

   Nach dem Speichern enthält der neue Kategoriedatensatz die zugehörige Liste „Servicedefinitionskategoriebeziehungen“, die die Servicedefinitionen anzeigt, die der Kategorie zugeordnet sind.

Ergebnis
Nach dem Erstellen einer Servicedefinitionskategorie können Sie Folgendes tun Ordnen Sie der Kategorie Servicedefinitionen zu . Diese zugeordneten Servicedefinitionen werden in der zugehörigen Liste „Beziehungen der Kategorie der Servicedefinition“ gespeichert.

Ordnen Sie ein Produkt einer Servicedefinition zu

Nach dem Erstellen einer Servicedefinition können Sie der Definition ein oder mehrere Produktmodelle oder verkaufte Produkte zuordnen.

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

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_csm_case_types.service_definition_manager, sn_csm_case_types.service_definition_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Einem Produktmodell oder einem verkauften Produkt können mehrere Services zugeordnet sein.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Administration** > **Servicedefinitionen**an.
2. Wählen Sie eine Servicedefinition aus.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Produktservicebeziehungen die Option aus **Neu** .
   Das System zeigt einen neuen Produktservice-Beziehungsdatensatz an. Die **Servicedefinition** Das Feld wird automatisch mit dem Namen der ausgewählten Servicedefinition ausgefüllt.
4. Bestimmen Sie, ob diese Servicedefinition für alle Produkte oder für ein bestimmtes Produkt verfügbar ist.
   - Wenn sie für alle Produkte verfügbar ist, aktivieren Sie **Alle Produkte** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, und fahren Sie mit Schritt 6 fort.
   - Wenn es für ein bestimmtes Produkt verfügbar ist, lassen Sie das Kontrollkästchen leer, und fahren Sie mit dem nächsten Schritt fort.
5. Wählen Sie das Produkt im aus **Produkt** Feld.
6. Wählen Sie **Absenden**.
   Der Beziehungsdatensatz wird der zugehörigen Liste Produktservicebeziehungen hinzugefügt. Wenn die Beziehung für ein bestimmtes Produkt gilt, wird der Name in angezeigt **Produkt** Spalte.

Ordnen Sie einen Falltyp einer Servicedefinition zu

Nach dem Erstellen einer Servicedefinition können Sie der Definition einen Falltyp zuordnen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_csm_case_types.service_definition_manager, sn_csm_case_types.service_definition_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Ein Falltyp kann einer oder mehreren Servicedefinitionen zugeordnet werden.

Um die Servicedefinitionen anzuzeigen, die einem Falltyp zugeordnet sind, navigieren Sie zu **Alle** > **Kundenservice** > **Falltypen** > **Falltypen verwalten** Und wählen Sie einen Falltyp aus der Liste aus. Diese Informationen werden in der zugehörigen Liste „Servicedefinitionen“ angezeigt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Administration** > **Servicedefinitionen**an.
2. Wählen Sie eine Servicedefinition aus.
3. In **Tabelle** Feld die Tabelle für den Falltyp auswählen, der die Falltabelle erweitert (sn_customerservice_Case).
   Um beispielsweise die Servicedefinition dem Beschwerdefalltyp zuzuordnen, wählen Sie die Tabelle „Beschwerdefall“ (sn_Beschwerde_Fall) aus.
4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

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

Ordnen Sie ein Playbook einer Servicedefinition zu

Nach dem Erstellen einer Servicedefinition können Sie der Definition ein Playbook zuordnen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: (playbook_Experience.admin + sn_csm_case_types.service_definition_manager) oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Hinweis: Um das Feld des Playbook-Datensatzgenerators und die Werte in der Listen- und Formularansicht anzuzeigen, benötigt der Service def-Manager zusätzlich zu sn_csm_case_types.service_definition_manager die Rolle „Playbook_Experience.admin“. Fügen Sie diese Rolle hinzu, um ein Playbook einer Servicedefinition zuzuordnen.

Ein Playbook bietet Service Desk-Mitarbeitern Schritt-für-Schritt-Anleitungen für die Lösung eines bestimmten Falls. Wenn einer Servicedefinition ein Playbook zugeordnet ist, kann der Service Desk-Mitarbeiter das Playbook auf einer Registerkarte im Falldatensatz verwenden.

Wenn der Service Desk-Mitarbeiter auswählt **Fall Erstellen** Auf der Bildschirm „Falltypauswahl“ , Zeigt das System den neuen Falldatensatz an und startet das Playbook, das dem Service zugeordnet ist, auf einer Registerkarte auf der Datensatzseite.

Hinweis: Dies ist eine optionale Aufgabe.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Administration** > **Servicedefinitionen**an.
2. Wählen Sie eine Servicedefinition aus.
3. Wählen Sie im einen Playbook-Datensatzgenerator aus **Playbook-Datensatzgenerator** Feld.
   Dieses Feld ist ein Verweis auf die Tabelle „Playbook-Experience-Datensatzgenerator“ (sys_Playbook_Experience_Record_Generator). Weitere Informationen finden Sie unter Playbook-Datensatzgenerator
4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ordnen Sie eine Servicedefinition einer Servicedefinitionskategorie zu

Nach dem Erstellen einer Servicedefinitionskategorie können Sie der Kategorie eine oder mehrere Servicedefinitionen zuordnen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_csm_case_types.service_definition_manager, sn_csm_case_types.service_definition_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Mit Servicedefinitionskategorien können Sie Servicedefinitionen in logischen Gruppierungen organisieren. Eine Kategorie kann mehrere Servicedefinitionen haben, und eine Servicedefinition kann zu einer oder mehreren Kategorien gehören.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Administration** > **Servicedefinitionskategorien**an.
2. Wählen Sie eine Kategorie aus der Liste Servicedefinitionskategorien aus.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Servicedefinitionskategoriebeziehungen die Option aus **Neu** .
4. Wählen Sie im eine Servicedefinition aus **Servicedefinition** Feld.

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

5. Wählen Sie **Absenden**.
   Die Servicedefinition wird der zugehörigen Liste Servicedefinitionskategorie-Beziehungen hinzugefügt.

Konfigurieren Sie Anwenderkriterien für eine Servicedefinition

Konfigurieren Sie nach dem Erstellen einer Servicedefinition anwenderspezifische Kriterien, um zu steuern, welche Anwender auf diese Servicedefinition zugreifen und sie zum Erstellen eines Falls verwenden können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: administrator, sn_csm_case_types.service_definition_admin oder sn_csm_case_types.service_definition_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können anwenderspezifische Kriterien wie Rolle, Zuweisungsgruppe oder bestimmter Anwender einer Servicedefinition zuordnen, um zu bestimmen, welche Anwender auf diesen Service zugreifen und ihn zum Erstellen eines Falls verwenden können.

Sie können beispielsweise Anwenderkriterien für Servicedefinitionen wie „Produktrückruf“ oder „neuer Produktstart im Store“ konfigurieren, damit nur regionale Manager oder operative Manager in festgelegten Gruppen diese Services zum Erstellen von Fällen verwenden können.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Administration** > **Servicedefinitionen**an.
2. Wählen Sie eine Servicedefinition aus.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Anwenderkriterien für Servicedefinition die Option aus **Neu** .
   Das System zeigt einen neuen Datensatz für Anwenderkriterien für Servicedefinition an. Die **Servicedefinition** Das Feld wird automatisch mit dem Namen der ausgewählten Servicedefinition ausgefüllt.
4. In **Anwenderkriterien** Feld auswählen Sie einen Anwenderkriteriendatensatz aus.
   Diese Datensätze werden in der Tabelle „Anwenderkriterien“ [user_Criteria] gespeichert.

   Sie können auch einen Anwenderkriteriendatensatz erstellen, indem Sie auswählen **Neu** Im Popup-Fenster „Anwenderkriterien“ und füllen Sie die Felder im Formular „Anwenderkriterien“ aus.

   Weitere Informationen zu den Feldern in diesem Formular finden Sie unter Formular „Benutzerkriterien“ .
5. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Aktiv**.
6. Wählen Sie **Absenden**.

Konfigurieren Sie Kundenkriterien für eine Servicedefinition

Konfigurieren Sie nach dem Erstellen einer Servicedefinition kundenspezifische Kriterien, um zu bestimmen, welche Kunden für diesen Service berechtigt sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_csm_case_types.service_definition_manager, sn_csm_case_types.service_definition_admin oder admin

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können kundenspezifische Kriterien wie Standort, Kundenebene oder zugehörige Entitäten einer Servicedefinition zuordnen, die bestimmen, welche Kunden für den Erhalt dieses Service berechtigt sind.

Sie können beispielsweise Kundenkriterien für Servicedefinitionen wie kostenlose Lieferung oder kostenlose Installation konfigurieren, sodass nur Kunden, die Treuemitglieder sind, berechtigt sind, diese Services zu erhalten.

Sie können einer einzelnen Servicedefinition mehrere Kriterien oder Bedingungen zuordnen. Kunden müssen nur eine dieser Bedingungen erfüllen, um Zugriff auf den Service zu haben.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Administration** > **Servicedefinitionen**an.
2. Wählen Sie eine Servicedefinition aus.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Servicedefinition Kundenkriterien die Option aus **Neu** .
   Das System zeigt einen neuen Kundenkriteriendatensatz der Servicedefinition an. Die **Servicedefinition** Das Feld wird automatisch mit dem Namen der ausgewählten Servicedefinition ausgefüllt.
4. In **Kundenkriterien** Feld einen Kundenkriteriendatensatz auswählen.
   Diese Datensätze werden in der Tabelle „Entitätskriterien“ [sn_req_Criteria_Customer_condition] gespeichert.

   Sie können auch einen Kundenkriteriendatensatz erstellen, indem Sie auswählen **Neu** Im Popup-Fenster Entitätskriterien und Ausfüllen der Felder im Formular „Entitätskriterien“.

   Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie Entitätskriterien.
5. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Aktiv**.
6. Wählen Sie **Absenden**.

Erstellen Sie Entitätskriterien

Erstellen Sie einen Entitätskriteriendatensatz, um kundenbasierte Bedingungen zu definieren, entweder für ausgewählte Accounts (B2B) oder Verbraucher (B2C). Diese Kriterien können angewendet werden, um zu filtern, welche Kunden für bestimmte Services berechtigt sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_csm_case_types.service_definition_manager, sn_csm_case_types.service_definition_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können Datensätze für Entitätskriterien auswählen, wenn Sie Kundenkriterien für eine Servicedefinition konfigurieren. Das System verwendet diese Konfiguration, um zu bestimmen, welche Kunden für diesen bestimmten Service berechtigt sind.

Hinweis: Datensätze für Entitätskriterien sind für alle CSM-Anwendungen verfügbar.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Serviceanfrage-Operationen** > **Entitätskriterien**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

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

Formular „Entitätskriterien“

Feld	Beschreibung
Name	Name der Entitätskriterien.
Bedingung für	Der Typ des Kunden, für den die Bedingung gilt. Es gibt zwei Arten von Kunden: ○ Wählen Sie Aus **Account** Für B2B-Kunden. ○ Wählen Sie Aus **Verbraucher** Für B2C-Kunden.
Bedingung ein	Die Tabelle, für die die Bedingungen im Bedingungsgenerator gelten. Beispiel: Kundenaccount [Customer_Account]. Die ausgewählte Tabelle bestimmt die Sichtbarkeit von **Kundenfeld** Und die verfügbaren Elemente in diesem Feld.
Bedingung	Verwenden Sie den Bedingungsgenerator, um die Bedingungen auszuwählen, die für diesen Entitätskriteriendatensatz gelten, z. B. Standort oder Kontotyp.
Kundenfeld	Feld, das auf den Account, den Verbraucher oder eine andere Auswahl in verweist **Bedingung für** Feld aus der in ausgewählten Tabelle **Bedingung ein** Feld. Zum Beispiel: ○ Wenn **Bedingung für** Ist auf festgelegt **Account** Und wenn **Bedingung ein** Ist auf Accountadresse [Account_address_Relationship] festgelegt, dann können Sie ein Feld wie auswählen **Account** . ○ Wenn **Bedingung für** Ist auf festgelegt **Verbraucher** Und wenn **Bedingung ein** Ist auf Interaktion [Interaktion] festgelegt, wählen Sie ein Feld wie aus **Verbraucher** .

4. Wählen Sie **Absenden**.

Konfigurieren Sie Standardfeldwerte für eine Servicedefinition

Konfigurieren Sie Standardwerte für Felder in der Zieltabelle einer Servicedefinition. Wenn ein Datensatz für diese Tabelle erstellt wird, verwendet das System diese Werte, um Datensatzfelder automatisch auszufüllen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_csm_case_types.service_definition_manager, sn_csm_case_types.service_definition_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Zieltabelle für eine Servicedefinition wird in gespeichert **Tabelle** Feld. Die in diesem Feld ausgewählte Tabelle ist die Falltabelle oder eine Tabelle, die die Falltabelle erweitert. Wenn ein Datensatz für die Zieltabelle erstellt wird, füllt das System Felder automatisch mit den Standardwerten aus.

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Administration** > **Servicedefinitionen**an.
2. Wählen Sie eine Servicedefinition aus.
3. In **Standardtabellenfeldwerte** Feld ein Feld und einen Wert auswählen.
   Jedes Mal, wenn Sie ein Feld auswählen, wird eine zusätzliche Auswahloption verfügbar.
4. **Wahlweise:** Um ein Feld zu entfernen, wählen Sie neben dem Feldwert die Schaltfläche Löschen.
5. Wenn Sie mit der Auswahl von Feldern und Werten fertig sind, wählen Sie aus **Aktualisieren** .

Konfigurieren Sie Katalogelemente für eine Servicedefinition

Nach dem Erstellen einer Servicedefinition können Sie der Definition ein oder mehrere Katalogelemente zuordnen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_csm_case_types.service_definition_manager, sn_csm_case_types.service_definition_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ein Katalogelement ist ein Produkt oder Service, das in einem Servicekatalog verfügbar ist. Ein Datensatzersteller ist ein bestimmter Typ von Katalogelementen, mit dem Anwender aufgabenbasierte Datensätze erstellen können.

In den Kunden- und Verbraucherportalen können Endanwender verfügbare Services aus dem auswählen Serviceportal-Widget . Wenn Sie einen Service auswählen, wird der Datensatzersteller angezeigt, der der Servicedefinition zugeordnet ist. Durch das Senden des Datensatzerstellers wird ein Fall des richtigen Falltyps erstellt.

Ein Variablensatz für Servicedefinitionen ist mit dem Plugin „Kundenservice-Falltypen“ (com.snc.csm_Case_types) verfügbar. Dieser Variablensatz füllt die Servicedefinition basierend auf dem im Datensatzersteller ausgewählten Produkt und/oder Service aus.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Administration** > **Servicedefinitionen**an.
2. Wählen Sie eine Servicedefinition aus.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Katalogservicebeziehungen die Option aus **Neu** .
   Das System zeigt einen neuen Katalog-Service-Beziehungsdatensatz an. Die **Servicedefinition** Das Feld wird automatisch mit dem Namen der ausgewählten Servicedefinition ausgefüllt.
4. Wählen Sie ein Katalogelement in aus **Katalogelement** Feld.
5. Wählen Sie **Absenden**.
   Das Katalogelement wird der zugehörigen Liste Katalogservicebeziehungen hinzugefügt.

Zugehörige Informationen

Servicekatalogelemente

Katalogelemente erstellen oder bearbeiten

Konfigurieren Sie zugehörige Services für eine Servicedefinition

Nach dem Erstellen einer Servicedefinition können Sie der Servicedefinition einen oder mehrere zugehörige Services zuordnen. Dadurch wird eine über-/untergeordnete Beziehung zwischen Servicedefinitionen erstellt.

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

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_csm_case_types.service_definition_manager, sn_csm_case_types.service_definition_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Beim Erstellen von Beziehungen zwischen Services im Datensatz der Service-zu-Service-Beziehung kann nur eine Beziehung zwischen der zugehörigen Servicedefinition und der Servicedefinition vorhanden sein.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Administration** > **Servicedefinitionen**an.
2. Wählen Sie eine Servicedefinition aus.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Service-zu-Service-Beziehungen die Option aus **Neu** .
   Das System zeigt einen neuen Service-zu-Service-Beziehungsdatensatz an. Die **Servicedefinition** Das Feld wird automatisch mit dem Namen der ausgewählten Servicedefinition ausgefüllt.
4. Wählen Sie einen zugehörigen Service in aus **Zugehörige Servicedefinition** Feld.
   Im Popup-Fenster „Servicedefinitionen“ können Sie die Zieltabelle in auswählen **Tabelle** Feld und wählen Sie dann aus der Liste der zugehörigen Services für diese Tabelle aus.

   Hinweis: Sie können denselben Service nicht mehrmals mit einem übergeordneten Service verknüpfen.

5. Wählen Sie **Absenden**.
   Der zugehörige Service wird der zugehörigen Liste „Service-zu-Service-Beziehungen“ hinzugefügt. Die **Tabelle** Spalte zeigt den Namen der Zieltabelle für den zugehörigen Service an.

Ordnen Sie Serviceorganisationen einem Service zu

Ordnen Sie Ihre Serviceorganisationen mit einem Service zu, indem Sie verwenden Kundenservice-Management (CSM) Anwendung. Mit dieser Zuordnung können Mitarbeiter Ihrer Serviceorganisation (SO) Kundenfragen für Produkte und Services bearbeiten, die am Geschäftsstandort angeboten werden, und einen Fall im Namen des Kunden melden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_csm_case_types.service_definition_manager, sn_csm_case_types.service_definition_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Einem SO können mehrere Services zugeordnet sein. Eine Zuordnung von Service-to-Service-Organisationskriterien ist in der Tabelle „Serviceorganisationen, die Service anbieten“ [Service_Organizations_offering_Service] enthalten.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Administration** > **Servicedefinitionen**an.
2. Wählen Sie eine Servicedefinition aus.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Serviceorganisationen, die Service anbieten, die Option aus **Neu** .
4. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

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

Formular „Serviceorganisationen, die Service anbieten“

Feld	Datentyp	Beschreibung
Kriterien für Serviceorganisation	Referenz	Kriterien zum Definieren der Serviceorganisationen, die den Service bereitstellen. **Hinweis:** Weitere Informationen zu den Kriterien für die Serviceorganisation finden Sie unter Erstellen Sie die Kriterien für eine Serviceorganisation.
Servicedefinition	Referenz	Service, den die Serviceorganisationen bereitstellen. **Hinweis:** Die **Servicedefinition** Das Feld wird automatisch mit dem Namen der ausgewählten Servicedefinition ausgefüllt.
Aktiv	Wahr/falsch	Kontrollkästchen zum Aktivieren oder Deaktivieren der Kriterien der Serviceorganisation. Standardmäßig ist das Feld „aktiv“ auf festgelegt **Wahr** . **Hinweis:** Pro Tabelle kann nur ein aktives Kriterium einer Servicedefinition zugeordnet werden.

5. Wählen Sie **Absenden**.
   Die Kriterien der Serviceorganisation werden der zugehörigen Liste Serviceorganisationen, die Service anbieten, hinzugefügt.

Fügen Sie dem Fall-Interceptor einen Falltyp hinzu

In der Core-UI listet der Fall-Interceptor die Typen von Kundenservicefällen auf, die ein Service Desk-Mitarbeiter erstellen kann. Wenn Sie einen Falltyp erstellen und diesen Falltyp im Fall-Interceptor anzeigen möchten, müssen Sie ihn der Fall-Interceptor-Konfiguration hinzufügen.

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

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_csm_case_types.service_definition_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter einen Fall erstellt, kann er den Falltyp aus dem Fall-Interceptor auswählen.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Interceptors**an.
2. Wählen Sie den Fall-Interceptor aus der Liste Interceptors aus.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Antworten die Option aus **Neu** .
4. Wählen Sie Aus **Einfache Fragen zum Umleiten der URL** .
5. Füllen Sie die Felder im Antwortformular aus.

Felder und Beschreibungen des Antwortformulars

Feld	Beschreibung
Name	Geben Sie einen eindeutigen Namen für den Falltyp ein. Beispiel: Beschwerde.
Eingabeaufforderung	Die Beschreibung, die der Service Desk-Mitarbeiter im Interceptor sieht, wenn er einen Fall erstellt.
Ziel-URL	Die Ziel-URL der Formularansicht, die für den ausgewählten Falltyp geöffnet werden soll.
Reihenfolge	Die Reihenfolge, in der der Falltyp im Interceptor angezeigt wird.

6. Wählen Sie **Absenden**.

Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM
Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Ist eine Anwenderoberfläche, die Service Desk-Mitarbeitern die Tools bereitstellt, die sie benötigen, um Kundenfragen zu beantworten und Kundenprobleme zu lösen.

Arbeitsbereich-UI

Die UI des konfigurierbaren Arbeitsbereichs Wurde entwickelt, um die Effizienz von Service Desk-Mitarbeitern zu verbessern und Lösungen zu erleichtern. Von einer zentralen Ansicht aus können Service Desk-Mitarbeiter:

- Arbeiten Sie in einem optimierten, intuitiven Layout gleichzeitig an mehreren Problemen.
- Lösen Sie Probleme schneller mit automatisierten Vorschlägen, die auf maschinellem Lernen basieren.
- Lassen Sie sich basierend auf Problemhäufigkeit und Auswirkung über potenziell schwerwiegende Incidents benachrichtigen.
- Mit dem Live-Aktivitäts-Feed und mit Analysen bleiben Sie über Updates auf dem Laufenden und gewinnen wichtige Einblicke.

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

Übersicht über konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich

A Konfigurierbarer Arbeitsbereich Ist eine Suite von Tools in einem einzigen fokussierten Arbeitsbereich, mit der ein Anwender eine gesamte Aufgabe effizient abschließen kann. Es bietet Anwendern wie Kundenservice-Mitarbeitern, Managern und Help Desk-Experten Tools, mit denen sie Kundenfragen beantworten und Probleme lösen können.

Ein Arbeitsbereich enthält auch Funktionen, mit denen einen Benutzer effizienter arbeiten kann, einschließlich einer Oberfläche mit mehreren Registerkarten für die Verwaltung mehrerer Fälle und einer kontextbezogenen Anzeige, die eine schnelle Orientierung für die aktuelle Aufgabe bietet. Weitere Informationen zu den wichtigsten Funktionen eines Arbeitsbereichs finden Sie unter Konfigurierbaren Arbeitsbereich Erkunden .

Arbeitsbereiche verwenden Seiten und Seitenvarianten, um Tabellen- und Datensatzinformationen anzuzeigen. Einige Seiten werden mit bereitgestellt Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Anwendung. Weitere Informationen finden Sie unter Datensatzseiten des konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereichs .

Sie können auch Seiten erstellen, entweder aus einer Vorlage oder von Grund auf neu, oder Sie können eine vorhandene Seitenvariante duplizieren und anpassen. Mit können Sie Seiten und Varianten erstellen und anpassen UI Builder , Ein Builder für die Webanwenderoberfläche. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen von Seiten und Seitenvarianten .

UI Builder

UI Builder Ist ein Webanwenderoberflächengenerator, mit dem Sie Seiten für Arbeitsbereiche erstellen können. Mit UI Builder können Sie:

- Konfigurieren Sie Seitenlayouts und Komponenten.
- Erweitern und stellen Sie anwenderdefinierte Komponenten in einem Arbeitsbereich bereit.
- UI Builder-Komponenten für die Erstellung zusätzlicher Lösungen nutzen

Weitere Informationen zum Arbeiten mit Seiten und Komponenten finden Sie in den folgenden Themen:

- Weitere Informationen zum Arbeiten mit Komponenten in UI Builder finden Sie unter Arbeiten Sie mit Komponenten .
- Weitere Informationen zu verfügbaren Komponenten finden Sie unter Dokumentation zu Next Experience-Komponenten .

Arbeitsbereich-Tutorials

Die folgenden Tutorials beschreiben die verschiedenen Teile eines Arbeitsbereichs und geben Ihnen einen Überblick über die Funktionsweise eines Arbeitsbereichs.

- Arbeitsbereich-Tutorial für Service Desk-Mitarbeiter, die mit einem Datensatz beginnen
- Arbeitsbereich-Tutorial für Service Desk-Mitarbeiter, die mit einem Chat beginnen

Anwendungsinformationen

Die Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Die Anwendung (com.snc.uib.csm_Agent_Workspace) wird mit dem Kundenservice-Plugin (com.sn_customerservice) aktiviert.

Automatische Übersetzung

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

Beginnend mit Yokohama Release, Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Hat eine Abhängigkeit vom Plugin „Kundenzentrale“. Weitere Informationen finden Sie unter Plugin „Kundenzentrale“ .

Die Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Die Anwendung 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 .

Zugehörige Informationen

Liste der Arbeitsbereiche

Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Funktionen

Service Desk-Mitarbeiter können mehrere verschiedene Funktionen verwenden, die in verfügbar sind Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Zur Unterstützung von Kunden und zur Lösung von Fällen.

Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Schnittstellenfunktionen

Verwenden Sie diese Themen, um einen Überblick über zu erhalten Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Schnittstelle, Zielseiten und Formulare.

Übersicht über Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Funktionen

Funktionsübersicht	Beschreibung
Zielseiten von CSM-Arbeitsbereichen	Bieten Kundenservice-Mitarbeitern eine Übersicht über ihre neuen und zugewiesenen Fälle, Fälle mit hoher Priorität sowie die Fälle, die ihren Gruppen zugewiesen sind.
Formularheader des CSM-Arbeitsbereichs	Bietet eine Übersicht über konfigurierbare Formularheader, die primären und sekundären Werte, die in den Headern enthalten sind, und wo diese Informationen angezeigt werden.
Formularfunktionen in CSM-Arbeitsbereichen	Bietet eine Übersicht über Aktionen von Service Desk-Mitarbeitern, Account-Hierarchie, spezielle Bearbeitungsnotizen, zugehörige Listen und Agent Assist.
Menüband und Komponenten für Formulare im CSM-Arbeitsbereich	Bietet Service Desk-Mitarbeitern einen schnellen Überblick über die Falldetails. Komponenten im Formularmenüband zeigen relevante Informationen zum Fall an, z. B. eine Kontakt- oder Verbraucherzusammenfassung, eine Zeitleiste und SLA-Details.

Zusätzliche Funktionen

Eine Reihe zusätzlicher Funktionen ist für die Verwendung mit verfügbar Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.

Zusätzliche Funktionen für Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM

Funktion	Beschreibung
AWA für CSM	Verwenden Sie Advanced Work Assignment (AWA), um Service Desk-Mitarbeitern Arbeitselemente

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

Zusätzliche Funktionen für Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM (Fortsetzung)

Funktion	Beschreibung
	auf Grundlage ihrer Verfügbarkeit, Kapazität und Kompetenzen automatisch zuzuweisen.
Chat-Zusammenfassung	Verwenden Sie die Chatzusammenfassung, um automatisch Zusammenfassungen von Chatkonversationen zu erstellen.
Workforce Optimization for Customer Service	Verwenden Sie Personaloptimierung, um die Produktivität Ihres Personals zu verwalten und aufrechtzuerhalten. Leiten Sie Arbeit effektiv an Ihr Team weiter, verwalten Sie die Kompetenzen und Zeitpläne Ihres Teams und überwachen Sie dessen Leistung.
Kundenzentrale	Die Kundenzentrale bietet Service Desk-Mitarbeitern alle Informationen über den Kunden an einer zentralen Stelle. Diese Funktion versetzt Service Desk-Mitarbeiter in die Lage, schnell auf Kundenprobleme einzugehen und einen effizienten und unterstützenden Service zu bieten.
Kundenservicefall-Typen	Verwenden Sie Falltypen, um verschiedene Arten von Kundenproblemen zu behandeln. Ein Falltyp identifiziert die Prozesse und Daten, die erforderlich sind, um einen bestimmten Typ von Problem zu lösen, z. B. eine verloren gegangene oder fehlende Kreditkarte.
Proactive Customer Service Operations	Verwenden Sie diese Funktion, um die von Ihren Kunden verwendeten digitalen Services nachzuverfolgen und proaktiv Fälle für Servicestörung zu erstellen.
Playbooks für Customer Service Management	Verwenden Sie Playbooks, um Schritt-für-Schritt-Anweisungen zum Abschließen der Aufgaben bereitzustellen, die zur Lösung bestimmter Arten von Kundenservicefällen erforderlich sind.
Geleitete Entscheidungen für Customer Service Management	Verwenden Sie geleitete Entscheidungen, um komplexe Fälle schneller und effizienter zu lösen, indem Sie die Kundenservice-Mitarbeiter durch einen strukturierten Fehlerbehebungsprozess führen.
Suchen und überprüfen	Verwenden Sie diese Funktion, um Kundenservice-Mitarbeiter in die Lage zu versetzen, anhand von Informationen wie Name, Telefonnummer und Datensatznummer schnell nach Kontakten und Verbrauchern zu suchen.
Fallaktionsstatus	Verwenden Sie die Funktion für den Fall-Aktionsstatus, damit Service Desk-Mitarbeiter mühelos Fälle identifizieren können, die Aufmerksamkeit erfordern.
Geschätzte Zeit bis zur Lösung eines Falls	Verwenden Sie maschinelles Lernen, um die geschätzte Zeit bis zur Lösung eines Falls (ETTR) basierend auf Fallattributen wie Kurzbeschreibung,

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

Zusätzliche Funktionen für Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM (Fortsetzung)

Funktion	Beschreibung
	Kategorie, Priorität und Zuweisungsgruppe vorherzusagen.

Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM-Zielseiten

Eine Zielseite ist eine erste Ansicht Ihres Arbeitsbereichs. Zielseiten präsentieren Inhalte, die auf die zugewiesene Rolle eines Anwenders zugeschnitten sind, und enthalten die Informationen, die er mit seiner Arbeit beginnen muss.

Zielseiten können gefilterte Listen, KPIs und andere Funktionen enthalten, mit denen Sie von einem Ort aus auf Informationen zugreifen können. Zielseiten des CSM-Arbeitsbereichs bieten Kundenservice-Mitarbeitern und -Managern Listen zugewiesener Fälle und Fallaufgaben sowie Mitarbeiter-, Gruppen- und Organisationsmetriken.

Service Desk-Mitarbeiter verwenden Zielseiten als Ausgangspunkt für ihre Arbeit, auf denen sie Fälle und Fallaufgaben schnell scannen und priorisieren, auf Datensätze zugreifen und ihre Leistung nachverfolgen können.

Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM-Zielseiten

Für Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM sind verschiedene Zielseiten verfügbar.

CSM-Zielseite und CSM-Zielseite # Premium

Diese Zielseiten enthalten Komponenten zum Anzeigen von Listen und Metriken. Der Administrator konfiguriert diese Informationen in UI Builder und kann für verschiedene Zielgruppen verschiedene Zielseiten erstellen.

Je nach Plugin-Aktivierung sind zwei Versionen der Zielseite verfügbar. Weitere Informationen finden Sie unter Plugins für die Zielseite des CSM-Arbeitsbereichs.

CSM-Dashboards

Diese Zielseite enthält Dashboards zur Anzeige von Informationen. Sie können die bereitgestellten Dashboards duplizieren und nach Bedarf ändern oder Dashboards erstellen und diese Dashboards dann für andere Anwender freigeben.

Plugins für die Zielseite des CSM-Arbeitsbereichs

In der folgenden Tabelle werden die Plugin-Anforderungen für die Zielseiten des CSM-Arbeitsbereichs beschrieben.

Anforderungen für Plugins für CSM-Zielseiten

Zielseite	Plugin-Anforderungen
CSM-Zielseite	Verfügbar mit dem Plugin „Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM“ (sn_csm_wrkspc).
CSM-Zielseite – Premium	Verfügbar mit den folgenden Plugins:

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

Anforderungen für Plugins für CSM-Zielseiten (Fortsetzung)

Zielseite	Plugin-Anforderungen
	• Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM (sn_csm_wrkspc) • Performance Analytics - Inhaltspaket - Customer Service Management - Advanced (com.snc.pa.customer_service_advanced)
CSM-Dashboards	Verfügbar mit dem Plugin „Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM“ (sn_csm_wrkspc).

CSM-Zielseite

Die CSM-Zielseite bietet Anwendern Listen der zugewiesenen Fälle und Fallaufgaben sowie Metriken für Mitarbeiter, Gruppen und Organisationen.

Kundenservice-Mitarbeiter und Manager können die CSM-Zielseite verwenden, um Arbeit schnell zu scannen und zu priorisieren, auf Datensätze zuzugreifen und die Leistung nachzuverfolgen. Administratoren können Zielseiten in UI Builder an ihre spezifischen Geschäftsbedürfnisse anpassen.

Die CSM-Zielseite enthält Komponenten, die Fallinformationen anzeigen, sowie Visualisierungen, die die Komponentendaten weiter aufschlüsseln. Jede der Visualisierungen ist mit einer Datenquelle verbunden. Die Komponente **Fälle mit hoher Priorität** enthält beispielsweise Visualisierungen für P1 und eskalierte Fälle sowie Fälle, die Aufmerksamkeit erfordern.

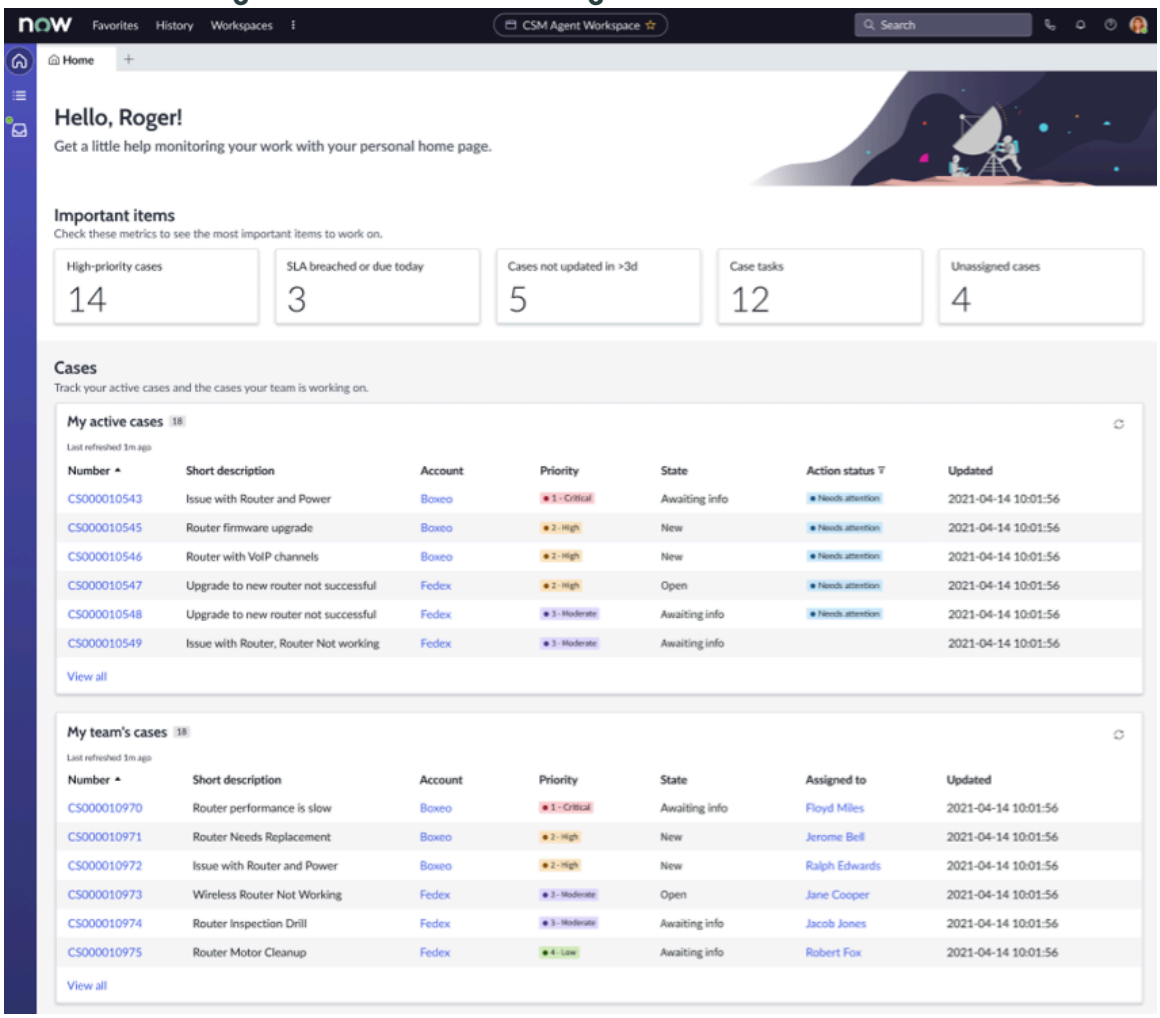
Hinweis: Um sicherzustellen, dass die Komponentenfilter für Fälle mit hoher Priorität korrekt sind, installieren Sie das Plugin Customer Service Case Action Status (com.snc.csm_action_Status). Dieses Plugin fügt das fehlende hinzu **Action_Status** Feld, das standardmäßig nicht im CSM-Plugin enthalten ist. Stellen Sie außerdem sicher, dass sich Ihre Instanz auf Xanadu-Patch 7 oder höher befindet.

Die CSM-Zielseite ist mit verfügbar Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Plugin (sn_csm_wrkspc). Diese Zielseite ist die Standardzielseite für Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.

Hinweis: Führen Sie ein Upgrade für Kunden durch, die die vorhandenen nicht angepasst haben Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Zielseite wird automatisch auf die Zielseite aktualisiert, die mit verfügbar ist Zurich Release. Führen Sie ein Upgrade für Kunden durch, die die vorhandene angepasst haben Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Zielseite muss manuell akzeptieren Zurich Zielseite.

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

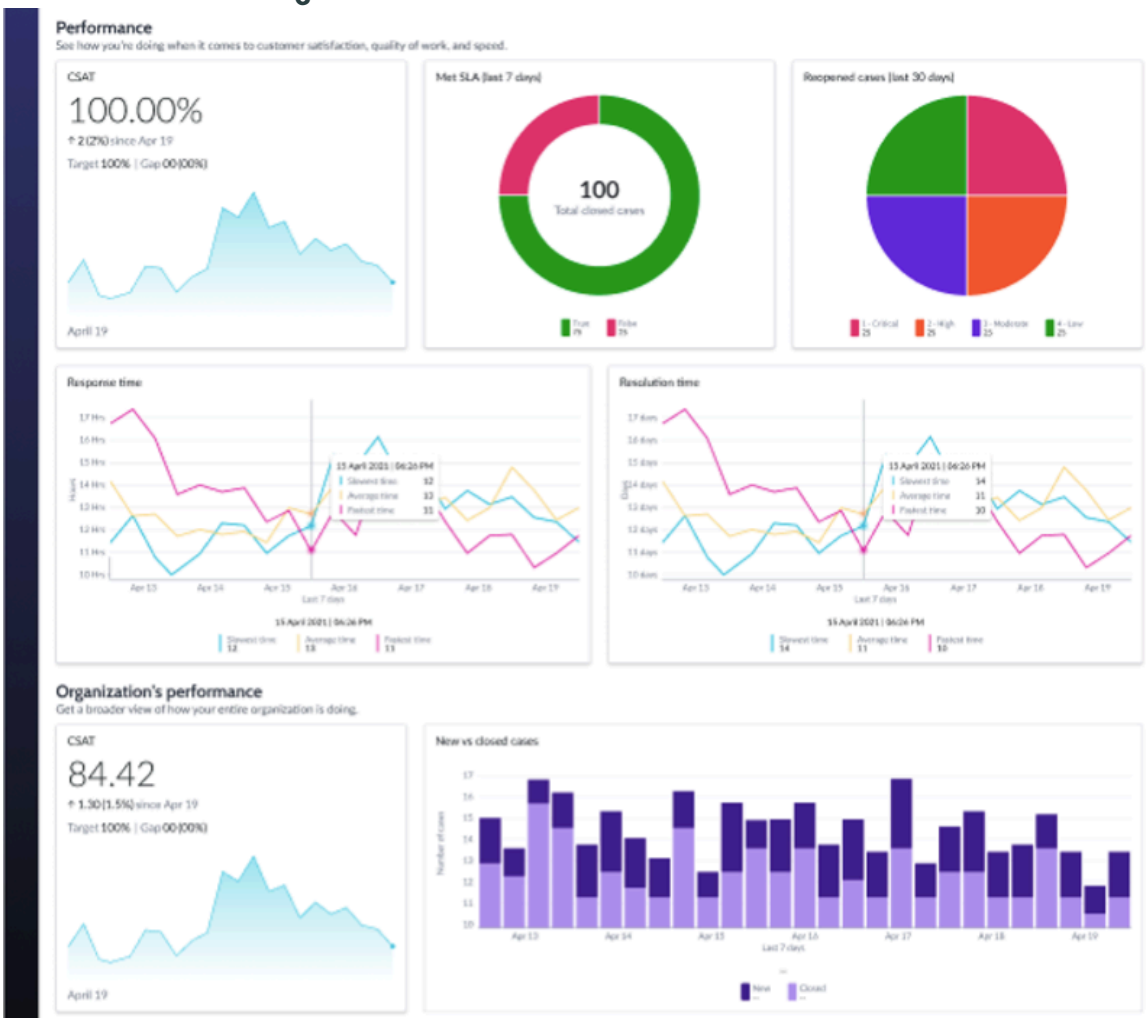
CSM-Zielseite: Zugewiesene Fälle und Fallaufgaben



Automatische Übersetzung

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

CSM-Zielseite: Leistungsmetriken



CSM-Zielseitenabschnitte und -Komponenten

Die CSM-Zielseite enthält verschiedene Abschnitte und Komponenten, die wichtige Elemente, Datensatzlisten und Leistungsdaten anzeigen.

Abschnitte und Komponenten von CSM-Zielseite und CSM-Zielseite – Premium

Abschnitt	Beschreibung
Wichtige Elemente	Dieser Abschnitt enthält einzelne Punktzahlkarten, die die wichtigsten Elemente eines Mitarbeiters anzeigen, an denen gearbeitet werden kann. • **Fälle mit hoher Priorität**: Enthält P1-Fälle, eskalierte Fälle und Fälle, die Aufmerksamkeit erfordern. • **SLA verletzt oder heute fällig** • **Fälle, die seit mehr als 3 Tagen nicht aktualisiert wurden**

Automatische Übersetzung

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

Abschnitte und Komponenten von CSM-Zielseite und CSM-Zielseite – Premium (Fortsetzung)

Abschnitt	Beschreibung
	• **Fallaufgaben** • **Nicht zugewiesene Fälle**: Fälle, die nicht zugewiesen sind und zu einer der Zuweisungsgruppen des Mitarbeiters gehören. Durch Auswahl einer Punktzahlkarte wird eine Liste von Datensätzen mit den entsprechenden Filterbedingungen angezeigt.
Fälle	Dieser Abschnitt enthält zwei Listen mit Datensätzen: • **Meine aktiven Fälle** • **Fälle meines Teams** Wenn Sie eine Fallnummer auswählen, wird eine neue Registerkarte geöffnet und der Falldatensatz angezeigt.
Leistung	Dieser Abschnitt enthält Indikatoren, mit denen die Leistung des Mitarbeiters nachverfolgt wird. • **Erfüllte SLA (letzte 7 Tage)** • **Erneut geöffnete Fälle (letzte 30 Tage)** Die folgenden Indikatoren sind im Abschnitt „Leistung“ mit der Aktivierung des Plugins „Performance Analytics - Content Pack - Customer Service Management - Advanced“ verfügbar: • **CSAT**: Kundenzufriedenheitspunktzahl basierend auf Fällen, die dem Mitarbeiter in den letzten 7 Tagen zugewiesen wurden. • **Antwortzeit** • **Lösungszeit** Wählen Sie einen Indikator aus, um entweder eine gefilterte Liste von Datensätzen oder eine KPI-Detailseite anzuzeigen.
Leistung der Organisation	Dieser Abschnitt enthält Indikatoren, mit denen die Leistung der Organisation nachverfolgt wird. • **CSAT**: Kundenzufriedenheitspunktzahl für die letzten 7 Tage. • **Neue vs. geschlossene Fälle**: Tägliche Zusammenfassung neuer und geschlossener Fälle für die letzten 7 Tage. Wählen Sie einen Indikator, um eine Seite mit KPI-Details anzuzeigen.

Automatische Übersetzung

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

Abschnitte und Komponenten von CSM-Zielseite und CSM-Zielseite – Premium (Fortsetzung)

Abschnitt	Beschreibung
	Hinweis: Dieser Abschnitt ist für „CSM-Zielseite – Premium“ verfügbar, wofür eine Aktivierung des Plugins „Performance Analytics - Content Pack - Customer Service Management - Advanced“ erforderlich ist.

Zielseite für konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich erstellen

Verwenden Sie UI Builder zum Erstellen von Zielseiten für Ihre Service Desk-Mitarbeiter. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Zielseite für konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich .

Mehrere Zielseiten erstellen

Sie können mehrere Zielseiten erstellen. Für einen Benutzer wird jedoch nur eine einzelne Zielseite angezeigt. Die angezeigte Zielseite hängt von den folgenden Einstellungen ab:

- Die Einstellung des Felds **Aktiv**. Dieses Feld muss auf „true“ gesetzt werden, damit eine Zielseite angezeigt wird.
- Die **Reihenfolge** der Zielseite. Seiten mit einem geringeren Reihenfolgewert haben Vorrang vor Seiten mit einem höheren Reihenfolgewert. Die aktive Seite mit der niedrigsten Ordnungsnummer wird angezeigt.
- Wenn Berechtigungen definiert sind, können Benutzer eine Zielseite anzeigen, wenn sie über die erforderliche Rolle verfügen oder Mitglied der erforderlichen Zuweisungsgruppe sind. Mehrere Rollen- und Zuweisungsgruppen-Bedingungen werden als ODER-Bedingungen behandelt.

CSM-Zielseite – Premium

Die CSM-Zielseite – Premium bietet Anwendern Listen der zugewiesenen Fälle und Fallaufgaben sowie Metriken für Mitarbeiter, Gruppen und Organisationen.

Kundenservice-Mitarbeiter und Manager können die CSM-Zielseite – Premium verwenden, um Arbeit schnell zu scannen und zu priorisieren, auf Datensätze zuzugreifen und die Leistung nachzuverfolgen. Administratoren können Zielseiten in UI Builder an ihre spezifischen Geschäftsbedürfnisse anpassen.

Die CSM-Zielseite – Premium enthält Komponenten, die Fallinformationen anzeigen, sowie Visualisierungen, die die Komponentendaten weiter aufgliedern. Die Komponente **Fälle mit hoher Priorität** enthält beispielsweise Visualisierungen für P1 und eskalierte Fälle sowie Fälle, die Aufmerksamkeit erfordern. Es enthält auch zusätzliche Indikatoren und Visualisierungen in **Leistung** Und **Leistung der Organisation** Abschnitte. Jede der Visualisierungen ist mit einer Datenquelle verbunden.

Die CSM-Zielseite – Premium ist mit den folgenden Plugins verfügbar:

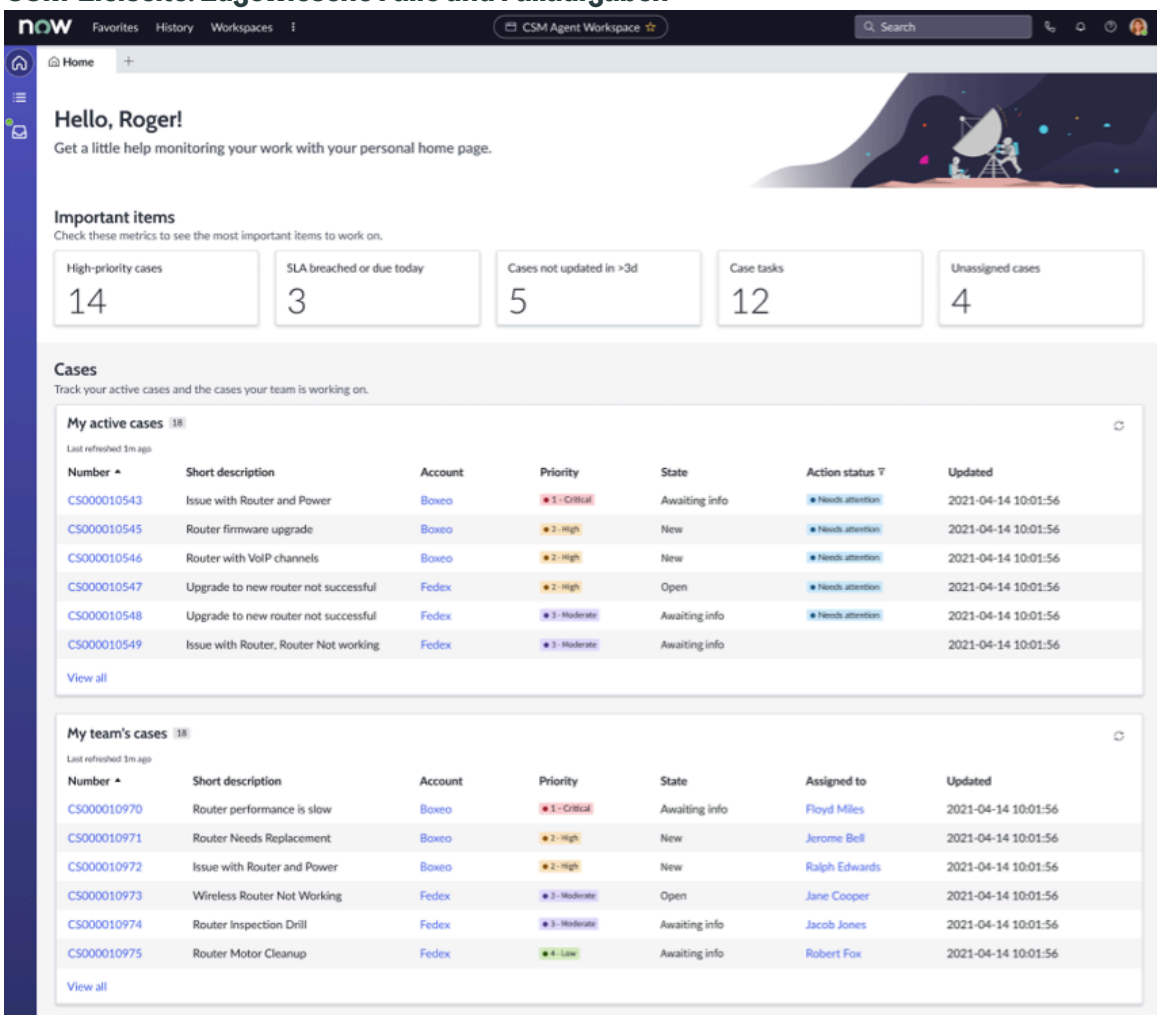
- Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM (sn_csm_wrkspc)
- Performance Analytics - Inhaltspaket - Customer Service Management - Advanced (com.snc.pa.customer_service_advanced)

Automatische Übersetzung

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

Hinweis: Führen Sie ein Upgrade für Kunden durch, die die vorhandenen nicht angepasst haben Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Zielseite wird automatisch auf die Zielseite aktualisiert, die mit verfügbar ist Zurich Release. Führen Sie ein Upgrade für Kunden durch, die die vorhandene angepasst haben Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Zielseite muss manuell akzeptieren Zurich Zielseite.

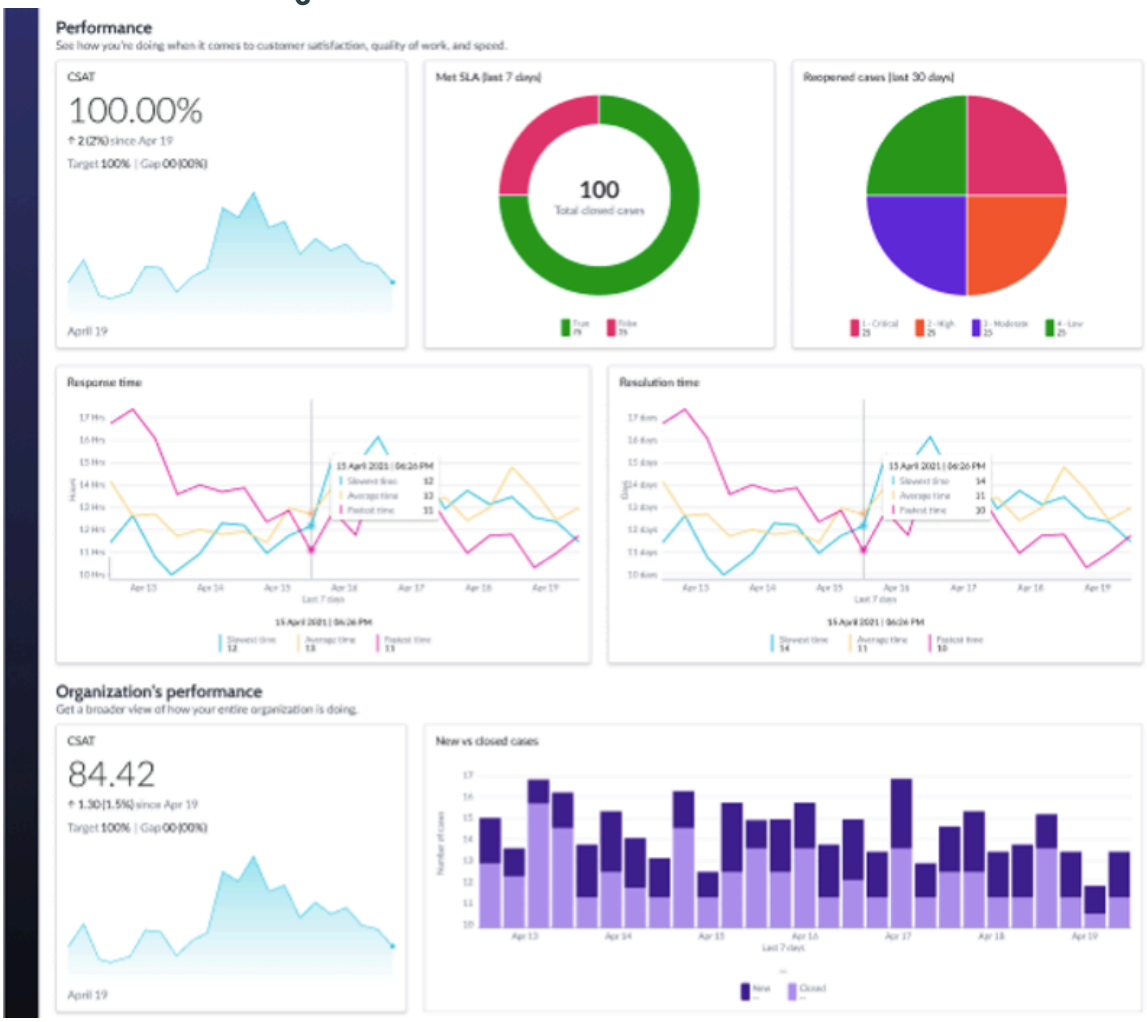
CSM-Zielseite: Zugewiesene Fälle und Fallaufgaben



Automatische Übersetzung

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

CSM-Zielseite: Leistungsmetriken



CSM-Zielseite: Premium-Abschnitte und -Komponenten

Die CSM-Zielseite enthält verschiedene Abschnitte und Komponenten, die wichtige Elemente, Datensatzlisten und Leistungsdaten anzeigen.

Abschnitte und Komponenten von CSM-Zielseite und CSM-Zielseite – Premium

Abschnitt	Beschreibung
Wichtige Elemente	Dieser Abschnitt enthält einzelne Punktzahlkarten, die die wichtigsten Elemente eines Mitarbeiters anzeigen, an denen gearbeitet werden kann. • **Fälle mit hoher Priorität**: Enthält P1-Fälle, eskalierte Fälle und Fälle, die Aufmerksamkeit erfordern. • **SLA verletzt oder heute fällig** • **Fälle, die seit mehr als 3 Tagen nicht aktualisiert wurden**

Automatische Übersetzung

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

Abschnitte und Komponenten von CSM-Zielseite und CSM-Zielseite – Premium (Fortsetzung)

Abschnitt	Beschreibung
	• **Fallaufgaben** • **Nicht zugewiesene Fälle**: Fälle, die nicht zugewiesen sind und zu einer der Zuweisungsgruppen des Mitarbeiters gehören. Durch Auswahl einer Punktzahlkarte wird eine Liste von Datensätzen mit den entsprechenden Filterbedingungen angezeigt.
Fälle	Dieser Abschnitt enthält zwei Listen mit Datensätzen: • **Meine aktiven Fälle** • **Fälle meines Teams** Wenn Sie eine Fallnummer auswählen, wird eine neue Registerkarte geöffnet und der Falldatensatz angezeigt.
Leistung	Dieser Abschnitt enthält Indikatoren, mit denen die Leistung des Mitarbeiters nachverfolgt wird. • **Erfüllte SLA (letzte 7 Tage)** • **Erneut geöffnete Fälle (letzte 30 Tage)** Die folgenden Indikatoren sind im Abschnitt „Leistung“ mit der Aktivierung des Plugins „Performance Analytics - Content Pack - Customer Service Management - Advanced“ verfügbar: • **CSAT**: Kundenzufriedenheitspunktzahl basierend auf Fällen, die dem Mitarbeiter in den letzten 7 Tagen zugewiesen wurden. • **Antwortzeit** • **Lösungszeit** Wählen Sie einen Indikator aus, um entweder eine gefilterte Liste von Datensätzen oder eine KPI-Detailseite anzuzeigen.
Leistung der Organisation	Dieser Abschnitt enthält Indikatoren, mit denen die Leistung der Organisation nachverfolgt wird. • **CSAT**: Kundenzufriedenheitspunktzahl für die letzten 7 Tage. • **Neue vs. geschlossene Fälle**: Tägliche Zusammenfassung neuer und geschlossener Fälle für die letzten 7 Tage. Wählen Sie einen Indikator, um eine Seite mit KPI-Details anzuzeigen.

Automatische Übersetzung

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

Abschnitte und Komponenten von CSM-Zielseite und CSM-Zielseite – Premium (Fortsetzung)

Abschnitt	Beschreibung
	Hinweis: Dieser Abschnitt ist für „CSM-Zielseite – Premium“ verfügbar, wofür eine Aktivierung des Plugins „Performance Analytics - Content Pack - Customer Service Management - Advanced“ erforderlich ist.

Zielseite für konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich erstellen

Verwenden Sie UI Builder zum Erstellen von Zielseiten für Ihre Service Desk-Mitarbeiter. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Zielseite für konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich .

Mehrere Zielseiten erstellen

Sie können mehrere Zielseiten erstellen. Für einen Benutzer wird jedoch nur eine einzelne Zielseite angezeigt. Die Zielseite, die für Sie angezeigt wird, hängt von den folgenden Einstellungen ab:

- Die Einstellung des Felds **Aktiv**. Dieses Feld muss auf „true“ gesetzt werden, damit eine Zielseite angezeigt wird.
- Die **Reihenfolge** der Zielseite. Seiten mit einem geringeren Reihenfolgewert haben Vorrang vor Seiten mit einem höheren Reihenfolgewert.
- Wenn Berechtigungen definiert sind, wird eine Zielseite angezeigt, wenn Sie über die erforderliche Rolle verfügen oder Mitglied der erforderlichen Zuweisungsgruppe sind. Mehrere Rollen- und Zuweisungsgruppen-Bedingungen werden als ODER-Bedingungen behandelt.

Dashboard-Zielseiten

Ermöglichen Sie Ihren Anwendern, Dashboards in anzuzeigen, anzupassen und freizugeben Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Und verwenden Sie diese Dashboards als Zielseiten.

Mit Arbeitsbereichs-Dashboards können Anwender wie Service Desk-Mitarbeiter und Manager ihre eigenen Metriken konfigurieren und anpassen. Diese Anwender können zwischen verfügbaren Dashboards wechseln und Dashboard-Listen und -Metriken ändern, um wichtige Informationen nachzuverfolgen. Sie können Dashboards auch für Kollegen und Teams freigeben.

Um Arbeitsbereichs-Dashboards anzuzeigen, aktivieren Systemadministratoren CSM-Dashboards Zielseitenvariante und konfigurieren Sie Anwenderberechtigungen. Wenn diese Konfiguration aktiviert ist, sehen Anwender, die in der Seitenzielgruppe enthalten sind, die Zielseite „Dashboard-Übersicht“ in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Und Standard-Dashboards In dieser Seite enthalten.

Die Dashboards werden auf der Zielseite „Dashboard-Übersicht“ durch Kacheln dargestellt. Die einzelnen Kacheln zeigen den Titel, den Ersteller, ob das Dashboard zertifiziert ist, und einen Hinweis darauf, dass der angemeldete Anwender das Dashboard mit einem Lesezeichen versehen hat.

Automatische Übersetzung

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

Vorteile von Dashboard-Zielseiten

Die Verwendung eines Dashboards als Zielseite bietet Ihren Anwendern mehr Flexibilität. Die Möglichkeit, ein Dashboard einfach anzupassen, macht die Seite wesentlich nutzbarer. Anwender können eigene Listen und Metriken erstellen, um die benötigten Informationen anzuzeigen, und diese Dashboards dann für andere Anwender freigeben. Beispielsweise können Teams ein einzelnes Dashboard teilen, oder neue Service Desk-Mitarbeiter können ein freigegebenes Dashboard ändern, um ein eigenes zu erstellen. Es ist viel schneller, Dashboards zu erstellen, da sie keine Konfiguration durch einen Systemadministrator erfordern.

Anwendungsinformationen

Die **CSM-Dashboards** Die Zielseitenvariante ist im Plugin „CSM and FSM Configurable Workspace Foundation“ (com.snc.uib.cwf_Workspace) enthalten.

Die Anwendung „konfigurierbarer CSM-Arbeitsbereich“, die das Plugin „CSM“ und „FSM Configurable Workspace“ enthält, ist über verfügbar ServiceNow® Store.

Die für diese Zielseitenvariante verfügbaren Standard-Dashboards sind abhängig von verfügbar Anwenderrolle . Einige dieser Dashboards erfordern zusätzliche Plugins, um alle Dashboard-Informationen anzuzeigen. Diese Plugins umfassen:

- Performance Analytics – Inhaltspaket – Kundenservice (com.snc.PA.Customer_Service)
- Performance Analytics – Inhaltspaket – Kundenservice-Management – Erweitert (com.snc.PA.Customer_Service_Advanced)
- Performance Analytics Premium für Kundenservice (com.snc.PA.Premium.cs)
- Performance Analytics – Inhaltspaket – Erweiterte Arbeitszuweisung (com.snc.PA.Awa)

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 .

Aktivieren der Zielseitenvariante „CSM-Dashboards“

Die **CSM-Dashboards** Die Zielseitenvariante ist eine optionale Seitenvariante für **Experience für konfigurierbaren CSM/FSM-Arbeitsbereich** . Standardmäßig ist diese Seitenvariante als inaktiv markiert und hat einen Reihenfolgewert von 0. Wenn diese Option aktiviert und auf die niedrigste Reihenfolgenummer festgelegt ist, verwendet das System **CSM-Dashboards** Zielseite anstelle des Standards CSM-Zielseite Für die Anwender, die in der Seitenzielgruppe enthalten sind.

Hinweis: Die Standardzielseite, Dashboard-Übersicht und Standard-Dashboards In dieser Seite enthalten sind im schreibgeschützten Modus verfügbar und werden als Beispiele bereitgestellt. Es wird empfohlen, Duplikate der Zielseite und der Dashboards zu erstellen und anzupassen.

Weitere Informationen zum Aktivieren einer Seitenvariante und zum Festlegen der Reihenfolge finden Sie unter Legen Sie die Reihenfolge der Datensatzseite fest .

Anwenderrollen für die Zielseite „Dashboard-Übersicht“

Standardmäßig ist die Zielseite „Dashboard-Übersicht“ für Anwender mit den folgenden Rollen verfügbar:

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

- Administrator
- sn_customerservice_agent
- sn_customerservice.consumer_agent
- sn_customerservice_manager

Hinweis: Anwender mit anderen Rollen, z. B. Standort-Service Desk-Mitarbeiter oder Beziehungsmitarbeiter, sehen weiterhin **CSM-Zielseite** .

Der Systemadministrator kann diese Standardrollen ändern, indem er die Seitenzielgruppe konfiguriert. Weitere Informationen finden Sie in den folgenden Themen:

- Erfahren Sie mehr über Zielgruppen
- Fügen Sie Ihrer UI Builder-Seite eine Zielgruppe hinzu

Rollen bestimmen den Ansichtszugriff für die Dashboards, die auf der Zielseite „Dashboard-Übersicht“ verfügbar sind. Weitere Informationen finden Sie unter Standard-Dashboards .

Die Rolle „Service Management-Agent“ (sn_esm_Agent) enthält die Rolle „Ersteller von Datenvisualisierungen“ (viz_Creator), eine Rolle, die dem Visualisierungsdesigner und der Visualisierungsbibliothek zugeordnet ist. Anwender mit der Rolle „VIZ_Creator“ können Visualisierungen erstellen. Die Rollen Kundenservice-Mitarbeiter (sn_customerservice_Agent) und Verbraucherservicemitarbeiter (sn_customerservice.Consumer_Agent) enthalten die Rolle sn_esm_Agent. Weitere Informationen finden Sie unter Datenvisualisierungen in Platform Analytics .

Dashboard-Übersicht – Zielseite – Standard-Dashboards

Auf der Zielseite „Dashboard-Übersicht“ sind vier Dashboards verfügbar. Diese Dashboards sind im schreibgeschützten Modus für alle Anwender verfügbar, einschließlich der Administratorrolle. Benutzer können diese Dashboards duplizieren und die gewünschten Änderungen an den doppelten Dashboards vornehmen.

Hinweis: Diese Dashboards sind auch über verfügbar Platform Analytics Experience .

Die Zielseite „Dashboard-Übersicht“ enthält die folgenden Dashboards für Service Desk-Mitarbeiter.

- Kundenservice-Mitarbeiter
- Kundenservice-Mitarbeiter – Erweitert

Die Zielseite „Dashboard-Übersicht“ enthält die folgenden Dashboards für Manager und Administratoren.

- Kundenservice-Mitarbeiter
- Kundenservice-Mitarbeiter – Erweitert
- Kundenservice-Manager
- Kundenservice-Manager – Erweitert

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

Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Zielseiten-Dashboards

Zielseite	Details
Kundenservice-Mitarbeiter	Verfügbar mit Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Plugin „com.snc.uib.csm_Agent_Workspace“. Standardmäßig enthält das Dashboard „Kundenservice-Mitarbeiter“ die Widgets im **Meine Arbeit** Registerkarte. **Hinweis:** Die Registerkarte ist nicht sichtbar, da sie die einzige Registerkarte im Dashboard ist. Durch die Aktivierung des Plugins „Performance Analytics – Inhaltspaket – Kundenservice“ (com.snc.PA.Customer_Service) wird das vollständige Dashboard für Kundenservice-Mitarbeiter mit allen Registerkarten bereitgestellt.
Kundenservice-Mitarbeiter – erweitert	Verfügbar mit den folgenden Plugins: • Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM (Com.snc.uib.csm_Agent_Workspace) • Performance Analytics – Inhaltspaket – Kundenservice-Management – Erweitert (com.snc.PA.Customer_Service_Advanced) Durch die Aktivierung des Plugins „Performance Analytics – Inhaltspaket – Erweiterte Arbeitszuweisung“ (com.snc.PA.Awa) werden der Registerkarte „Organisationstrends“ zwei zusätzliche Widgets hinzugefügt: • Meine Fälle mit Problemen • Meine erstellten KBs
Kundenservice-Manager	Verfügbar mit den folgenden Plugins: • Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM (Com.snc.uib.csm_Agent_Workspace) • Performance Analytics – Inhaltspaket – Kundenservice (com.snc.PA.Customer_Service) Durch die Aktivierung des Plugins „Performance Analytics – Inhaltspaket – Kundenservice“ (com.snc.PA.Customer_Service) wird das vollständige Kundenservice-Manager-Dashboard mit allen Registerkarten bereitgestellt.
Kundenservice-Manager – erweitert	Verfügbar mit den folgenden Plugins:

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

Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Zielseiten-Dashboards (Fortsetzung)

Zielseite	Details
	• Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM (Com.snc.uib.csm_Agent_Workspace) • Performance Analytics – Inhaltspaket – Kundenservice-Management – Erweitert (com.snc.PA.Customer_Service_Advanced) Durch die Aktivierung des Plugins „Performance Analytics – Inhaltspaket – Erweiterte Arbeitszuweisung“ (com.snc.PA.Awa) wird die Registerkarte „Analytics für Arbeitszuweisungen“ dem Dashboard „Kundenservice-Manager – Erweitert“ hinzugefügt.

Dashboard wird zertifiziert

Benutzer mit der Administratorrolle können ein Dashboard zertifizieren, um anzugeben, dass es vom Unternehmen genehmigt und für die Verwendung empfohlen wurde. Die auf der Zielseite „Dashboard-Übersicht“ verfügbaren Standard-Dashboards sind zertifiziert, und Administratoren können diese Einstellung nicht ändern. Administratoren können nur neue Dashboards zertifizieren. Weitere Informationen finden Sie unter Zertifizieren Sie ein Platform Analytics Dashboard .

Arbeiten mit Dashboards

Service Desk-Mitarbeiter können eigene Dashboards erstellen und diese Dashboards für andere Service Desk-Mitarbeiter oder Zuweisungsgruppen freigeben. Beispielsweise können Service Desk-Mitarbeiter Dashboards mit Metriken und Listen erstellen, die bestimmte Zuweisungen unterstützen, z. B. eine temporäre Wochenendzuweisung.

Auf der Zielseite „Dashboard-Übersicht“ können Manager und Service Desk-Mitarbeiter Folgendes tun:

- Zeigen Sie die für ihre Rolle verfügbaren Standard-Dashboards an.
- Filtern Sie die verfügbaren Dashboards.
- Wählen Sie eine Dashboard-Kachel aus, um das Dashboard auf einer neuen Registerkarte anzuzeigen. Wenn mehr als ein Dashboard verfügbar ist, kann der Anwender zwischen den verfügbaren Dashboards wechseln, indem er eine Auswahl aus der Dashboard-Auswahl trifft.
- Duplizieren und passen Sie die Standard-Dashboards an.
- Zeigen Sie Dashboard-Details an, z. B. Name, Beschreibung und Sichtbarkeit des Dashboards.
- Bearbeiten Sie Dashboards mithilfe eines Konfigurationsbereichs.
- Geben Sie Dashboards für andere Anwender oder Gruppen frei, und gewähren Sie Bearbeitungs- oder schreibgeschützte Rechte.
- Erstellen Sie neue Dashboards.
- Erstellen und teilen Sie Visualisierungselemente aus dem Platform Analytics-Arbeitsbereich .

Weitere Informationen finden Sie in den Aufgabenbeschreibungen in der folgenden Tabelle.

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

Anwenderaufgaben der Dashboard-Zielseite

Aufgabe	Beschreibung
Zeigen Sie die für Ihre Rolle verfügbaren Standard-Dashboards an	1. Auswahlvorgang **Arbeitsbereiche** > **Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM**an. Auf der Zielseite Dashboard-Übersicht werden die verfügbaren Dashboards angezeigt. 2. Wählen Sie eine Dashboard-Kachel aus, um das Dashboard auf einer neuen Registerkarte anzuzeigen.
Dashboarddetails anzeigen	1. Wählen Sie ein Dashboard aus. 2. Wählen Sie das Infosymbol ( ), um den Detailbereich zu öffnen.
Filtern Sie Dashboards	Auf der Zielseite Dashboard-Übersicht sind mehrere Filteroptionen verfügbar. Anwender können die verfügbaren Dashboards auf folgende Weise filtern: • Nach Name oder Besitzer (in der Suchleiste) • Zuletzt: Zeigt kürzlich erstellte Dashboards an • Mit Lesezeichen versehen: Zeigt nur Ihre Dashboards mit Lesezeichen an. • Zertifiziert: Zeigt nur die Dashboards an, die von einem Administrator zertifiziert wurden. • Von mir erstellt: Zeigt nur die von Ihnen erstellten Dashboards an. • Für mich freigegeben: Zeigt nur die Dashboards an, die für Sie freigegeben wurden. • Alle: Zeigt alle Dashboards an, auf die Sie Zugriff haben.
Dashboards duplizieren	1. Wählen Sie das Menü weitere Aktionen ( ). 2. Wählen Sie Aus **Duplikat** . 3. Geben Sie im Popup-Fenster „Dashboard duplizieren“ einen ein **Neuer Name** Und ein **Beschreibung** . 4. Wählen Sie Aus **Duplikat** Im Popup-Fenster. 5. So greifen Sie auf das duplizierte Dashboard zu: ○ Wählen Sie Aus **Öffnen Sie es** In der Informationsnachricht. ○ Wählen Sie die Dashboard-Kachel auf der Zielseite Dashboard-Übersicht aus. Weitere Informationen finden Sie unter Duplizieren Sie A Platform Analytics Dashboard .

Automatische Übersetzung

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

Anwenderaufgaben der Dashboard-Zielseite (Fortsetzung)

Aufgabe	Beschreibung
Ein Dashboard bearbeiten	**1.** Wählen Sie **Bearbeiten**. **2.** Wählen Sie die gewünschte Dashboard-Registerkarte aus. **3.** Bearbeiten Sie ein vorhandenes Element, oder fügen Sie ein neues Element hinzu. Weitere Informationen zu diesen Aufgaben finden Sie unter Bearbeiten Platform Analytics Dashboards .
Teilen Sie ein Dashboard	**1.** Wählen Sie das Menü weitere Aktionen ( ). **2.** Wählen Sie **Freigeben**. **3.** Fügen Sie im Popup-Fenster Dashboard freigeben Anwender, Gruppen oder Rollen in hinzu **Gewähren Sie Zugriff auf** Feld. **4.** Aktivieren Sie bei Bedarf das Kontrollkästchen, das Berechtigungen für das Dashboard aktiviert. **5.** Wählen Sie entweder aus **Als Betrachter hinzufügen** Oder **Als Editor hinzufügen** . **6.** Die ausgewählten Anwender, Gruppen oder Rollen werden dem Abschnitt Zugriff verwalten hinzugefügt. Hier können Sie die Berechtigungen ändern. **7.** Klicken Sie auf **Bestätigen**. Weitere Informationen finden Sie unter Geben Sie ein frei Platform Analytics Dashboard .
Ein Dashboard erstellen	**1.** Wählen Sie auf der Zielseite Dashboard-Übersicht die Option aus **Erstellen Sie ein neues Dashboard** . **2.** Wählen Sie im Popup-Fenster Neues Dashboard die Option aus **Inline-Editor** . **3.** Geben Sie ein an **Name** Und ein **Beschreibung** Und wählen Sie aus **Erstellen Sie ein neues Dashboard** . Das neue Dashboard wird im Bearbeitungsmodus geöffnet. **4.** Fügen Sie dem Dashboard neue Elemente hinzu. Weitere Informationen zu diesem Schritt finden Sie unter Dashboard mit dem Inline-Editor erstellen . Wenn Sie ein Dashboard mit dem Inline-Editor erstellen, sind mehrere Elemente verfügbar, mit denen Sie die Informationen in Ihrem Dashboard organisieren und ausfüllen können. Weitere Informationen finden Sie unter Erkunden Platform Analytics Dashboards .

Automatische Übersetzung

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

Anwenderaufgaben der Dashboard-Zielseite (Fortsetzung)

Aufgabe	Beschreibung
Drucken Sie ein Dashboard	**1.** Wählen Sie das Menü weitere Aktionen ( ). **2.** Wählen Sie Aus **Druckerfreundlich** . Weitere Informationen finden Sie unter Drucken Sie ein Platform Analytics Dashboard .
Setzen Sie ein Lesezeichen für ein Dashboard	**1.** Wählen Sie das Menü weitere Aktionen ( ). **2.** Wählen Sie Aus **Zu Lesezeichen hinzufügen** . Weitere Informationen finden Sie unter Lesezeichen für A setzen Platform Analytics Dashboard .

Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Formularheader

Formularheader in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Geben Sie einen schnellen Überblick über Fall-, Account- oder Kontaktinformationen.

Formularheader beinhalten einen primären Wert und mehrere sekundäre Werte. Sie können die im Formularheader des Formulars „Fall“, „Account“ und „Kontakt“ enthaltenen Informationen konfigurieren.

Formularheaderwerte

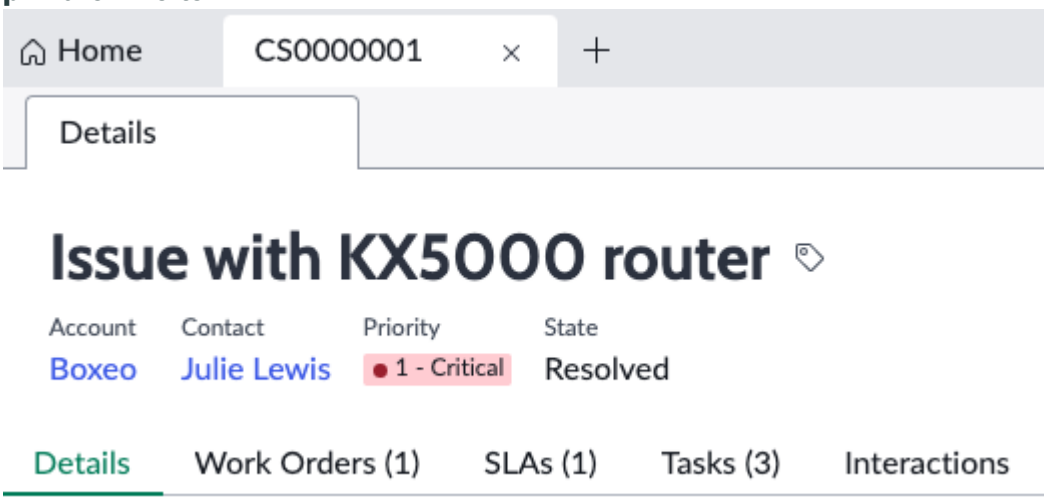
Formular	Primärer Wert	Sekundäre Werte
Fall	Kurzbeschreibung	• Account und Kontakt (B2B) • Verbraucher (B2C) • Priorität • Status
Account	Account	Primärer Kontakt
Kontakt	Kontakt	Account

Sekundäre Werte des Formularheaders anzeigen

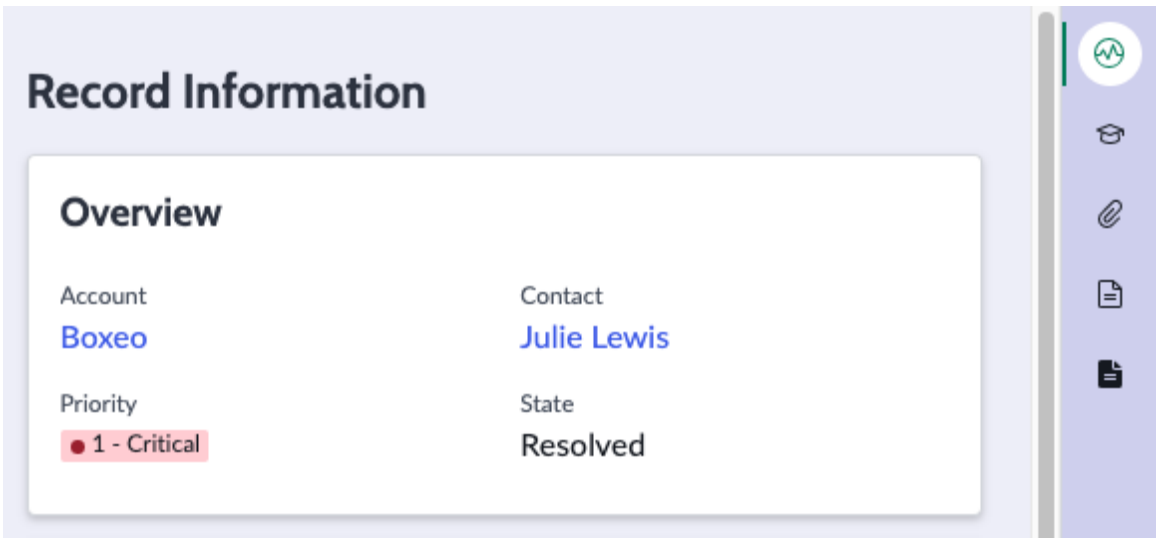
Sie können den Formularheader so konfigurieren, dass sekundäre Werte entweder unter dem primären Wert oder im kontextbezogenen Seitenbereich angezeigt werden. Die Eigenschaft `record_secondary_values_location` steuert diese Einstellung.

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

Anzeige sekundärer Werte des Headers des Fallformulars unterhalb des primären Werts



Anzeige sekundärer Werte des Headers des Fallformulars im kontextbezogenen Seitenbereich



Weitere Informationen zum Konfigurieren von Formularheadern in finden Sie in den folgenden Themen Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM:

- Richten Sie einen Formularheader in ein Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM
- Formularmenüband und sekundäre Werte des Formular-Headers im kontextbezogenen Seitenbereich anzeigen

Hinweis: Eine Konfiguration für Formularheader, **Headerkonfiguration für konfigurierbare CSM/FSM-Arbeitsbereiche**, ist in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM enthalten.

Komponenten des Formularheaders

Für Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Der Formularheader besteht aus einzelnen Komponenten, die mit konfiguriert werden können UI Builder .

Einzelne Komponenten bieten Kunden flexible und granulare Konfigurationsoptionen. Kunden können Platzierung, Größe und Abstand dieser Komponenten steuern, sodass sie zusätzliche Informationen anzeigen können, die Mitarbeiter möglicherweise benötigen.

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

Automatische Übersetzung

Die Komponente Datenwertblock wird verwendet, um sekundäre Werte im Formularheader und im kontextbezogenen Seitenbereich anzuzeigen. .

Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Formularband und Komponenten

Das Formularband enthält Komponenten, die relevante Informationen zu einem Fall anzeigen und Service Desk-Mitarbeitern einen schnellen Überblick über die Falldetails bieten. Diese Komponenten können eine Kontakt- oder Verbraucherzusammenfassung, eine Zeitleiste und SLA-Details enthalten.

Neben der Anzeige von Fallinformationen können Service Desk-Mitarbeiter Links in den Menüband-Komponenten verwenden, um Telefonanrufe zu tätigen oder E-Mail-Nachrichten zu erstellen. Service Desk-Mitarbeiter können das Menüband auch nach Bedarf anzeigen oder ausblenden, indem sie auf eine Schaltfläche oben im Menüband klicken.

Menüband-Komponenten in Customer Service Management

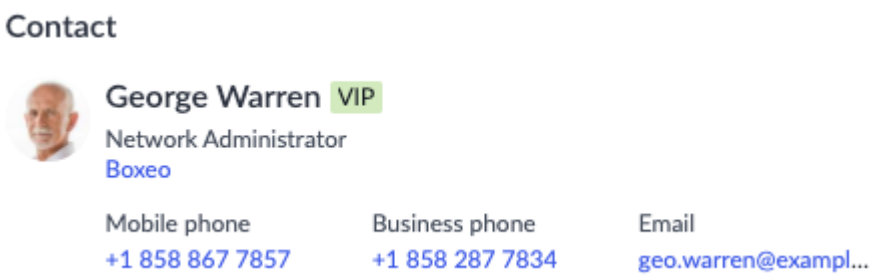
Für Customer Service Management können Sie das Menüband für das Fallformular so konfigurieren, dass mindestens eine der verfügbaren Menüband-Komponenten enthalten ist:

- Customer 360
- Zeitleiste
- Aktive SLAs
- Zeit bis zur Lösung von Komponenten

Menüband-Komponente „Customer 360“

Die Komponente „Customer 360“ zeigt Kundeninformationen wie den Kontakt- oder Verbrauchernamen, die E-Mail-Adresse und Telefonnummern an.

Menüband-Komponente „Customer 360“



Sie können die Komponente „Customer 360“ so konfigurieren, dass verschiedene Felder wie die in der folgenden Tabelle beschriebenen angezeigt werden.

Feld	Beschreibung
Header	Der Header enthält Kundeninformationen. • Für B2B-Kunden: Zeigt entweder den **Primärkontakt** oder **Kontakt** an. • Für B2C-Kunden: Zeigt den **Verbraucher** an.

Automatische Übersetzung

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

Feld	Beschreibung
	• Für interne Kontakte mit der Proxy-Kontaktrolle (sn_customerservice.proxy_contact): Zeigt den **internen Kontakt** an. **Hinweis:** Erfordert das Plugin „CSM Extension for Proxy Contacts“ (com.snc.csm_proxy_contacts).
Avatar	Grafische Darstellung der Identität des Kunden, z. B. ein Bild oder Symbol.
Name	Name des Kunden.
Titel	Titel des Kunden.
Account	Für B2B-Kunden der Account, der dem Kontakt zugeordnet ist.
Telefonnummern	• Für Kontakte: **Mobiltelefon** und **Geschäftstelefon** • Für Verbraucher: **Mobiltelefon** und **Privat**
E-Mail-Adresse	E-Mail-Adresse des Kunden.

Die Komponente „Kunde 360 unterstützt Dot-Walking für ausgewählte Referenztabellen. Sie können Felder aus diesen Tabellen anzeigen:

- Benutzer [sys_user]
- Kontakt [customer_contact]
- Verbraucher [csm_consumer]

Wenn Sie die Komponente Kunde 360 so konfigurieren, dass Informationen aus einem Dot-Walking-Feld angezeigt werden, zeigt die Bezeichnung für dieses Feld an Spalte Name anstelle von Tabelle.Spalte Name.

Hinweis: Für B2B-Kunden kann die Komponente „Customer 360“ auch farbige Tags enthalten, die Accounts sehr wichtiger Personen (VIP) und eskalierte Accounts angeben.

In der Komponente „Kunde 360 können Service Desk-Mitarbeiter die folgenden Aktionen ausführen.

Aktion	Beschreibung
E-Mail an einen Kontakt oder Verbraucher senden	Service Desk-Mitarbeiter klicken auf die Adresse im Feld **E-Mail**, um eine E-Mail an den Kontakt oder Verbraucher zu senden. Mit dieser Aktion wird eine neue E-Mail im E-Mail-Editor geöffnet, in der die folgenden Felder automatisch ausgefüllt sind: • **An**: die E-Mail-Adresse des Kontakts oder Verbrauchers • **Betreff**: die Fallnummer und die Kurzbeschreibung
Kontakte oder Verbraucher anrufen	Wenn die Telefonintegration aktiviert ist, klicken Sie auf eine Rufnummer in einem der Telefonnummernfelder, um den Kontakt oder Verbraucher anzurufen. Das OpenFrame-Fenster zeigt

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

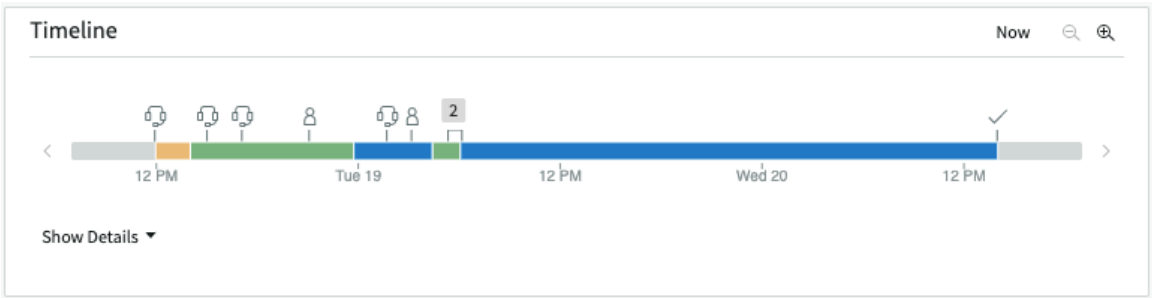
Aktion	Beschreibung
	Informationen über den Kontakt oder den Verbrauchernamen und den Account an.
Account-Datensätze anzeigen	Service Desk-Mitarbeiter klicken auf den **Account**-Link, um den Account-Datensatz zu öffnen.

Menübandkomponente „Zeitleiste“

Die Zeitleistenkomponente zeigt eine chronologische Zusammenfassung der Fallaktivitäten an, einschließlich Änderungen des Fallstatus und Interaktionen zwischen Mitarbeiter und anfordernder Person (normalerweise der Kunde). Sie zeigt auch, wie viel Zeit der Erfüller und die anfordernde Person für den Fall aufgewendet haben.

Hinweis: Der Arbeitsbereichsadministrator kann die Agent-Rolle auswählen, wenn die Attribute der Zeitleistenkomponente konfiguriert werden.

Menübandkomponente „Zeitleiste“



Die Zeitleiste verwendet Symbole, um Events anzuzeigen, und Farben, um Zeiträume anzuzeigen, z. B. wenn der Fall beim Kundenservice-Mitarbeiter oder Kunden liegt. Kundenservice-Mitarbeiter können auf Event-Symbole in der Zeitleiste zeigen, um Tooltips mit zusätzlichen Informationen anzuzeigen.

Hinweis: Die Zeitleistenkomponente verwendet für die ausgewählte Entitätentabelle (zum Beispiel die Falltabelle) die Lösungsformer-Konfiguration.

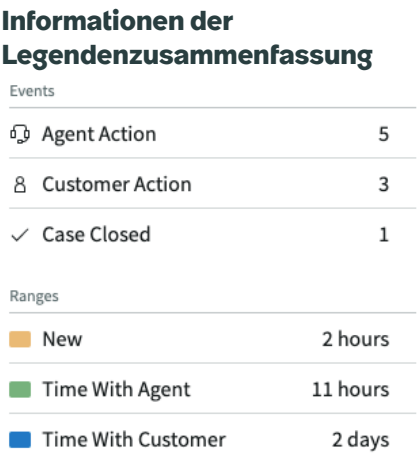
Die Zeitleiste enthält die folgenden Funktionen:

Zeitleistenfunktionen

Zeitleistenfunktion	Beschreibung
Globale Start- und Enddaten	Das globale Startdatum ist das Datum, an dem der Fall erstellt wurde. Das globale Enddatum ist das Datum, an dem der Fall geschlossen wurde.
Start- und Enddaten	Die Start- und Enddaten, die ein bestimmtes Zeitfenster auf der Zeitleiste identifizieren. Das Standardfenster ist eine Woche. • Das Standard-Enddatum ist das aktuelle Datum. • Das Standard-Startdatum ist das aktuelle Datum minus sieben Tage.
Header	Ein konfigurierbarer Titel für die Zeitleiste. Mit der Systemadministratorrolle können Sie im Feld **Name**

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

Zeitleistenfunktionen (Fortsetzung)

Zeitleistenfunktion	Beschreibung
	auf dem Menübandeinstellung-Formular einen Titel hinzufügen.
Legende	Klicken Sie auf **Details anzeigen**, um Event- und Bereichs-Zusammenfassungsinformationen anzuzeigen. 
Ereignisse	Events werden in der Zeitleiste mithilfe von Symbolen dargestellt. Jede Art von Event verfügt über ein entsprechendes eindeutiges Symbol. Die Zeit, zu der ein Event aufgetreten ist, wird ebenfalls erfasst, sodass Events in chronologischer Reihenfolge auf der Zeitleiste angezeigt werden.
Gruppierte Ereignisse	Events, die nahe beieinander auftreten, können mithilfe eines Gruppensymbols gruppiert und dargestellt werden. Wenn Events gruppiert sind, zeigt die Zeitleiste ein Abzeichensymbol mit der Anzahl der Events in der Gruppe an.
Event-Zusammenfassungen	Event-Zusammenfassungen werden in der Legende der Zeitleiste angezeigt. Jede Zusammenfassung listet das Event und die Anzahl der aufgetretenen Fälle auf. **Hinweis:** Eine Event-Zusammenfassung beinhaltet die Vorkommen des Events während der Lebensdauer des auf der Zeitleiste visualisierten Objekts.
Zeitbereiche	Zeitbereiche werden in der Zeitleiste mithilfe von Farben dargestellt. Jeder Bereich verfügt über eine entsprechende eindeutige Farbe und eine Start- und Endzeit. Die folgenden Standardbereiche umfassen: • Blau: beim Service Desk-Mitarbeiter • Grün: beim Kunden

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

Zeitleistenfunktionen (Fortsetzung)

Zeitleistenfunktion	Beschreibung
Zeitbereich-Zusammenfassungen	Zeitbereichzusammenfassungen werden in der Legende der Zeitleiste angezeigt. Jede Zusammenfassung listet den Bereich, die entsprechende Farbe und die Gesamtdauer auf. **Hinweis:** Eine Bereichszusammenfassung enthält das Auftreten des Bereichs während der Lebensdauer des auf der Zeitleiste visualisierten Objekts.
Tooltips	Zeigen Sie auf Event-Symbole, um zusätzliche Informationen anzuzeigen.
Zoom	Vergrößern Sie die Zeitleiste, um weitere Details in einem kleineren Zeitfenster anzuzeigen, oder verkleinern Sie sie, um weitere Events in einem größeren Zeitfenster anzuzeigen. • Klicken Sie auf die Vergrößern- oder Verkleinern-Symbole auf der Zeitleiste. • Verwenden Sie die Funktionen zum Vergrößern und Verkleinern auf der Tastatur (**Strg** + **+** und **Strg** + **-**). • Verwenden Sie die Funktionen zum Vergrößern und Verkleinern des Cursors.
Schwenken	Schwenken Sie nach links und rechts, um neuere oder ältere Events anzuzeigen. • Schwenken Sie in der Zeitleiste nach links, um ältere Events anzuzeigen, indem Sie auf das Symbol für die linke Einfügemarke (**<**) klicken. Das Schwenken nach links stoppt, wenn die Zeitachse beim angegebenen globalen Startdatum angekommen ist. • Schwenken Sie in der Zeitleiste nach rechts, um neuere Events anzuzeigen, indem Sie auf das Symbol für die rechte Einfügemarke (**>**) klicken. Das Schwenken nach rechts stoppt, wenn die Zeitleiste beim angegebenen globalen Enddatum angekommen ist.
Zeitachse zurücksetzen	Klicken Sie auf **Jetzt**, um die Zeitleiste nach dem Schwenken oder Zoomen auf die Standardansicht zurückzusetzen. Die Zeitleiste wird zurückgesetzt, und die Zeit, zu der die Schaltfläche geklickt wurde, wird als Enddatum und -uhrzeit verwendet.

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

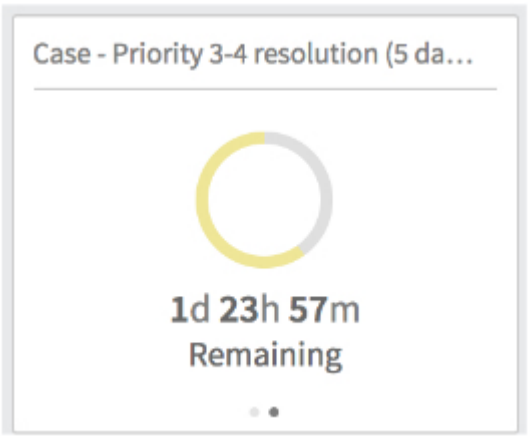
Zeitleistenfunktionen (Fortsetzung)

Zeitleistenfunktion	Beschreibung
Nachrichten	Die Zeitleiste zeigt Meldungen für die folgenden Events an: • Es sind keine Daten zum Anzeigen vorhanden. • Beim Laden ist ein Fehler in der Zeitleiste aufgetreten.

Komponente „Aktive SLA“

Die Komponente „Aktive SLA“ zeigt aktive SLAs für den Fall an, einschließlich verbleibender Zeit, SLA-Status und Verstöße. Wenn ein Fall mehrere SLAs hat, wird zuerst die SLA mit dem am nächsten bevorstehenden Stichtag angezeigt. Wenn Sie auf die SLA-Komponente zeigen, werden Links- und Rechts-Navigationspfeile angezeigt, mit denen Service Desk-Mitarbeiter die anderen SLAs anzeigen können.

Menübandkomponente „SLA“



Die Farbcodierung innerhalb der Komponente weist auf die verbleibende Zeit für die SLA hin:

- Grün: 0 bis 50 %
- Gelb: 50 bis 75 %
- Orange: 75 bis 99 %
- Rot: 100 % oder Frist nicht eingehalten

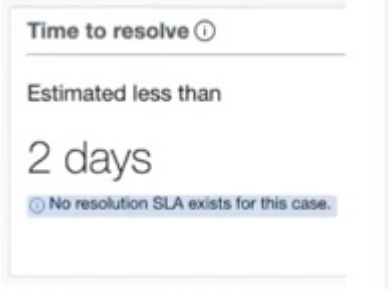
Zeit bis zur Lösung von Komponenten

Die Zeit bis zur Lösung von Komponenten gibt die geschätzte Zeit an, die ein Service Desk-Mitarbeiter zur Lösung eines Falls benötigt.

Hinweis: Für die Komponente „Zeit bis zur Lösung“ ist das Plugin „Predictive Intelligence for Customer Service Management“ (com.snc.csm_ml) erforderlich. Weitere Informationen finden Sie unter Geschätzte Zeit bis zur Lösung eines Falls.

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

Zeit bis zur Lösung von Komponenten



In dieser Abbildung beträgt die geschätzte Zeit, die der Service Desk-Mitarbeiter zur Lösung des geöffneten Falls benötigt, 0 bis 2 Tage. Daher wird der obere gebundene Wert angezeigt. Die geschätzte Zeit wird ab dem Zeitpunkt der Fallerstellung berechnet. Wenn der Bereich beispielsweise zwischen zwei und vier Tagen liegt, wird sowohl der untere als auch der obere gebundene Wert angezeigt.

Die Komponente **Zeit bis zur Lösung** zeigt auch die Prognose für eine SLA-Verletzung an, wenn der Fall mit einer SLA verbunden ist.

Im Folgenden finden Sie eine Liste der angezeigten SLA-Meldungen und der Aktionen, die auszuführen sind, wenn sie angezeigt werden.

SLA-Meldungen	Aufgabe
Für diesen Fall ist keine Lösungs-SLA vorhanden.	Legen Sie den Wert im Feld **Ziel** im Formular **SLA-Definition** auf **Auflösung** fest.
Lösungs-SLA reparieren, um Verstoßzeit hinzuzufügen	Klicken Sie im Formular „Aufgaben-SLA“ auf **Reparieren**.
Verstoß gegen Auflösungs-SLA sehr wahrscheinlich	Keine
Verstoß gegen Auflösungs-SLA sehr unwahrscheinlich	Keine
Verstoß gegen Auflösungs-SLA wahrscheinlich	Keine
Verstoß gegen Auflösungs-SLA unwahrscheinlich	Keine

Menübandkomponenten konfigurieren

Sie können Menübandkomponenten wie folgt konfigurieren:

- Für CSM-Mitarbeiterbereich können Sie das Menübandlayout konfigurieren, wenn Sie über die Administratorrolle für den Arbeitsbereich (workspace_admin) verfügen. Dies umfasst die im Menüband angezeigten Komponenten, die Reihenfolge, in der die Komponenten angezeigt werden, und die Breite der einzelnen Komponenten. Sie können auch Anzeigeattribute für einige der Komponenten konfigurieren.

  Für einige der Komponenten können Sie auch Attribute konfigurieren, z. B. die Felder, die in die Komponente „Customer 360“ aufgenommen werden sollen.

- Für Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM können Sie eine Menübandeinstellung erstellen und diese Einstellung einer Menübandkonfiguration hinzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Richten Sie eine Menübandkonfiguration in ein Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMan.

  Hinweis: Eine Menübandkonfiguration, **Menübandkonfiguration für konfigurierbare CSM/FSM-Arbeitsbereiche**, ist in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM enthalten.

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

Sie können das Formularband auch im kontextbezogenen Seitenbereich anzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Formularmenüband und sekundäre Werte des Formularheaders im kontextbezogenen Seitenbereich anzeigen.

Menübandkonfigurationen in CSM-Arbeitsbereichen unterstützen die Domänentrennung.

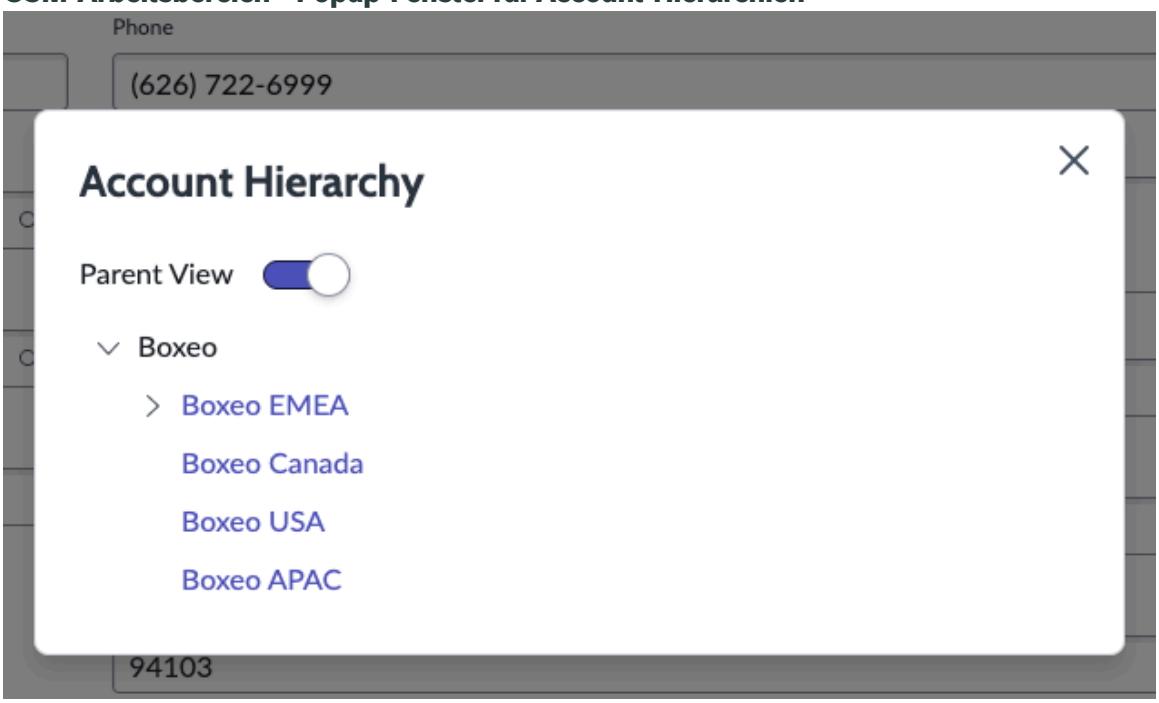
Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Formularfunktionen

Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Formularfunktionen umfassen die Accounthierarchie, spezielle Bearbeitungsnotizen und Aktionen von Service Desk-Mitarbeitern.

Account-Hierarchie

Vom Account-Formular aus können Kundenservice-Mitarbeiter auf das Symbol „Hierarchie öffnen“ ( ) im Feld **Name** klicken, um die Beziehungen zwischen über- und untergeordneten Accounts im Popup-Fenster „Account-Hierarchie“ anzuzeigen. Die Account-Hierarchie steht für Accounts zur Verfügung, die einen über- oder untergeordneten Account aufweisen.

CSM-Arbeitsbereich – Popup-Fenster für Account-Hierarchien



In der Account-Hierarchie wird eine Baumstruktur verwendet, um die übergeordneten, untergeordneten und gleichgeordneten Accounts anzuzeigen. In der übergeordneten Ansicht werden der aktuelle Account, der übergeordnete Account (falls zutreffend) und untergeordnete oder gleichgeordnete Accounts angezeigt. Die vollständige Ansicht zeigt die gesamte Struktur der Organisation, ausgehend vom Stamm-Account. Der aktuelle Account wird in der Account-Struktur hervorgehoben.

Kundenservice-Mitarbeiter können:

- Die Baumstruktur erweitern und reduzieren.
- Zwischen der übergeordneten Ansicht und der vollständigen Ansicht der Account-Hierarchie wechseln.
- Auf einen Account klicken, um das Account-Formular auf einer Unterregisterkarte zu öffnen.

Automatische Übersetzung

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

Informationen zum Erstellen einer Account-Hierarchie finden Sie unter Account-Hierarchie.

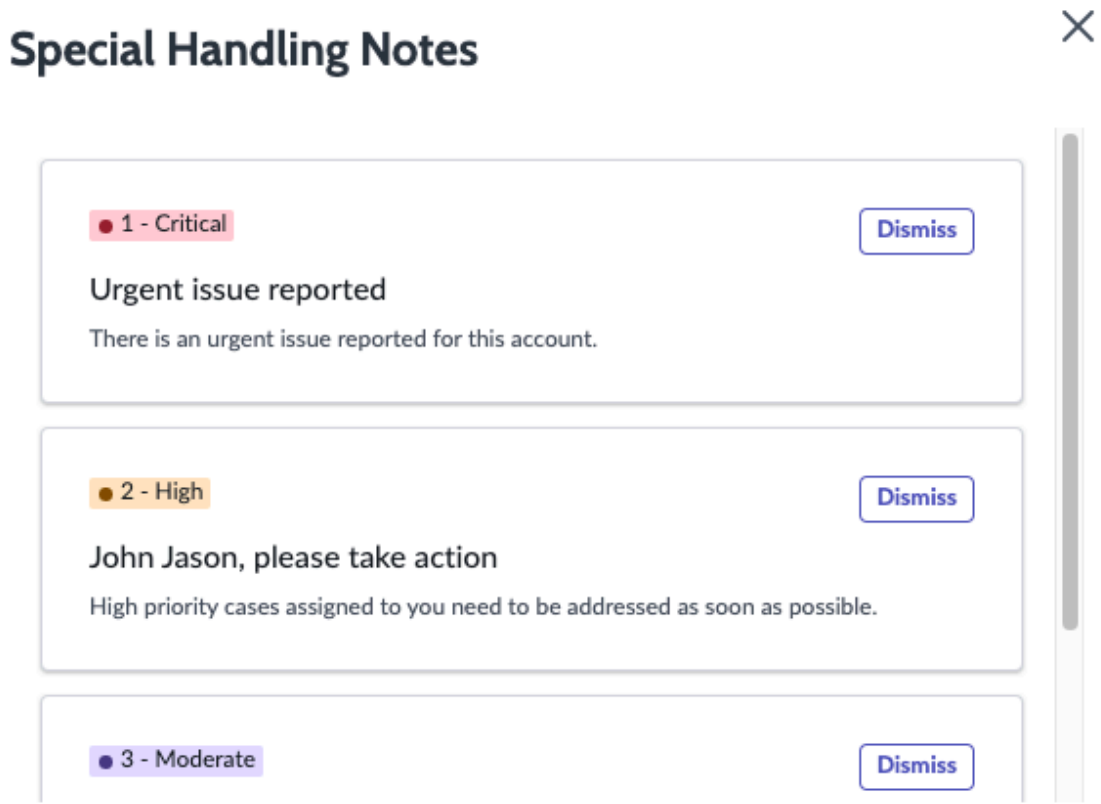
Spezielle Bearbeitungsnotizen

In den speziellen Bearbeitungsnotizen erhalten Kundenservice-Mitarbeiter wichtige Informationen über einzelne Datensätze. Wenn spezielle Bearbeitungsnotizen für einen Datensatz vorhanden sind, werden diese in einem Popup-Fenster angezeigt, wenn der Datensatz in einem CSM-Arbeitsbereich geöffnet wird. Notizen können auch in einer eingebetteten Liste oder einer zugehörigen Liste in einem Datensatzformular angezeigt werden. Notizen werden im Popup-Fenster und in Listen nach Priorität sortiert.

Service Desk-Mitarbeiter können die Priorität, eine Kurzbeschreibung und eine Nachricht für die jeweilige Notiz anzeigen. Notizen können die folgenden Prioritäten mit den entsprechenden Farben zugewiesen werden.

- Priorität 1 – rot
- Priorität 2 – orange
- Priorität 3 – lila
- Priorität 4 – grau

Popup-Fenster für spezielle Bearbeitungsnotizen



Service Desk-Mitarbeiter können folgende Aktionen durchführen:

- Einzelne Hinweise ausblenden. Wenn alle Hinweise ausgeblendet werden, wird das Popup-Fenster geschlossen.
- Das Fenster schließen.

Im Modul für spezielle Bearbeitungsnotizen in der Plattformoberfläche:

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

- können Benutzer mit der Rolle „sn_shn.admin“ spezielle Bearbeitungsnotizen konfigurieren und Eigenschaften festlegen.
- können Benutzer mit der Rolle „sn_shn.admin“ oder „sn_customerservice_manager“ spezielle Bearbeitungsnotizen erstellen.

Weitere Informationen zum Konfigurieren der Funktion für spezielle Bearbeitungsnotizen finden Sie unter Übersicht über spezielle Bearbeitungsnotizen.

Aktionen für Service Desk-Mitarbeiter

Für Kundenservice-Mitarbeiter verfügbare Aktionen werden im Formularheader als Schaltflächen oder Menüelemente angezeigt.

Für Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM können Sie UI-Aktionen mit Formularaktionen verknüpfen. Weitere Informationen finden Sie unter Richten Sie eine Formularaktion in ein Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMan.

Die Aktion **Informationen erstellen** erfordert das folgende Setup:

- Aktivieren Sie das Plugin „Knowledge Management Advanced Installer“ (com.snc.knowledge_advanced.installer).
- Setzen Sie die Eigenschaft **sn_customerservice.enable_knowledge_kcs** auf „true“.
- Legen Sie die KCS-Artikelvorlage auf „wahr“ fest (navigieren Sie zu **Wissen** > **Administration** > **Artikelvorlagen**) an.

Agent Assist

Agent Assist ist im Interaktionsformular in verfügbar Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM. Benutzer mit der Rolle „Kundenservice-Mitarbeiter“ (sn_customerservice_agent) können mithilfe von Agent Assist nach Informationen aus einer Interaktion suchen. Standardmäßig enthalten die verfügbaren Suchquellen Wissensartikel, Service Catalog und ServiceNow Community-Blogs und -Beiträge.

Weitere Informationen zum Aktivieren empfohlener Aktionen – KI-Suche und zum Deaktivieren von Agent Assist finden Sie unter Aktivieren Sie die KI-Suche in Empfohlene Aktionen.

Registerkarten der Chat-Sitzung des konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereichs

Verwenden Sie visuelle Indikatoren auf Registerkarten für Chatsitzungen, z. B. Farben und Symbole, um Service Desk-Mitarbeiter vor ungelesenen Chatnachrichten und SLA-Schwellenwerttimern zu warnen.

Die Funktion der Registerkarten für Chatsitzungen hilft Service Desk-Mitarbeitern, mehrere Interaktionen effizient zu verwalten. Service Desk-Mitarbeiter können visuelle Indikatoren verwenden, um das Risiko von Schwellenwertüberschreitungen zu reduzieren, die Chat-Priorisierung zu verbessern und die Antwortzeiten zu optimieren. Mit dieser Funktion können Service Desk-Mitarbeiter effektiv mehrere Aufgaben ausführen und gleichzeitig Servicelevel-Zusagen einhalten.

Die Funktion „Registerkarten für Chatsitzungen“ führt ein farbcodiertes System für Chatsitzungsregisterkarten im konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich basierend auf konfigurierten SLA-Schwellenwerten (Service Level Agreement) ein. Zusätzliche visuelle Indikatoren warnen Service Desk-Mitarbeiter über ungelesene Nachrichten, Chat-Status und nicht gespeicherte Änderungen. Diese visuellen Hinweise helfen Service Desk-Mitarbeitern, ihre Interaktionen zu priorisieren, indem sie die Chatdauer nachverfolgen und sie benachrichtigen, wenn Konversationen sofortige Aufmerksamkeit erfordern.

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

Vorteile

Die Funktion „Registerkarten für Chatsitzungen“ bietet Kunden die folgenden Vorteile.

- Verbesserte Priorisierung: Service Desk-Mitarbeiter können den SLA-Status jedes Chats visuell nachverfolgen, indem sie auf die Registerkartenfarbe blicken und diese Informationen verwenden, um Kundenantworten zu priorisieren.
- Multitasking für Service Desk-Mitarbeiter: Änderungen der Registerkartenfarbe und Echtzeitbenachrichtigungen helfen Service Desk-Mitarbeitern, mehrere Interaktionen gleichzeitig zu verarbeiten, wodurch das Risiko minimiert wird, dass wichtige Chats fehlen.
- Produktivität von Service Desk-Mitarbeitern: Das System hilft Service Desk-Mitarbeitern, effizienter zu reagieren, indem Konversationen basierend auf Dringlichkeit hervorgehoben werden, wodurch die Kundenbindung und -Zufriedenheit verbessert werden.

Schlüsselfunktionen

Registerkarten für Chatsitzungen bieten die folgenden wichtigen Funktionen.

Funktionen der Registerkarte „Chat-Sitzung“

Funktion	Beschreibung
Nachverfolgung der Dauer in Echtzeit für Chatsitzungen	Diese Funktion verfolgt aktiv die Dauer eines Chats und warnt den Service Desk-Mitarbeiter, wenn vordefinierte SLA-Schwellenwerte erreicht werden. • Der Timer beginnt, wenn ein Kunde eine Nachricht an einen Service Desk-Mitarbeiter sendet und die Registerkarte für diese Chat-Interaktion inaktiv ist. • Die inaktive Registerkarte durchläuft verschiedene Farben, um den Service Desk-Mitarbeiter auf die ungelesene Nachricht und die bevorstehenden SLA-Schwellenwerte zu warnen. • Der Timer wird zurückgesetzt, sobald der Service Desk-Mitarbeiter mit der Registerkarte interagiert.
SLA-Schwellenwerttimer	Systemadministratoren können mindestens eine und maximal drei Ebenen von SLA-Schwellenwerttimern konfigurieren. Wenn der Administrator einen Arbeitsbereich auswählt und aktiviert **Registerkarte „Sitzung“ Aktiviert** Schaltfläche, fügt das System die erste Ebene automatisch hinzu. Dann können sie bei Bedarf eine oder zwei zusätzliche Ebenen hinzufügen.

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

Funktionen der Registerkarte „Chat-Sitzung“ (Fortsetzung)

Funktion	Beschreibung
	Für jede Ebene kann der Administrator einen Timer-Wert und eine Registerkartenfarbe auswählen.
Registerkartenfarben	Registerkartenfarben geben den Status eines Chats mit einer oder mehreren ungelesenen Nachrichten an. Inaktive Registerkarten mit ungelesenen Nachrichten ändern die Farbe, um kritische Wartezeiten hervorzuheben. Systemadministratoren können für jede konfigurierte SLA-Schwellenwertstufe eine andere Farbe auswählen.
Zähler ungelesener Nachrichten	Inaktive Registerkarten zeigen einen Zähler an, der die Anzahl der ungelesenen Chatnachrichten anzeigt. Der Zähler verwendet eine Hintergrundfarbe, die eine dunklere Schattierung der konfigurierten Registerkartenfarbe darstellt.
Registerkartennachrichten	Nachrichten auf den Registerkarten der Chat-Sitzung werden unter dem Kundennamen angezeigt und benachrichtigen den Service Desk-Mitarbeiter über die folgenden Chat-Bedingungen: • Chat wird abgeschlossen • Chat wurde beendet Service Desk-Mitarbeiter sehen die entsprechende Nachricht auf der Registerkarte abhängig von der Bedingung des Chats.
Indikator für nicht gespeicherte Changes	Ein grauer Kreis auf einer Chat-Sitzungsregisterkarte zeigt an, dass auf der Registerkarte nicht gespeicherte Änderungen vorhanden sind. Der Kreis wird ausgeblendet, sobald die Änderungen gespeichert wurden.

SLA-Schwellenwerttimer

Systemadministratoren können bis zu drei Stufen von SLA-Schwellenwertzeitern für inaktive Chatsitzungsregisterkarten konfigurieren. Für jede Ebene können Administratoren einen Timer festlegen und eine eindeutige Registerkartenfarbe auswählen.

Diese Timer warnen Service Desk-Mitarbeiter vor ungelesenen Nachrichten in inaktiven Chats, indem sie die Farbe der Registerkarte ändern. Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter den Chat eines Kunden über die in diesen Schwellenwerttimern definierte Zeitspanne hinaus unbeantwortet lässt, ändert das System die Farbe der Registerkarte.

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

Registerkarte „Chat-Sitzung“ – SLA-Schwellenwerte

Ebene	Beschreibung
Ebene 1: Warnung	Dieser Timer warnt den Service Desk-Mitarbeiter vor einem SLA-Verstoß, indem er die Farbe einer inaktiven Registerkarte ändert, wenn die ausgewählte Dauer erreicht ist. Standardeinstellung: 30 Sekunden nach Empfang der ersten neuen Nachricht.
Ebene 2: Kritisch	Dieser Timer warnt den Service Desk-Mitarbeiter bei einem kritischen SLA-Verstoß, indem er die Farbe einer inaktiven Registerkarte ändert, wenn sie die ausgewählte Dauer erreicht. Die Standardeinstellung ist 1 Minute nach Empfang der ersten neuen Nachricht. **Hinweis:** Die Zeitdauer für den Timer der Ebene 2 muss größer als der Timer der Ebene 1 sein.
Ebene 3: Schwerwiegend	Dieser Timer warnt den Service Desk-Mitarbeiter vor einem schwerwiegenden SLA-Verstoß, indem er die Farbe einer inaktiven Registerkarte ändert, wenn sie die ausgewählte Dauer erreicht. Die Standardeinstellung ist 2 Minuten nach Empfang der ersten neuen Nachricht. **Hinweis:** Die Zeitdauer für den Timer der Ebene 3 muss größer als der Timer der Ebene 2 sein.

Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Registerkarten für Chatsitzungen .

Registerkartenfarben

Die Funktion „Registerkarten für Chatsitzungen“ verwendet Registerkartenhintergrundfarben, um Informationen auf einen Blick bereitzustellen. Farben geben den Registerkartenstatus an, z. B. die aktive Registerkarte und die inaktiven Registerkarten, die eine oder mehrere ungelesene Nachrichten enthalten.

- **Aktive Registerkarte** : Ein weißer Hintergrund zeigt die aktive Registerkarte an. Dies ist die Registerkarte, auf der der Service Desk-Mitarbeiter derzeit arbeitet.
- **Inaktive Registerkarten** : Ein farbiger Hintergrund zeigt eine inaktive Registerkarte an, die eine oder mehrere ungelesene Nachrichten enthält. Registerkarten wechseln in verschiedene Farben, um Chats hervorzuheben, die die konfigurierten SLA-Schwellenwerte erreicht haben.

Systemadministratoren können bis zu drei SLA-Schwellenwertstufen für Registerkarten für Chatsitzungen konfigurieren. Für jede Ebene kann der Administrator einen Timer für die Schwellenwertstufe festlegen und eine Hintergrundfarbe für die Registerkarte auswählen. Service Desk-Mitarbeiter sehen auf den Registerkarten der Chatsitzung je nach Schwellenwert-Timer unterschiedliche Farben.

Die Farbe der Registerkarte „Hintergrund“ ändert sich, wenn eine inaktive Registerkarte mit ungelesenen Nachrichten die erste SLA-Schwellenwertstufe erreicht. Auf der Registerkarte

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

wird die aktuelle Farbe beibehalten, bis der Timer den nächsten konfigurierten SLA-Schwellenwert erreicht.

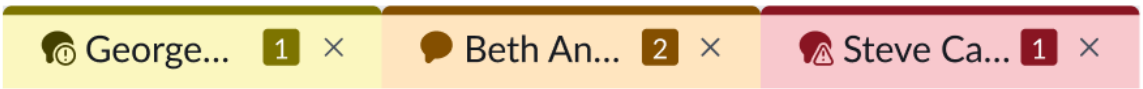
Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Registerkarten für Chatsitzungen .

Zähler ungelesener Nachrichten

Jede inaktive Registerkarte enthält einen Zähler, der die Anzahl der ungelesenen Chatnachrichten anzeigt.

Der Zähler verwendet eine Hintergrundfarbe, die eine dunklere Schattierung der konfigurierten Registerkartenfarbe darstellt.

Zähler für ungelesene Nachrichten auf der Registerkarte „Chat-Sitzung“



Wenn eine Chatnachricht empfangen wird, wird der Zähler aktualisiert, um die Gesamtzahl der ungelesenen Nachrichten anzuzeigen. Nach Auswahl der Registerkarte kann ein Service Desk-Mitarbeiter die ungelesenen Nachrichten im Chat-Fenster anzeigen.

Wenn Sie eine inaktive Registerkarte auswählen, wird die Registerkartenfarbe gelöscht und der Zähler für ungelesene Nachrichten zurückgesetzt. Der Schwellenwert-Timer und der Zähler werden neu gestartet, wenn der Service Desk-Mitarbeiter von der Registerkarte weg navigiert.

Wenn ein Kunde eine Konversation oder eine Chatsitzung beendet, ändert sich die Farbe der Registerkarte in Blau, und der Zähler für ungelesene Nachrichten wird ausgeblendet.

Ungelesene Nachrichten werden angezeigt

Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter eine inaktive Registerkarte auswählt und zu einer Chat-Konversation zurückkehrt, kann er die ungelesenen Nachrichten im Chat-Fenster sehen. Dieses Fenster verwendet ein Trennzeichen zwischen den älteren Nachrichten und den ungelesenen Nachrichten und zeigt den Zeitpunkt an, zu dem die erste ungelesene Nachricht gesendet wurde. Dieses Trennzeichen wird angezeigt, wenn zwischen der ersten neuen Nachricht und der letzten vorherigen Nachricht ein Zeitunterschied von mehr als 30 Sekunden besteht.

Maximale Anzahl von Registerkarten

Ein Service Desk-Mitarbeiter kann maximal 10 Registerkarten gleichzeitig öffnen. Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter versucht, zusätzliche Registerkarten zu öffnen, zeigt das System eine Meldung an, die anweist, eine oder mehrere Registerkarten zu schließen, bevor eine neue Registerkarte geöffnet wird.

Chats werden übertragen

Es gibt zwei Möglichkeiten, einen Chat von einem Service Desk-Mitarbeiter an einen anderen zu übertragen: Manuelle Übertragung und automatische Übertragung.

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

Registerkarten der Chatsitzung für übertragene Chats

Übertragungstyp	Beschreibung
Manuelle Übertragung	Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter einen Chat manuell an einen anderen Service Desk-Mitarbeiter überträgt und der neue Service Desk-Mitarbeiter den Chat akzeptiert: • Der Zähler für ungelesene Nachrichten wird auf der Registerkarte „Chatsitzung“ nicht angezeigt. • Das Trennzeichen wird nicht zwischen neuen und älteren Nachrichten angezeigt. Die Interaktion wird für den empfangenden Service Desk-Mitarbeiter als neu behandelt. • Beim neuen Service Desk-Mitarbeiter ändert sich die Registerkartenfarbe, wie vom Administrator konfiguriert, wenn neue Nachrichten vom Kunden eingehen. • Der neue Service Desk-Mitarbeiter sieht, dass der Zähler für ungelesene Nachrichten aktualisiert wird, wenn neue Nachrichten eintreffen.
Automatische Übertragung	Wenn ein Chat automatisch an einen anderen Service Desk-Mitarbeiter oder an eine Warteschlange übertragen wird: • Der Zähler für ungelesene Nachrichten wird auf der Registerkarte „Chatsitzung“ nicht angezeigt. Alle Nachrichten im Chat befinden sich für den neuen Service Desk-Mitarbeiter in einem ungelesenen Status. • Das Trennzeichen wird nicht zwischen neuen und älteren Nachrichten angezeigt. Die Interaktion wird für den empfangenden Service Desk-Mitarbeiter als neu behandelt. • Beim neuen Service Desk-Mitarbeiter ändert sich die Registerkartenfarbe, wie vom Administrator konfiguriert, wenn neue Nachrichten vom Kunden eingehen. • Der neue Service Desk-Mitarbeiter sieht, dass der Zähler für ungelesene Nachrichten aktualisiert wird, wenn neue Nachrichten eintreffen.

Wenn ein Chat in eine Warteschlange übertragen wird, gelten SLA-Schwellenwertzeitgeber und Registerkartenfarben für den nächsten Service Desk-Mitarbeiter, der den Fall abholt.

Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter Hilfe von einem Kollegen oder Manager mit anfordert Flüsterfunktion Funktion, die SLA-Schwellenwertzeitgeber und das Registerkartenverhalten gelten nur für den Besitzer des Service Desk-Mitarbeiters und nicht für andere Personen, die an der Interaktion teilnehmen.

Konfigurieren der Funktion „Registerkarten für Chatsitzungen“

Benutzer mit der Systemadministratorrolle können die Funktion der Registerkarte „Chatsitzungen“ aktivieren und SLA-Schwellenwertzeitgeber für Chatsitzungen über die Administratorkonsole „Conversational Interfaces“ (CI) konfigurieren.

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

Wenn diese Funktion aktiviert ist, werden auf den Registerkarten der Chatsitzung Farben angezeigt, um den Chatstatus anzuzeigen. Diese Farben werden durch SLA-Schwellenwertgeber bestimmt, die Service Desk-Mitarbeiter auf bevorstehende SLA-Verstöße warnen.

Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Registerkarten für Chatsitzungen .

Konfigurieren Sie Registerkarten für Chatsitzungen

Konfigurieren Sie Einstellungen wie Dauer und Farbe für die Chat-SLA-Schwellenwertzeitgeber für einen ausgewählten Arbeitsbereich in der Administratorkonsole für Konversationsschnittstellen (CI). Diese Timer warnen Service Desk-Mitarbeiter vor ungelesenen Nachrichten in inaktiven Chats.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Aktivieren Sie Registerkarten der Chatsitzung Funktion und wählen Sie den Arbeitsbereich aus, für den die Funktion gilt.

Sie können mindestens einen und maximal drei Chat-SLA-Schwellenwertgeber für einen Arbeitsbereich konfigurieren. Diese Timer warnen Service Desk-Mitarbeiter vor ungelesenen Nachrichten, indem sie ändern Registerkartenfarben Der inaktiven Chats.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen**an.
   Dadurch wird die CI-Admin-Experience mit ausgewählter Registerkarte „Einstellungen“ angezeigt.
2. Wählen Sie Aus **Mitarbeiterchat** Auf der linken Seite der CI-Admin-Experience.
   Dadurch wird der Bildschirm „Mitarbeiterchat-Einstellungen“ angezeigt.

   Hinweis: Wenn Sie nicht über die erforderlichen Berechtigungen zum Ändern dieser Einstellungen verfügen, wird die folgende Meldung angezeigt: Sie verfügen nicht über die erforderlichen Berechtigungen zum Ändern dieser Einstellungen. Wenden Sie sich an Ihren Administrator.

3. Aktivieren Sie im Abschnitt Einstellungen der Sitzungsregisterkarte **Aktivieren** Schaltfläche in der oberen rechten Ecke, und wählen Sie aus **Speichern** .
   Dies ist ein globaler Switch, der die Funktion für eine Instanz aktiviert.
4. Wählen Sie Aus **Konfigurierbarer CSM/FSM-Arbeitsbereich** In **Wählen Sie einen Arbeitsbereich für Registerkarteneinstellungen aus** Feld.
   Dies ist der Arbeitsbereich, für den Sie die Funktion „Registerkarten für Chatsitzungen“ aktivieren möchten.
5. Aktivieren Sie **Registerkarte „Sitzung“ Aktiviert** Schaltfläche und wählen Sie aus **Speichern** .

   Dadurch wird die Funktion „Chat-Sitzungsregisterkarten“ für den ausgewählten Arbeitsbereich aktiviert und der Timer der Ebene 1 automatisch hinzugefügt.

   Wenn diese Option aktiviert ist, ändern sich die Farben der inaktiven Registerkarten, um Service Desk-Mitarbeiter vor ungelesenen Nachrichten zu warnen. Sie können mindestens einen und maximal drei SLA-Schwellenwerttimer konfigurieren, die Service Desk-Mitarbeiter auf bevorstehende SLA-Verstöße warnen.

   Hinweis: Durch Deaktivieren der Registerkarte „Sitzung“ wird der gespeicherte Arbeitsbereich nicht entfernt. Der Arbeitsbereich bleibt verfügbar und kann später aufgerufen werden.

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

6. Konfigurieren Sie bis zu drei Warnungen zu SLA-Schwellenwertverletzungen.

   a. Wählen Sie die Länge des Timers für aus **SLA-Verstoß – Warnung (Ebene 1)** .
   Dieser Timer warnt den Service Desk-Mitarbeiter vor einem SLA-Verstoß, indem er die Farbe einer inaktiven Registerkarte ändert, wenn die ausgewählte Dauer erreicht ist. Die Standardeinstellung beträgt 30 Sekunden, nachdem die erste neue Nachricht empfangen wurde.

   b. Um eine zweite SLA-Verstoßwarnung zu konfigurieren, wählen Sie aus **Ebene Hinzufügen** .

   c. Wählen Sie die Länge des Timers für aus **SLA-Verstoß – Warnung (Ebene 2)** .
   Dieser Timer warnt den Service Desk-Mitarbeiter bei einem kritischen SLA-Verstoß, indem er die Farbe einer inaktiven Registerkarte ändert, wenn sie die ausgewählte Dauer erreicht. Die Standardeinstellung ist 1 Minute nach Empfang der ersten neuen Nachricht.

   Hinweis: Die Zeitdauer für den Timer der Ebene 2 muss größer als der Timer der Ebene 1 sein.

   d. Wählen Sie aus, um eine Warnung für einen dritten SLA-Verstoß zu konfigurieren **Ebene Hinzufügen** .

   e. Wählen Sie die Länge des Timers für aus **SLA-Verstoß – Warnung (Ebene 3)** .
   Dieser Timer warnt den Service Desk-Mitarbeiter vor einem schwerwiegenden SLA-Verstoß, indem er die Farbe einer inaktiven Registerkarte ändert, wenn sie die ausgewählte Dauer erreicht. Die Standardeinstellung ist 2 Minuten nach Empfang der ersten neuen Nachricht.

   Hinweis: Die Zeitdauer für den Timer der Ebene 3 muss größer als der Timer der Ebene 2 sein.

7. Wählen Sie die Registerkartenfarbe für jede der konfigurierten Warnungen zu SLA-Schwellenwertverletzungen in aus **Registerkartenfarbe** Feld und wählen Sie dann aus **Anwenden** .
   Sie müssen für jede Warnungsstufe eine eindeutige Registerkartenfarbe auswählen. Nachdem Sie Ihre Auswahl angewendet haben, sehen Sie eine Vorschau der Registerkarte mit der ausgewählten Farbe.
8. Wählen Sie **Speichern**.
   Der Arbeitsbereich wird der Liste konfigurierter Arbeitsbereiche im Abschnitt Einstellungen der Sitzungsregisterkarte hinzugefügt.

Bearbeiten oder entfernen Sie Registerkarten für Chatsitzungen

Bearbeiten Sie die Einstellungen für konfigurierte SLA-Schwellenwerte, fügen Sie SLA-Schwellenwerte hinzu oder entfernen Sie sie, oder entfernen Sie Arbeitsbereiche aus der Liste der konfigurierten Arbeitsbereiche in der Administratorkonsole für Konversationsschnittstellen (Conversational Interfaces, CI).

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Im Abschnitt „Einstellungen für Sitzungsregisterkarten“ des Bildschirms „Mitarbeiterchat-Einstellungen“ werden die Arbeitsbereiche mit konfigurierten SLA-Schwellenwerten aufgelistet. Unter der Überschrift „konfigurierte Arbeitsbereiche“ finden Sie eine Liste der konfigurierten Arbeitsbereiche und der SLA-Schwellenwertstufen, die für jeden Arbeitsbereich konfiguriert wurden.

In diesem Abschnitt können Sie Folgendes tun:

- Entfernen Sie einen Arbeitsbereich aus der Liste der konfigurierten Arbeitsbereiche.
- Bearbeiten Sie die SLA-Schwellenwertstufen für einen Arbeitsbereich:

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

- Aktualisieren Sie den Timer-Wert und die Registerkartenfarbe für eine SLA-Schwellenwertstufe.
- Fügen Sie eine SLA-Schwellenwertstufe hinzu, oder entfernen Sie sie.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen**an.
   Dadurch wird die CI-Admin-Experience mit ausgewählter Registerkarte „Einstellungen“ angezeigt.
2. Wählen Sie Aus **Mitarbeiterchat** Auf der linken Seite der CI-Administratorkonsole.
   Dadurch wird der Bildschirm „Mitarbeiterchat-Einstellungen“ angezeigt.
3. Scrollen Sie zum Abschnitt Einstellungen der Sitzungsregisterkarte, um eine Liste der konfigurierten Arbeitsbereiche anzuzeigen.
   In dieser Liste werden die Arbeitsbereiche angezeigt, die für die Instanz konfiguriert wurden. Außerdem werden die SLA-Schwellenwertstufen angezeigt, die für jeden Arbeitsbereich konfiguriert wurden.
4. Um einen Arbeitsbereich zu bearbeiten, wählen Sie aus **Bearbeiten** .
   Die Details der konfigurierten SLA-Schwellenwertzeitgeber werden im Abschnitt „SLA-Ebenen festlegen“ angezeigt.

   a. Im Abschnitt „SLA-Ebenen festlegen“ können Sie die folgenden Aufgaben ausführen:
      - Aktualisieren Sie den Timer-Wert für eine SLA-Schwellenwertstufe.
      - Aktualisieren Sie die Registerkartenfarbe für eine SLA-Schwellenwertstufe.
      - Fügen Sie eine SLA-Schwellenwertstufe hinzu.
      - Entfernen Sie eine SLA-Schwellenwertstufe.

   b. Wählen Sie Aus **Speichern** Auf dem Bildschirm „Mitarbeiterchat-Einstellungen“, um Ihre Änderungen zu speichern.

5. So entfernen Sie einen Arbeitsbereich aus der Liste der konfigurierten Arbeitsbereiche:

   a. Wählen Sie Aus **Entfernen** Für den gewünschten Arbeitsbereich.

   b. Wählen Sie im Bestätigungs-Popup-Fenster aus **Entfernen Sie den Arbeitsbereich** .
   Der Arbeitsbereich wird aus der Liste konfigurierter Arbeitsbereiche im Abschnitt Einstellungen der Sitzungsregisterkarte entfernt.

ServiceNow-Link-Manager

Verwenden Sie die ServiceNow Link Manager-Funktion, um Browserregisterkarten in einer ServiceNow-Instanz zu verwalten und zu organisieren.

Die ServiceNow Link Manager-Funktion soll die Anwenderproduktivität verbessern, indem Browserregisterkarten in einer ServiceNow-Instanz verwaltet und organisiert werden. Diese Funktion stellt sicher, dass Links, die in einer Instanz geöffnet werden, in einem einzigen Arbeitsbereich konsolidiert werden. ServiceNow Link Manager ist nützlich für Anwender, die während ihres Arbeitstags zahlreiche offene Registerkarten nachverfolgen müssen.

Schlüsselfunktionen

ServiceNow Link Manager umfasst die folgenden Funktionen:

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

- **Registerkartenkonsolidierung** : Konsolidiert neue ServiceNow-bezogene Registerkarten automatisch in einer vorhandenen offenen ServiceNow-Registerkarte, wodurch Browserübersichtlichkeit verhindert wird.
- **Plattformübergreifende Unterstützung** : Unterstützt das Öffnen freigegebener Datensatzlinks in Umgebungen wie Gmail, Microsoft Teams, Microsoft Outlook und anderen Webplattformen, die mit ServiceNow verknüpft sind.
- **Anwenderfreundliche Oberfläche** : Einfach zu aktivieren und zu deaktivieren, direkt über die Chrome-Erweiterungseinstellungen im Browser.

Installationsschritte

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um ServiceNow Link Manager zu installieren:

1. Wählen Sie aus **Erweiterungen** Symbol im Chrome-Browser, und wählen Sie aus **Erweiterungen Verwalten** .
2. Wählen Sie im linken Bereich aus **Chrome-Webstore** Um es auf einer neuen Registerkarte zu öffnen.
3. Geben Sie in der Suchleiste ein `ServiceNow-Link-Manager` .
4. Wählen Sie die Erweiterung in den Ergebnissen aus, und wählen Sie aus **Zu Chrome hinzufügen** .
5. Nach der Installation wird die Erweiterung in Ihrer Erweiterungsliste angezeigt, und Sie können sie jederzeit aktivieren oder deaktivieren.

ServiceNow Link Manager wird aktiviert

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um ServiceNow Link Manager zu aktivieren:

1. Wählen Sie das Symbol ServiceNow-Einstellungen in der oberen rechten Ecke Ihres Chrome-Browsers aus.
2. Suchen Sie im Dropdown-Menü den Umschalter ServiceNow Link Manager, und aktivieren Sie ihn.

Hinweis: Die ServiceNow Link Manager-Erweiterung wird automatisch aktiviert, wenn Sie auf CSM und ITSM Workspace zugreifen. Er wird in keinem anderen ServiceNow-Arbeitsbereich ausgeführt.

Mit ServiceNow Link Manager

Links werden normalerweise in einer neuen Browserregisterkarte geöffnet. Wenn ServiceNow Link Manager aktiviert ist, werden Links in einer bereits geöffneten ServiceNow Workspace-Registerkarte konsolidiert. Diese Konsolidierung gilt unabhängig davon, ob auf den Link in ServiceNow selbst oder von einer externen Website wie Gmail, Microsoft Teams oder Microsoft Outlook geklickt wird.

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

Problembehandlung

Problembehandlung für ServiceNow Link Manager

Problem	Beschreibung
Registerkarten werden nicht konsolidiert	• Stellen Sie sicher, dass ServiceNow Link Manager in den Chrome-Erweiterungseinstellungen aktiviert ist. • Aktualisieren Sie Ihren Browser, wenn Änderungen nicht sofort wirksam werden.
Erweiterung wird nicht angezeigt	• Überprüfen Sie, ob die Erweiterung installiert ist, indem Sie Ihre Chrome-Erweiterungen-Seite überprüfen. • Wenn das Problem weiterhin besteht, versuchen Sie, die Erweiterung aus Buildtools1 neu zu installieren.

Häufige Fragen

FAQs für ServiceNow Link Manager

Frage	Antwort
Was passiert, wenn ich ServiceNow Link Manager deaktivieren?	Wenn Sie ServiceNow Link Manager deaktivieren, wird das Standardverhalten wiederhergestellt, bei dem jeder angeklickte Link eine neue Registerkarte öffnet.
Ist die Erweiterung in anderen Browsern verfügbar?	Derzeit wird die Erweiterung nur in Chrome unterstützt.
Was geschieht, wenn mehrere Registerkarten geöffnet sind und dann ServiceNow Link Manager aktiviert wird?	Die vorhandenen Registerkarten bleiben unverändert. Alle neuen Links werden auf der neuesten Registerkarte in Ihrem aktuellen Arbeitsbereich geöffnet.
Kann ich auswählen, welche Registerkarten konsolidiert werden sollen, oder konsolidiert ServiceNow Link Manager automatisch alle ServiceNow-Registerkarten?	ServiceNow Link Manager konsolidiert automatisch alle ServiceNow-bezogenen Registerkarten. Derzeit ist keine Option zum Auswählen bestimmter Registerkarten für die Konsolidierung verfügbar.
Wirkt sich ServiceNow Link Manager auf meine nicht-ServiceNow-Registerkarten aus?	Nein ServiceNow Link Manager betrifft nur ServiceNow-bezogene Registerkarten. Nicht-ServiceNow-Registerkarten funktionieren weiterhin wie gewohnt.
Verlangsamt ServiceNow Link Manager die Leistung meines Browsers?	ServiceNow Link Manager ist so konzipiert, dass er effizient arbeitet, ohne die Leistung Ihres Browsers erheblich zu beeinträchtigen. Wenn jedoch Verlangsamungen auftreten, sollten Sie die Anzahl der aktiven Erweiterungen oder Registerkarten einschränken.

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

FAQs für ServiceNow Link Manager (Fortsetzung)

Frage	Antwort
Kann ich ServiceNow Link Manager vorübergehend deaktivieren, ohne die Erweiterung zu deinstallieren?	Ja, Sie können ServiceNow Link Manager einfach in den Erweiterungseinstellungen aktivieren oder deaktivieren, ohne die gesamte Chrome-Erweiterung zu deinstallieren.
Kann ich anpassen, in welcher Instanz ServiceNow Link Manager Registerkarten konsolidiert, wenn ich mit mehreren ServiceNow-Instanzen arbeite?	Derzeit konsolidiert ServiceNow Link Manager Registerkarten innerhalb jeder ServiceNow-Instanz unabhängig voneinander. Wenn Sie mehrere Instanzen geöffnet haben, wird der Link in der zuletzt verwendeten Instanz geöffnet.

Funktioniert die Erweiterung für anwenderdefinierte URLs oder ältere Chrome-Versionen?	Die ServiceNow Link Manager-Erweiterung funktioniert nur mit URL-Mustern des Basissystemarbeitsbereichs und unterstützt keine anwenderdefinierten URLs. Es unterstützt derzeit die folgenden Muster:
	
	CSM-Arbeitsbereiche:
	`"patterns": [ { "name": "cwf", "match": "https://*/now/cwf/*" },`
	
	ITSM-Arbeitsbereich:
	`"patterns": [ { "name": "sow", "match": "https://*/now/sow/*" }`
	
	Hinweis: Die Erweiterung funktioniert nicht in älteren Chrome-Versionen, die Manifest V3 nicht unterstützen. Stellen Sie sicher, dass Sie die neueste Chrome-Version verwenden.

Formularvorlagen für konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich

Erstellen und bearbeiten Sie Formularvorlagen zur Verwendung in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Und verwenden Sie dann die Vorlagen, um Felder in Datensätzen automatisch auszufüllen.

Formularvorlagen vereinfachen den Prozess zum Erstellen und übermitteln neuer Datensätze, indem Felder mit ausgewählten Werten ausgefüllt werden. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Formularvorlagen sind auf der Registerkarte Vorlagen im kontextbezogenen Seitenbereich verfügbar. Auf der Registerkarte Vorlagen können Sie Folgendes tun:

- Zeigen Sie Vorlagenkarten an, die Informationen anzeigen, einschließlich Vorlagenname, Beschreibung und Zeitpunkt der letzten Verwendung der Vorlage.
- Zeigen Sie verschiedene Listen von Vorlagen an, einschließlich Favoriten, meine Vorlagen und alle.

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

- Markieren Sie Vorlagen als Favoriten, indem Sie auf der Vorlagenkarte auf das Sternsymbol klicken.
- Sortieren Sie die verfügbaren Vorlagen alphabetisch oder nach zuletzt verwendeten Vorlagen.
- Erstellen Sie eine neue Vorlage, indem Sie auf das Symbol Erstellen (**+**) Oben auf der Registerkarte Vorlagen.
- Bearbeiten Sie eine vorhandene Vorlage, indem Sie auf der Vorlagenkarte auf das Symbol „weitere Aktionen“ und dann auswählen **Bearbeiten** .

Registerkarte „Vorlagen“

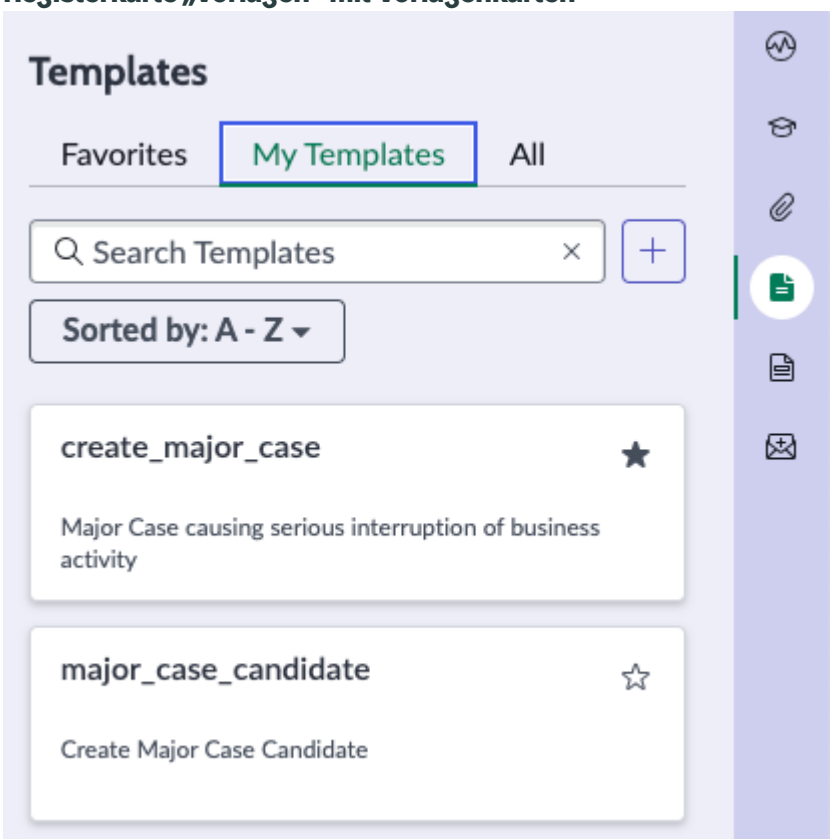
Die Registerkarte Vorlagen im kontextbezogenen Seitenbereich enthält Formularvorlagen, die dem aktuellen Anwender zur Verfügung stehen. Diese Registerkarte enthält drei Listen von Vorlagen:

- **Favoriten** : Vorlagen, die der Anwender als Favorit markiert hat, indem er auf der Vorlagenkarte das Sternsymbol wählt. Die Vorlagen, die dieser Liste hinzugefügt werden, sind über verschiedene Datensätze hinweg zugänglich.
- **Meine Vorlagen** : Vom Anwender erstellte Vorlagen.
- **Alle** : Alle Vorlagen, die dem Anwender zur Verfügung stehen.

Innerhalb jeder Liste von Vorlagen können Anwender Folgendes tun:

- Suchen Sie nach Vorlagen, indem Sie ein Stichwort in das Suchfeld eingeben.
- Sortieren Sie die verfügbaren Vorlagen, entweder zuletzt verwendet oder alphabetisch, indem Sie eine Auswahl aus dem Dropdown-Menü treffen.

Registerkarte „Vorlagen“ mit Vorlagenkarten



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

Vorlagenkarten

Auf der Registerkarte Vorlagen wird für jede Vorlage in einer Liste eine Karte angezeigt. Diese Karten enthalten Informationen zu den Vorlagen, einschließlich:

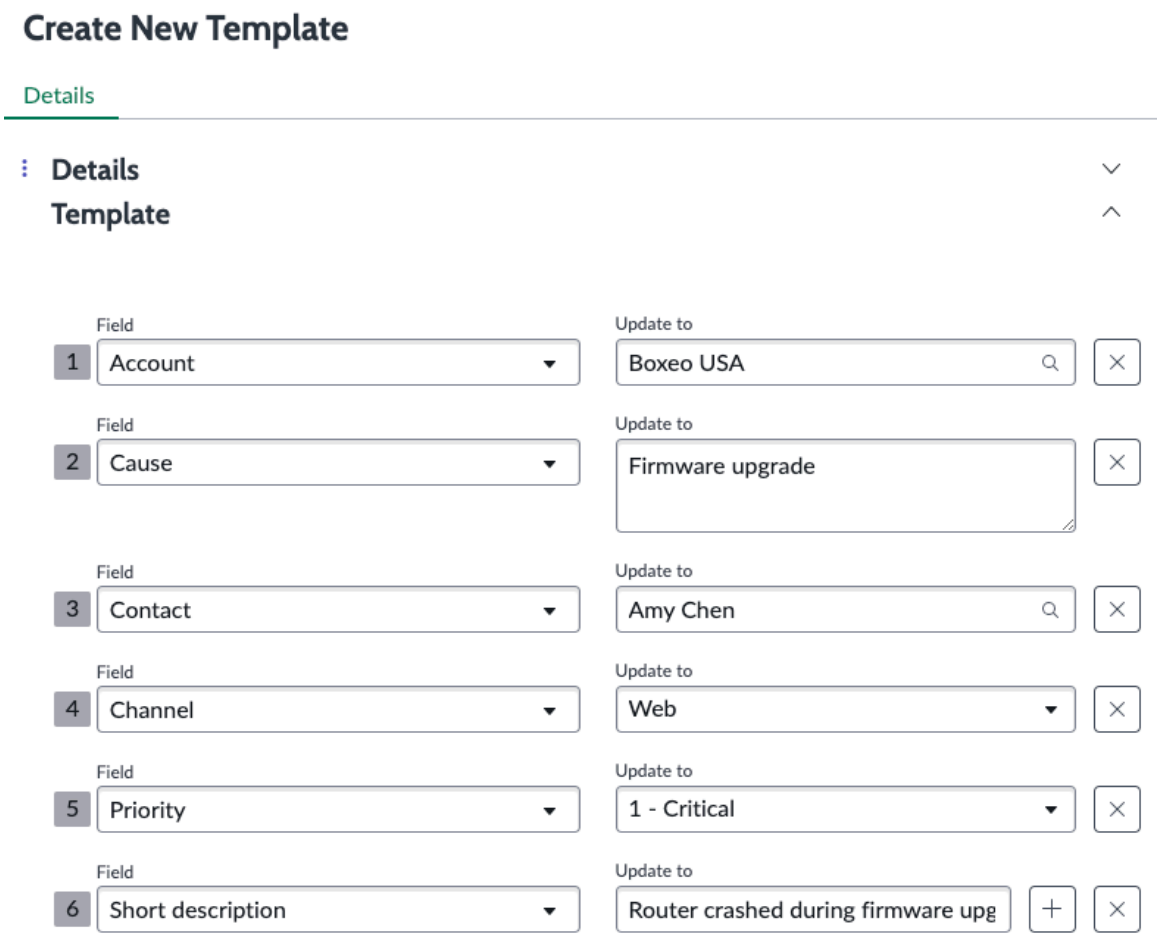
- Eine mehrzeilige Beschreibung der Vorlage.
- Ein Zeitstempel, der angibt, wann die Vorlage zuletzt verwendet wurde.
- Ein Sternsymbol, mit dem Sie eine Vorlage als Favoriten markieren können.

Vorlagenformular

Das Vorlagenformular wird zum Erstellen und Bearbeiten von Vorlagen verwendet. Dieses Formular enthält zwei reduzierbare Formularabschnitte:

- **Details** : Enthält Informationen zur Vorlage, z. B. den Vorlagennamen und die Tabelle, für die die Vorlage gilt.
- **Vorlage** : Enthält die ausgewählten Felder und die konfigurierten Werte für die Felder, die auf einen Datensatz angewendet werden.

Vorlagenformular



Der Abschnitt „Vorlage“ enthält eine Zeile für jedes Feld, das der Vorlage hinzugefügt wurde. Diese Zeilen sind nummeriert, um die Lesbarkeit und den einfachen Verweis zu gewährleisten. Die Felder und konfigurierten Werte in jeder Zeile werden ebenfalls zur Lesbarkeit gekennzeichnet.

Automatische Übersetzung

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

- **Feld** : Das Feld, das im Datensatz aktualisiert werden soll.
- **Aktualisieren Sie auf** : Der für dieses Feld zu verwendende Wert.

Das Vorlagenformular ist verfügbar, wenn Sie eine neue Vorlage aus einem Fall oder einer Interaktion erstellen oder eine vorhandene Vorlage bearbeiten. Der Header der Registerkarte „Vorlagenformular“ zeigt eine Beschreibung der aktuellen Aktion an:

- **Erstellen Sie eine neue Vorlage** : Das System zeigt diesen Registerkarten-Header an, wenn Sie eine Vorlage erstellen.
- **Bearbeiten Sie die Vorlage** : Das System zeigt diesen Registerkartenheader an, wenn Sie die Änderungen an einer neuen Vorlage speichern oder eine Vorlage bearbeiten.

Verwenden von Formularvorlagen zum Erstellen von Kommentaren und Arbeitsnotizen

Sie können Formularvorlagen erstellen und verwenden, die Inhalte zu hinzufügen **Zusätzliche Kommentare** Und **Arbeitsnotizen** Felder in einem Falldatensatz, und veröffentlichen Sie diesen Inhalt dann im Aktivitätenstrom. Wenn Sie eine Vorlage auswählen, wird ein Dialogfeld ohne Modus mit dem Vorlageninhalt angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Dialogfelder ohne Modus .

Chat-Zusammenfassung

Verwenden Sie die Funktion „Chat-Zusammenfassung“, um automatisch Zusammenfassungen von Chat-Konversationen zu erstellen. Die Chat-Zusammenfassung ermöglicht es Service Desk-Mitarbeitern, schnell ein Verständnis der Interaktion zu erlangen, ohne das gesamte Transkript der Konversation zu lesen.

Nach Abschluss einer Chat-Konversation generiert das System automatisch eine Chat-Zusammenfassung und fügt sie dem hinzu **Chat-Zusammenfassung** Feld im Interaktionsdatensatz. Diese Zusammenfassung wird aus dem Transkript der Chat-Konversation erstellt.

Das System ruft die Chat-Zusammenfassungsvorhersage auf, die die Zusammenfassung aus vorhergesagten Werten generiert und aktualisiert **Chat-Zusammenfassung** Feld. Außerdem wird die Zusammenfassung als häufigste Empfehlung für dieses Feld angezeigt.

Ein Service Desk-Mitarbeiter kann die Informationen in ändern und speichern **Chat-Zusammenfassung** Feld. Um die Zusammenfassung auf den vorhergesagten Wert zurückzusetzen, kann der Service Desk-Mitarbeiter den Wert in der Top-Empfehlung auswählen.

Die Funktion „Chat-Zusammenfassung“ funktioniert mit oder ohne aktivierte Chat-Nachbearbeitung. Weitere Informationen finden Sie unter Interaktionsabschluss .

KI-Indikatoren

Wenn das System eine Zusammenfassung generiert und automatisch ausfüllt **Chat-Zusammenfassung** Wird auch Folgendes ausgeführt:

- Zeigt ein KI-Symbol über dem Feld an, das angibt, dass die Zusammenfassung von KI generiert wird.
- Zeigt ein Banner oben im Interaktionsdatensatz an. Die Nachricht im Banner weist den Service Desk-Mitarbeiter darauf hin, die Zusammenfassung zu überprüfen und die Informationen zu aktualisieren, wenn sie nicht korrekt sind.

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

Der Service Desk-Mitarbeiter kann das Banner schließen. Wenn der Service Desk-Mitarbeiter manuell aktualisiert **Chat-Zusammenfassung** Feld, wird das KI-Symbol nicht mehr angezeigt.

Interaktionsabschluss mit Dialogfeld ohne Modus

Die Interaktionsabwicklung bietet Service Desk-Mitarbeitern nach jedem Anruf oder Chat dedizierte Zeit, um Interaktionsdetails abzuschließen. Service Desk-Mitarbeiter können diese Zeit verwenden, um ihre Arbeit abzuschließen, bevor sie eine neue Konversation beginnen.

Wenn die Interaktionsabschlussphase aktiviert ist, wird ein Interaktionsdatensatz am Ende einer Kundenkonversation vom Status „in Arbeit“ in den Status „Nachbearbeitung“ verschoben. Dieser konfigurierbare Zeitraum ermöglicht Service Desk-Mitarbeitern, Aufgaben wie das Veröffentlichen von Arbeitsnotizen und das Aktualisieren von Datensatzinformationen abzuschließen, bevor sie fortfahren, um andere Kunden zu unterstützen.

Im Status Nachbearbeitung wird die Kapazität eines Service Desk-Mitarbeiters erst reduziert, wenn der Status der Interaktion in „Abgeschlossen“ geändert wird.

Interaktionsabschlussfunktionen

Die Interaktionsabwicklung umfasst mehrere konfigurierbare Funktionen:

- Nachbearbeitungscodes : Service Desk-Mitarbeiter können aus einer Liste von Codes auswählen, die Informationen darüber enthalten, wie die Interaktion gelöst wurde.
- Nachbearbeitungsnotizen : Service Desk-Mitarbeiter können zusätzliche Informationen zur Interaktionslösung bereitstellen.
- Nachbearbeitungstimer : Zeigt die Dauer des Nachbearbeitungszeitraums an. Wenn das Ende der Dauer erreicht ist, beendet das System den Nachbearbeitungszeitraum automatisch und speichert die Nachbearbeitungsdaten, wobei das Feld „Standardcode“ und „Notizen“ leer ist.
- Dialogfeld ohne Modi für Nachbearbeitung : Zeigt an, wenn der Service Desk-Mitarbeiter eine Interaktion beendet. Enthält den Nachbearbeitungstimer und Felder für den Nachbearbeitungscode und die Notizen.

Interaktionsabschluss umfasst auch Nachbearbeitungssegmente , Welche Interaktionsabschlussdaten speichern. Nachbearbeitungssegmente ermöglichen mehrere Nachbearbeitungen pro Interaktion. Beispiel: Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter eine Interaktion an einen anderen Service Desk-Mitarbeiter überträgt und jeder Service Desk-Mitarbeiter einen Abschluss für denselben Datensatz abschließt.

Vorteile der Interaktionsabwicklung

Die Interaktionsabwicklung bietet Service Desk-Mitarbeitern dedizierte Zeit, um ihre Arbeit an einer Interaktion abzuschließen. Wenn diese Option aktiviert ist, zeigt ein Nachbearbeitungstimer die verbleibende Zeit im Nachbearbeitungszeitraum an. Service Desk-Mitarbeiter können die Nachbearbeitungsdaten innerhalb des Nachbearbeitungszeitraums abschließen und übermitteln oder zulassen, dass das System den Nachbearbeitungszeitraum automatisch abschließt, wenn die Zeit abgelaufen ist.

Manager können die Länge des Nachbearbeitungszeitraums für ihre Service Desk-Mitarbeiter konfigurieren. Manager können auch auf Berichte zur Nutzung und Effektivität der Nachbearbeitungszeit zugreifen und Analytics verwenden, um die Genauigkeit der Daten und Verbesserungen der Mitarbeiterproduktivität nachzuverfolgen.

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

Administratoren können Nachbearbeitungszeitgrenzen für Sprach- und Chat-Interaktionen festlegen und verwalten und Nachbearbeitungscodes erstellen. Service Desk-Mitarbeiter können während der Nachbearbeitung schnell aus einer Liste verfügbarer Codes auswählen.

Nachbearbeitungscodes

Nachbearbeitungscodes enthalten Informationen darüber, wie eine Interaktion gelöst wurde. Service Desk-Mitarbeiter können beim Abschließen einer Interaktion im konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich einen Nachbearbeitungscode auswählen. Wenn Nachbearbeitungscodes aktiviert sind, können Service Desk-Mitarbeiter einen Code aus der konfigurierten Liste im Dialogfeld ohne Modus für Nachbearbeitungscodes auswählen.

Systemadministratoren können Nachbearbeitungscodes erstellen. Systemadministratoren können im Datensatz „Interaktionsnachbearbeitungskonfiguration“ auch Folgendes tun:

- Nachbearbeitungscodes aktivieren.
- Wählen Sie die Nachbearbeitungscodes aus, die Service Desk-Mitarbeitern im Dialogfeld ohne Modi zur Verfügung stehen.
- Wählen Sie einen standardmäßigen Nachbearbeitungscode aus.

Weitere Informationen finden Sie in den folgenden Themen:

- Erstellen Sie eine Interaktionsabschlusskonfiguration
- Erstellen Sie Interaktionsbearbeitungscodes
- Aktivieren Sie Interaktionsbearbeitungscodes

Nachbearbeitungstimer

Der Timer für die Interaktion zeigt einen Countdown des Nachbearbeitungszeitraums an. Der Nachbearbeitungstimer startet, wenn der Nachbearbeitungszeitraum beginnt.

Service Desk-Mitarbeiter können ihre Arbeit innerhalb des Nachbearbeitungszeitraums abschließen und die Nachbearbeitungsdaten übermitteln. Wenn Service Desk-Mitarbeiter ihre Arbeit nicht abschließen, beendet das System den Nachbearbeitungszeitraum automatisch und speichert die Nachbearbeitungsdaten, wobei das Feld „Standardcode“ und „Notizen“ leer ist.

Abhängig von den Einstellungen im Datensatz „Interaktionsnachbearbeitungskonfiguration“ wird der Nachbearbeitungstimer in einem Interaktionsdatensatz an einem von zwei Orten angezeigt:

- Im Dialogfeld ohne Modi für Nachbearbeitung: Der Timer wird im Dialogfeld ohne Modus angezeigt, wenn Nachbearbeitungscodes aktiviert sind.
- Sekundäre Werte im Header des Interaktionsdatensatzes. Der Timer wird in den sekundären Werten angezeigt, wenn Nachbearbeitungscodes nicht aktiviert sind.

Der Systemadministrator kann die Anzeige des Nachbearbeitungs-Timers konfigurieren, indem er aktiviert **Dauer für Service Desk-Mitarbeiter anzeigen** Feld im Datensatz der Interaktionsnachbearbeitungskonfiguration.

Der Timer zählt die in angegebene Zeit herunter **Dauer in Sekunden** Feld. Die Hintergrundfarbe des Nachbearbeitungs-Timers ändert sich, wenn die Dauer heruntergezählt wird.

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

Hintergrundfarbe	Beschreibung
Grün	Die verbleibende Zeit liegt zwischen 100 % und 50 % der Dauer.
Gelb	Die verbleibende Zeit liegt zwischen 50 % und 25 % der Dauer.
Orange	Die verbleibende Zeit liegt zwischen 25 % und 0 % der Dauer.
Rot	Wenn der Timer 0,00 erreicht, wird die Anzeige rot und erlischt dann. Das System aktualisiert den Status des Interaktionsdatensatzes in „Abgeschlossen“.

Nachbearbeitungsnotizen

Service Desk-Mitarbeiter können zusätzliche Informationen zur Interaktionslösung in den Nachbearbeitungsnotizen angeben. Nachdem Service Desk-Mitarbeiter im Dialogfeld ohne Modi für Nachbearbeitung einen Code ausgewählt haben, können sie diese Informationen in hinzufügen **Notizen** Feld.

Dialogfeld ohne Modi für Nachbearbeitung

Wenn Nachbearbeitungscodes im Datensatz der Interaktionsnachbearbeitungskonfiguration aktiviert sind, zeigt das System während des Nachbearbeitungszeitraums das Dialogfeld ohne Modi an.

Das Dialogfeld ohne Modi für Nachbearbeitung enthält die folgenden Felder:

- Timer für Nachbearbeitung (wenn konfiguriert)
- Abschlusscode
- Notizen

Der Service Desk-Mitarbeiter kann einen Code auswählen, Nachbearbeitungsnotizen hinzufügen und dann auswählen **Übermitteln und schließen** Um die Interaktion abzuschließen. Die Nachbearbeitungsdaten werden in einem Segmentdatensatz gespeichert, und der Status der Interaktion ändert sich in „Abgeschlossen“.

Wenn die Nachbearbeitungszeit abläuft, bevor der Service Desk-Mitarbeiter die Auswahl trifft **Übermitteln und schließen** , Schließt das System das Dialogfeld ohne Modus und speichert die Nachbearbeitungsdaten mit dem Standardcode und ohne Notizen.

Agent-Aktionen, die sich auf das Dialogfeld ohne Modi für Nachbearbeitung auswirken:

Aktion	Ergebnis
Initiieren einer ausgehenden Konversation während des Nachbearbeitungszeitraums	Das System beendet den Countdown und schließt das Dialogfeld ohne Modus.
Ändern des Status des Service Desk-Mitarbeiters während des Nachbearbeitungszeitraums	Das System beendet den Countdown und schließt das Dialogfeld ohne Modus.
Wird während des Nachbearbeitungszeitraums abgemeldet	Wenn sich ein Service Desk-Mitarbeiter während des Nachbearbeitungszeitraums abmeldet, ohne auszuwählen **Übermitteln und schließen** , Die Nachbearbeitungszeit wird fortgesetzt. Wenn sich der Service Desk-Mitarbeiter nicht erneut anmeldet, schließt das System die Nachbearbeitung.
Schließen der Interaktion im Nachbearbeitungsmodus	Das System zeigt eine Warnmeldung an. Wenn der Service Desk-Mitarbeiter die Interaktion

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

Aktion	Ergebnis
	weiterhin schließen möchte, übermittelt das System die Nachbearbeitung mit dem standardmäßigen Nachbearbeitungscode.
Anruf an einen anderen Service Desk-Mitarbeiter übertragen	Die Nachbearbeitungszeit jedes Service Desk-Mitarbeiters beginnt mit dem Zeitpunkt, zu dem er den Anruf beendet. Dieses Verhalten gilt sowohl für warme als auch für kalte Übertragungen. Wenn ein Anruf von einem Service Desk-Mitarbeiter zu einem anderen übertragen wird, beginnt die Nachbearbeitungszeit jedes Service Desk-Mitarbeiters mit dem Zeitpunkt, zu dem er den Anruf beendet.
Ein- oder ausgehender Anruf wird abgebrochen	Wenn ein Anrufer einen eingehenden Anruf abbricht, der nicht mit einem Service Desk-Mitarbeiter verbunden wurde, oder ein Service Desk-Mitarbeiter einen ausgehenden Anruf abbricht, wird die Nachbearbeitung nicht initiiert.

Nachbearbeitungssegmente

Das System speichert Interaktionsabschlussdaten in Nachbearbeitungssegmenten. Das Speichern der Daten in Segmenten ermöglicht mehrere Nachbearbeitungen pro Interaktion. Wenn beispielsweise ein Service Desk-Mitarbeiter eine Interaktion an einen anderen Service Desk-Mitarbeiter überträgt, kann jeder Service Desk-Mitarbeiter eine Nachbearbeitung für denselben Interaktionsdatensatz abschließen.

Datensätze des Interaktionsnachbearbeitungssegments werden in der Tabelle „Interaktionsnachbearbeitungssegment“ [Interaction_wrap_up_Segment] gespeichert. Kunden- und Verbrauchermitarbeiter haben Lesezugriff auf diese Tabelle.

Meine Nachbearbeitungsliste

In der Liste meine Nachbearbeitungen wird eine Liste aller Nachbearbeitungsdatensätze für den aktuellen Anwender angezeigt. Um auf diese Liste auf der Registerkarte Listen zuzugreifen, navigieren Sie zu **Interaktionen** > **Meine Nachbearbeitungen**an. Diese Listenansicht enthält einen Link zum Interaktionsdatensatz, den Nachbearbeitungsstatus (in Bearbeitung oder Abgeschlossen) sowie den Nachbearbeitungscode und die Notizen.

Die folgenden Rollen haben Zugriff auf die Liste „meine Nachbearbeitungen“:

- Kundenservice-Agent (sn_customerservice_agent)
- Verbraucherservicemitarbeiter (sn_customerservice.Consumer_Agent)
- Systemadministrator (admin)

Abschlusscontroller

Es gibt zwei verschiedene Controller für die Interaktionsabwicklung:

- Interaktions-UI-Controller: Ursprünglicher Controller; enthält Legacy-Nachbearbeitungsfunktionen.
- Nachbearbeitungscontroller: Neuer Controller, der in Yokohama eingeführt wurde; enthält Nachbearbeitungscodes und das Dialogfeld ohne Modi für Nachbearbeitungsvorgang.

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

Der Nachbearbeitungs-Controller enthält Ausgabeeigenschaften, die bestimmen, wo der Nachbearbeitungs-Timer angezeigt wird: Im Dialogfeld ohne Modus oder im Interaktionsheader-Sekundärwerte. Der Nachbearbeitungscontroller steuert auch, wie der Timer aktualisiert wird.

Die Datensatzseite für CSM-Interaktion und die Datensatzseite für CSM-Sprachinteraktionen enthalten eine Eingabeeigenschaft, die die Nachbearbeitungsfunktion bestimmt: **DeaktivierenLegacyWrapUpLogic** .

- Bei „falsch“ bleibt die Nachbearbeitungsfunktion unverändert. Bei Upgrade-Kunden werden dadurch Konflikte mit der aktuellen oder anwenderdefinierten Nachbearbeitungsfunktion vermieden. Der Standardwert für diese Eigenschaft ist „false“.
- Bei „wahr“ wird auf der Seite „Interaktionsdatensatz“ die neue Nachbearbeitungsfunktion verwendet.

So bearbeiten Sie diese Eigenschaft:

1. Wählen Sie in UI Builder die Experience für konfigurierbaren CSM/FSM-Arbeitsbereich aus.
2. Wählen Sie die Datensatzseite „CSM-Interaktion“ aus.
3. Wählen Sie im Abschnitt „Daten und Skripts“ auf der linken Seite CSM-Interaktionsdatensatz aus, um das Modal „CSM-Interaktionsdatensatz bearbeiten“ zu öffnen.
4. Aktivieren oder deaktivieren Sie auf der Registerkarte Konfigurieren des Modals **DeaktivierenLegacyWrapUpLogic** Eigenschaft.

Interaktionsdatensatzseiten

Der Nachbearbeitungscontroller, die Nachbearbeitungscodes und das Dialogfeld ohne Nachbearbeitungsmodus sind auf den folgenden Datensatzseiten im konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich verfügbar:

- CSM-Seite „Interaktionsdatensatz“
- Datensatzseite für CSM-Sprachinteraktion

Kundenzentrale

Die Kundenzentrale bietet Kundenservice-Mitarbeitern alle Informationen über den Kunden an einer zentralen Stelle. Dadurch können sie Kundenprobleme schnell näher betrachten und ihren Kunden einen effizienten und unterstützenden Service bieten.

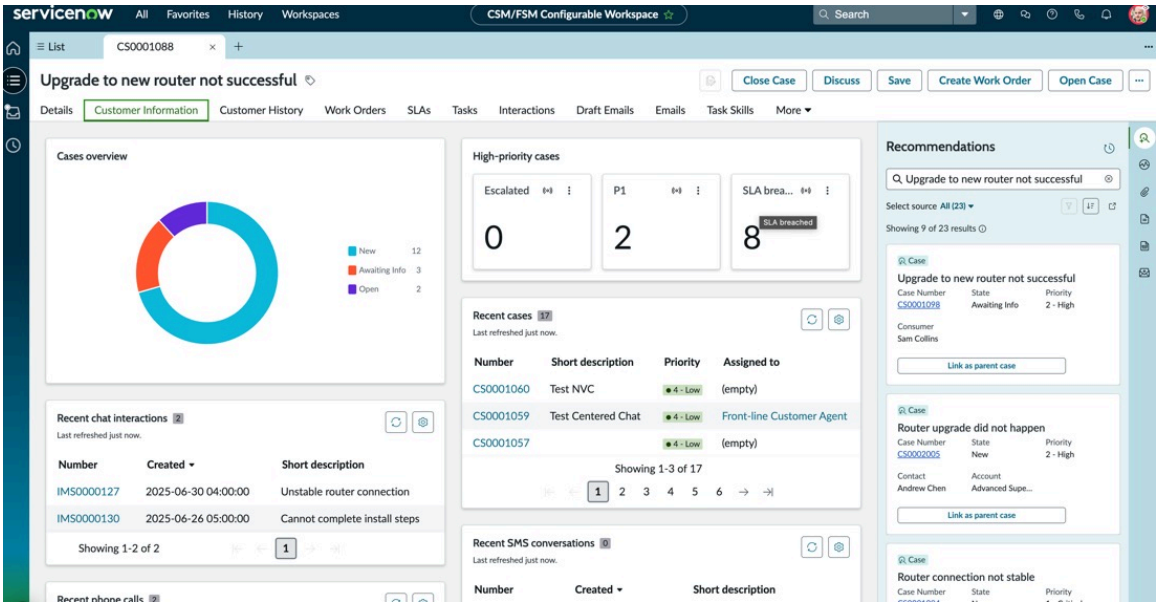
Kundenservicemitarbeiter oder Standortmitarbeiter können die Kundenzentrale für die Interaktions-, Fall-, Account-, Kontakt- oder Verbraucherdatensätze in anzeigen Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM In Form von zwei Ansichten: Kundeninformationen und Kundenverlauf.

Beginnend mit Yokohama Release, die Kundenverlaufskomponente Zeigt Informationen zur Kundenaktivität auf einigen Datensatzseiten in an Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.

Ansicht „Kundeninformationen“

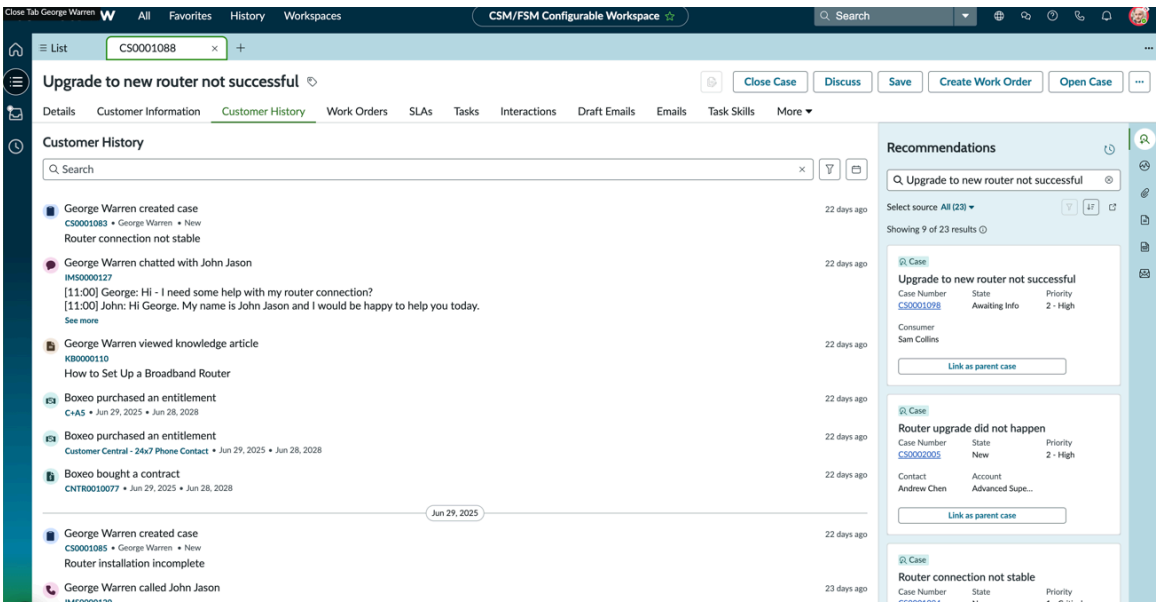
Die Ansicht „Kundeninformationen“ zeigt wichtige Informationen über den Kunden und eine Ansicht aller aktuellen Kundenkontaktpunkte mit der Serviceorganisation an. Sie enthält eine Reihe vordefinierter Listen, Datensätze, Berichte und Berichtsgruppen, die in hohem Maße konfigurierbar sind, oder Sie können Ihre eigenen erstellen. Sie können auch die Anzahl der Tage konfigurieren, für die die Daten angezeigt werden sollen.

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



Kundenverlaufsansicht

In der Ansicht „Kundenverlauf“ werden alle letzten Kundenkontaktpunkte mit der Serviceorganisation in Form eines Aktivitäts-Feeds angezeigt. Auf der linken Seite gibt es Aspekte oder Kategorien von Informationen. Die Daten im Aktivitätenfeed werden basierend auf dem von Ihnen ausgewählten Aspekt angezeigt. Sie enthält eine Reihe von vordefinierten Aspekten und Aktivitäten, die in hohem Maße konfigurierbar sind, oder Sie können Ihre eigenen erstellen. Sie können auch einen Datumsbereich auswählen, für den die Daten angezeigt werden sollen.



Chat-Zusammenfassung

Service Desk-Mitarbeiter können eine KI-generierte Chatzusammenfassung anstelle eines vollständigen Transkripts anzeigen, damit sie die frühere Interaktion schnell verstehen und ein Kundenproblem lösen können. Eine Zusammenfassung des Interaktions-Chats auf der Registerkarte Kundenverlauf bietet den Kontext zur Chatkonversation zwischen Service Desk-Mitarbeitern und Kunden.

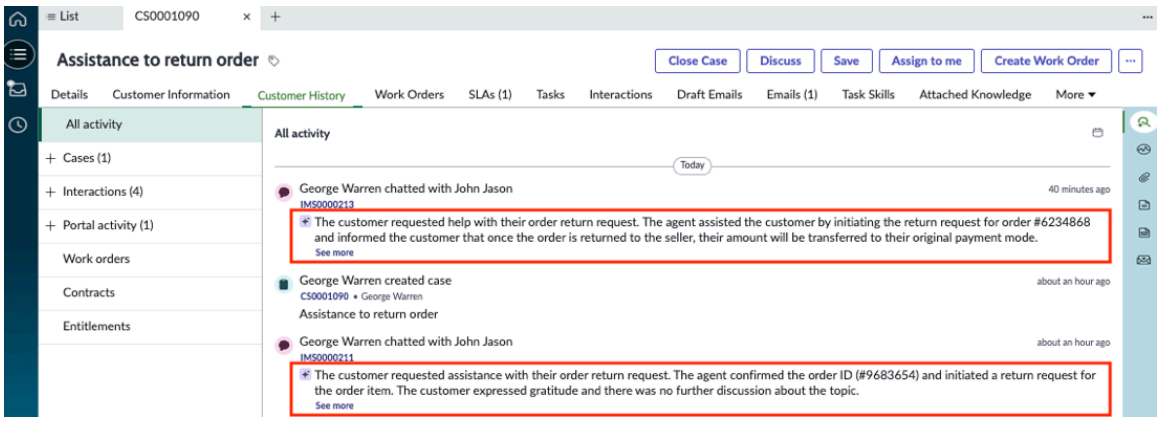
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Vor der Zusammenfassung werden ein KI-Symbol und ein Tooltip angezeigt, die angeben, dass die Zusammenfassung von generiert wurde Now Assist.

Diese Funktion hat die folgenden Abhängigkeiten:

- Now Assist für CSM (sn_csm_gen_ai)
- UXC Generative KI (sn_uxc_gen_ai)

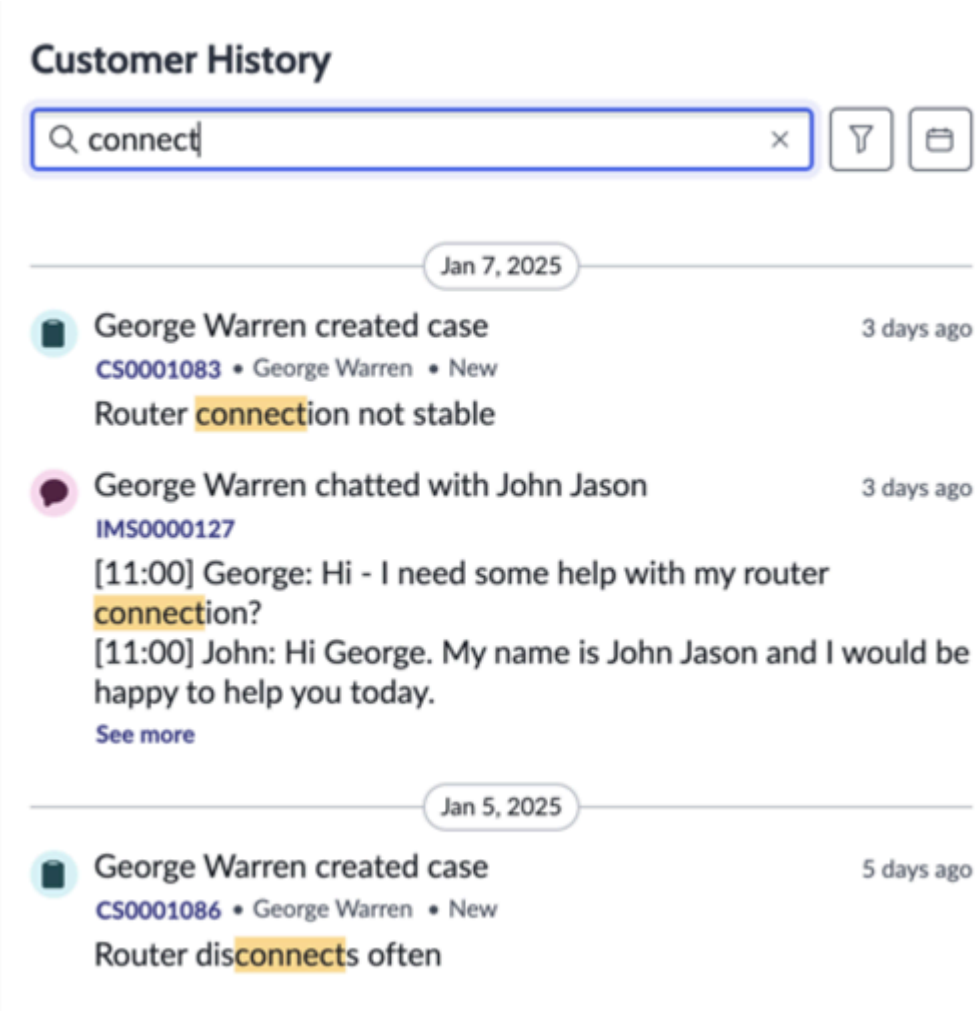
Wenn diese Plugins nicht installiert sind oder die Chatzusammenfassung nicht verfügbar ist, können Service Desk-Mitarbeiter das gesamte Konversationstranskript anzeigen, um auf den Chatverlauf zuzugreifen.



Kundenverlaufskomponente

Die Komponente „Kundenverlauf“ zeigt je nach Feldauswahl im Interaktionsdatensatz Informationen zum Kunden-, Verbraucher- oder Account-Verlauf an. Diese Komponente zeigt die Informationen an, die zuvor auf der Registerkarte Kundenaktivität angezeigt wurden.

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



Die Komponente Kundenverlauf enthält die Registerkarte Kunde. Auf dieser Registerkarte werden Kunden-, Verbraucher- oder Account-Verlaufsinformationen angezeigt, je nachdem, welche Kundeninformationen im Interaktionsdatensatz bereitgestellt werden. Diese Registerkarte enthält ein Suchfeld, einen Filter und eine Datumsbereichsauswahl, mit der Service Desk-Mitarbeiter bestimmte Informationen im Verlauf finden können.

Die Komponente Kundenverlauf ist auf den folgenden Datensatzseiten in verfügbar Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM:

- Fallseite für Front-Line : Wird im kontextbezogenen Seitenbereich angezeigt.
- Seite für Interaktionsdatensatz für CSM-Sprachfunktionen: Wird im linken Bereich angezeigt.

Benutzer mit der Systemadministratorrolle können diese Komponente einer Datensatzseite in hinzufügen UI Builder Und Konfigurieren Sie die Komponenteneigenschaften .

Die Komponente „Kundenverlauf“ kann so konfiguriert werden, dass ein angezeigt wird **Transkript Aufrufen** Registerkarte. Auf dieser Registerkarte wird der Text des Live-Anruftranskripts angezeigt, wenn ein Konversationsdatensatz für die Interaktion vorhanden ist.

Hinweis: Die Registerkarte Anruftranskript ist für Anwender sichtbar, wenn sie in der der Interaktion zugeordneten Anbieteranwendung konfiguriert ist.

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

- Auf dieser Registerkarte wird der Text des Anruftranskripts angezeigt, wenn ein Konversationsdatensatz für die Interaktion vorhanden ist.
- Auf dieser Registerkarte wird der folgende Text angezeigt, wenn für den Interaktionsdatensatz kein Konversationsdatensatz vorhanden ist: Anruftranskript noch nicht verfügbar.

Die Registerkarte Anruftranskript ist für Anwender sichtbar, wenn sie in der der Interaktion zugeordneten Anbieteranwendung konfiguriert ist.

Weitere Informationen zur Komponente „Kundenverlauf“ finden Sie in den folgenden Themen:

- Funktionen der Komponente „Kundenverlauf“
- Konfigurieren der Komponente „Kundenverlauf“
- Dokumentation zu Next Experience-Komponenten

Plugin „Kundenzentrale“

Die Anwendung Kundenzentrale (com.sn_csm_Customer_Central) wird mit aktiviert Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Anwendung (com.snc.uib.csm_Agent_Workspace). Die Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Die Anwendung wird mit aktiviert Kundenservice Plugin (com.sn_customerservice).

Beginnend mit Yokohama Release wurde die Anwendung Customer Central (com.sn_csm_Customer_Central) in verschoben ServiceNow Store. Alle neuen Erweiterungen an dieser Anwendung werden über die Store-App „Kundenzentrale“ bereitgestellt.

Apps vom ServiceNow Store anfordern

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

Zugehörige Informationen

Kundenzentrale konfigurieren

Kundenzentrale verwenden

Funktionen der Komponente „Kundenverlauf“

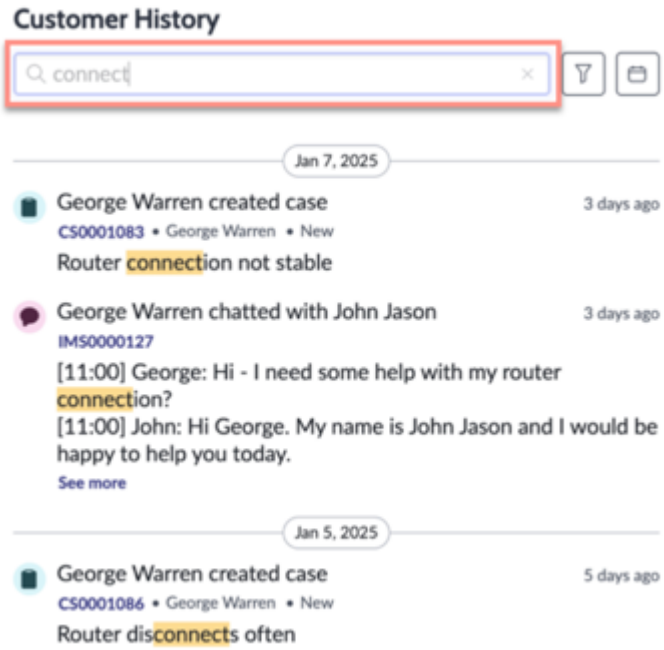
Kundenservice-Mitarbeiter können mehrere Funktionen in der Komponente „Kundenverlauf“ verwenden, um Kunden-, Verbraucher- oder Account-Verlaufsinformationen anzuzeigen.

Suchen

Das Suchfeld führt eine Stichwortbasierte Suchfunktion ein, mit der Service Desk-Mitarbeiter Aktivitäten wie Interaktionen, Fälle und Arbeitsaufträge abrufen können, indem sie Stichwörter oder Teilübereinstimmungen eingeben.

Service Desk-Mitarbeiter können ein Stichwort oder Teilübereinstimmungen eingeben, um relevante Ergebnisse zu finden. Beispiel: Eingeben Verbinden Zeigt Fälle mit Begriffen wie „Connect“, „Connected“ oder „connection“ an.

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



Filter

Service Desk-Mitarbeiter können das Filtersymbol neben der Suchleiste verwenden, um relevante Falldaten schnell zu filtern und anzuzeigen. Wenn Sie das Filtersymbol auswählen, werden die Ergebnisse in der Komponente „Kundenverlauf“ angezeigt.

Aspekte wurden durch ein Filtersymbol ersetzt. Wenn **Aspekte aktivieren** Das Kontrollkästchen ist im UI Builder aktiviert. Das System zeigt Aspekte links auf der Datensatzseite der CSM-Sprachinteraktion an. Wenn dieses Kontrollkästchen nicht aktiviert ist, zeigt das System ein Filtersymbol an. Wenn Sie das Filtersymbol auswählen, werden die auswählbaren Aspekte angezeigt.

Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter einen Aspekt auswählt:

- Der Name des ausgewählten Aspekts wird unter der Suchleiste angezeigt, und das System zeigt die aktuellen Ergebnisse an.
- Wenn Sie einen neuen Aspekt auswählen, werden die aktuellen Ergebnisse durch die Ergebnisse des neuen Aspekts ersetzt.
- Es kann jeweils nur ein Aspekt ausgewählt werden.

Hinweis:

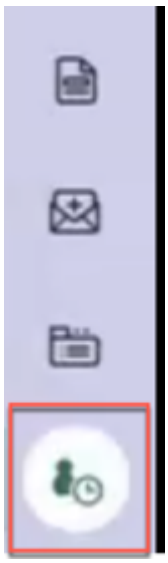
- Für neue Kunden: Filtersymbole werden standardmäßig angezeigt.
- Für Bestandskunden: Aspekte oder Filter werden basierend auf der Bildschirmgröße angezeigt.

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

Zugriff auf Kundenverlauf

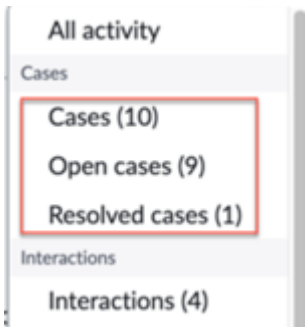
Beginnend mit Yokohama Release, die Fallseite für Front-Line Enthält die Komponente „Kundenverlauf“. Diese Komponente stellt sicher, dass Service Desk-Mitarbeiter Kundendetails einfach anzeigen können, ohne von der Fallseite wegzunavigieren.

Wählen Sie aus **Kundenverlauf** Registerkarte im kontextbezogenen Seitenbereich, um auf den Kundenverlauf zuzugreifen.



Fallaspekt

Der Fallaspekt wurde aktualisiert, um die Fallkategorisierung für Service Desk-Mitarbeiter zu verbessern. Dies hilft Service Desk-Mitarbeitern, die Fälle schnell basierend auf ihrem Status direkt in der Komponente „Kundenverlauf“ zu filtern.



Der Aspekt ist in zwei Unterkategorien unterteilt:

- Offene Fälle
- Gelöste Fälle

Größenanpassbare Layoutblöcke

Die **Größenanpassbare Layoutblöcke** Mit der Funktion können Service Desk-Mitarbeiter die Größe des Seitenbereichs anpassen, um die Transparenz zu verbessern. Service Desk-Mitarbeiter können die Größe eines beliebigen Blocks (links, Mitte oder rechts) ändern, indem sie die folgenden Schritte ausführen:

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

1. Klicken Sie auf die Kanten des Blocks.
2. Ziehen Sie, um die Größe nach Bedarf anzupassen.

Diese Funktion ist auf Datensatzseiten im konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich verfügbar und ermöglicht Service Desk-Mitarbeitern, ihren Arbeitsbereich basierend auf ihren Anforderungen zu optimieren.

Echtzeit-Updates im Kundenverlauf

Die Ansicht „Kundenverlauf“ wird in Echtzeit aktualisiert. Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter einen neuen Fall oder eine neue Interaktion hinzufügt, wird eine neue Aktivität erstellt. Wenn ein anderer Service Desk-Mitarbeiter denselben Kundendatensatz geöffnet hat, wird die Ansicht automatisch aktualisiert, um die neue Aktivität anzuzeigen. Sie müssen die Seite nicht manuell aktualisieren.

Hinweis:

- Die Ansicht wird nur für neue Aktivitäten aktualisiert, die in der Tabelle [sn_actsub_activity] erstellt wurden und mit dem derzeit offenen Kundendatensatz verknüpft sind.
- Änderungen an vorhandenen Datensätzen oder Wissensartikeln lösen keine Aktualisierung aus.
- Die Ansicht wird nur für den spezifischen Datensatz aktualisiert, den Sie anzeigen. Wenn Sie beispielsweise einen Kontakt anzeigen, werden Updates für den zugehörigen Account nur angezeigt, wenn Sie den Account-Datensatz direkt öffnen.
- Echtzeitaktualisierungen werden nur auf der Seite „Front-Line-Fall“ und der CSM-Standarddatensatzseite unterstützt.

Aktivitäten nach Zeit filtern

Service Desk-Mitarbeiter können das Datumsbereichssymbol verwenden, um Kundenaktivitäten basierend auf der vom Administrator festgelegten Konfiguration nach Tag, Quartal oder Jahr zu filtern. Das Symbol für den Datumsbereich wird neben der Suchleiste angezeigt:

- Wenn Tag konfiguriert ist, wählen Sie ein bestimmtes Datum aus, um Aktivitäten für diesen Tag anzuzeigen.
- Wenn „Quartal“ oder „Jahr“ konfiguriert ist, werden Aktivitäten nach der ausgewählten Zeit gruppiert angezeigt. Die Aktivitätsliste wird basierend auf dem ausgewählten Filter aktualisiert.

Konfigurieren der Komponente „Kundenverlauf“

Benutzer mit der Administratorrolle können mehrere Eigenschaften für die Komponente „Kundenverlauf“ konfigurieren.

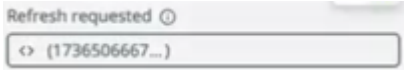
Aktualisierung angefordert

Die Komponente „Kundenverlauf“ wird automatisch aktualisiert, sodass keine manuelle Seitenaktualisierung erforderlich ist.

Die **Aktualisierung angefordert** Die Eigenschaft erfasst den Zeitstempel der letzten Aktualisierung und löst Ereignisse wie „Kontextaktualisierung angefordert“ aus, wenn sich der Wert ändert. Administratoren können anwenderdefinierte Ereignis-Handler konfigurieren, um das Aktualisierungsverhalten nach Bedarf anzupassen.

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

Angeforderte Eigenschaft aktualisieren



Diese Eigenschaft kann für die folgenden Datensatzseiten festgelegt werden:

- Seite für Fall mit direktem Kundenkontakt
- CSM-Seite „Standarddatenssatz“

So konfigurieren Sie diese Eigenschaft auf der Seite „Kundenfall“:

1. Navigieren zu **Alle** > **Now-Experience-Framework** > **UI Builder**an.
2. Wählen Sie aus **Konfigurierbarer CSM/FSM-Arbeitsbereich** Experience.
3. Öffnen Sie die Seite Front-Line-Fall.
4. Wählen Sie aus **Kundenverlauf** Komponente.
5. Navigieren Sie zum Eigenschaftenbereich.
6. Erfassen Sie den Zeitstempel der letzten Aktualisierung, indem Sie aktivieren **Aktualisierung Angefordert** Eigenschaft.
7. Passen Sie das Aktualisierungsverhalten an, indem Sie Ereignis-Handler auf der Registerkarte Ereignisse hinzufügen oder ändern.

So konfigurieren Sie diese Eigenschaft auf der Seite „CSM-Standarddatensatz“:

1. Wählen Sie Aus **Kundenzentrale** .
2. Öffnen Sie den Abschnitt Kundenverlauf.
3. Navigieren Sie zum Eigenschaftenbereich.
4. Erfassen Sie den Zeitstempel der letzten Aktualisierung, indem Sie aktivieren **Aktualisierung Angefordert** Eigenschaft.
5. Passen Sie das Aktualisierungsverhalten an, indem Sie Ereignis-Handler auf der Registerkarte Ereignisse hinzufügen oder ändern.

Header-Titel

Mit der anpassbaren Funktion „Titel der Kundenaktivität“ können Administratoren umbenennen **Kundenverlauf** Titel direkt über die -Schnittstelle.

So ändern Sie den Titel:

1. Navigieren Sie im rechten Navigationsbereich zu **Komponentensichtbarkeit** Einstellungen.
2. Ändern Sie den Titel entsprechend den Anwendereinstellungen, indem Sie bearbeiten **Header-Titel** Eigenschaft.

Diese Anpassungsoption ist auf allen Seiten verfügbar, auf denen die Komponente „Kundenverlauf“ verwendet wird.

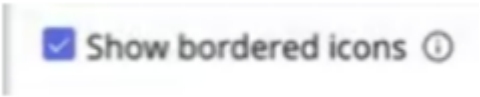
Umrandete Symbole anzeigen

Die **Umrandete Symbole anzeigen** Mit dem Kontrollkästchen können Administratoren Symbolrahmen in der Schnittstelle anpassen.

- Auf „wahr“ festlegen: Aktiviert umrandete Symbole
- Auf „falsch“ festlegen: Deaktiviert umrandete Symbole

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

Kontrollkästchen „umrandete Symbole anzeigen“



Administratoren können diese Einstellung basierend auf ihren Einstellungen anpassen.

Seitendesign

Die Funktion „Seitendesign“ führt eine Drag-and-Drop-Oberfläche ein, um die Anpassung von Seitenlayouts zu erleichtern. Administratoren können Komponenten direkt auf der Seite hinzufügen, positionieren und ihre Größe ändern, ohne Registerkarten zu verwenden.

Verwenden Sie diese Funktion für folgende Aufgaben:

1. Wählen Sie im linken Navigationsbereich die Option aus **+Inhalt Hinzufügen** .
2. Geben Sie im angezeigten Toolbox-Fenster ein `Kundenverlaufskomponente` Wählen Sie es aus, und ziehen Sie es.

Die Komponente „Kundenverlauf“ ist jetzt in der Toolbox verfügbar.

Voreinstellungen

Administratoren können auf der Seite „Front-Line-Fall“ aus zwei neuen Voreinstellungen für die Komponente „Kundenverlauf“ auswählen, um die Anzeige von Kundendaten besser zu verwalten.

- Kundenverlauf für Datensatzseite mit verzögertem Laden
- Kundenverlauf für Datensatzseite

So wenden Sie eine Voreinstellung an:

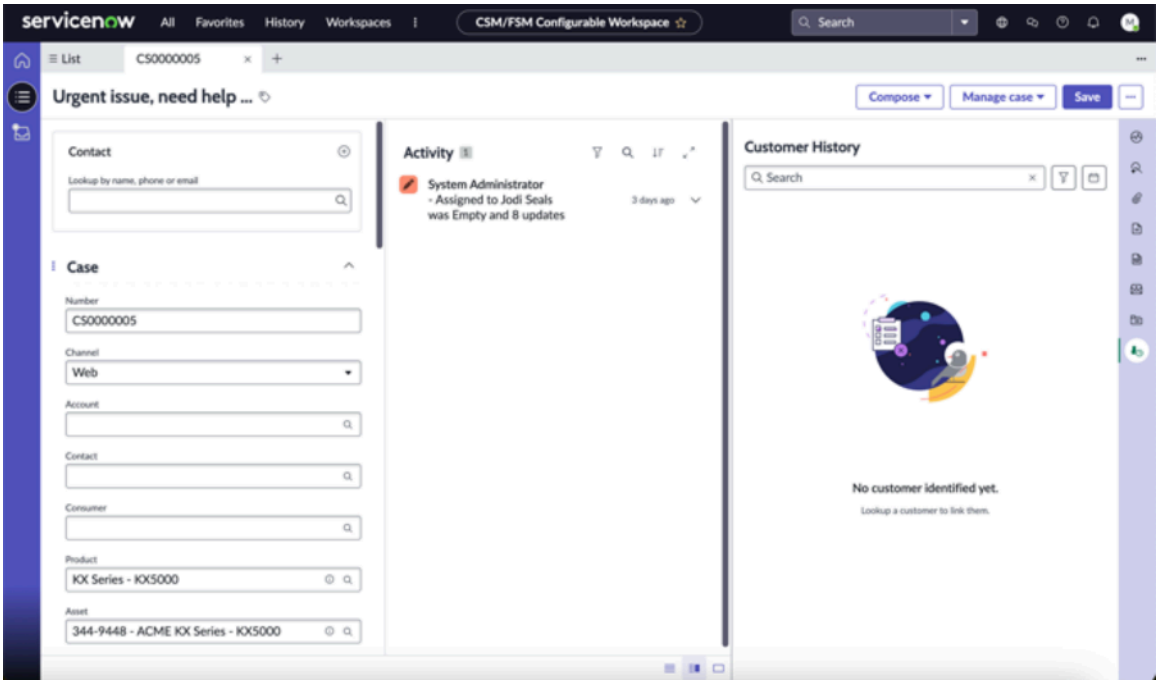
1. Navigieren zu **Alle** > **Now-Experience-Framework** > **UI Builder**an.
2. Wählen Sie aus **Konfigurierbarer CSM/FSM-Arbeitsbereich** Experience.
3. Öffnen Sie die Seite Front-Line-Fall.
4. Wählen Sie aus **Kundenverlauf** Komponente.
5. Wählen Sie die vorhandene Voreinstellung im Konfigurationsbereich aus.
6. Wählen Sie im Fenster „Voreinstellung auswählen“ die Option aus **Alle** Unter **Controller** Zum Anzeigen verfügbarer Voreinstellungen.
7. Wählen Sie eine der neuen Voreinstellungen aus, um zu aktualisieren, wie die Kundenaktivität angezeigt wird.

Standardwerte werden für alle Felder festgelegt, um Fehler zu vermeiden, indem sichergestellt wird, dass Felder nie null oder leer bleiben.

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

Neuer leerer Status für Kontextfelder

Neuer leerer Status für Kontextfelder



Auf der Seite des Service Desk-Mitarbeiters werden bei der Anzeige eines Falls automatisch Kundenverlauf- oder Aktivitätsdaten geladen, falls verfügbar. Wenn keine Aktivität vorhanden ist, wird das System angezeigt Keine Aktivitäten gefunden . Wenn kein Account, kein Kontakt oder kein Verbraucher ausgewählt ist, wird angezeigt Noch kein Kunde identifiziert . Dieses Verhalten ist Teil der Funktion „leerer Status“, die Anwender dazu anleitet, Kontext (Account, Kontakt oder Verbraucher) auszuwählen oder hinzuzufügen, um fortzufahren.

Administratoren können jetzt Fälle konfigurieren, um Szenarien zu verarbeiten, in denen Kundenkontakt- oder Namensfelder leer sind. Anstatt die Felder leer zu lassen, fordert das System Anwender auf, die relevanten Account- oder Kontaktinformationen hinzuzufügen.

Mit Aktivitätserstellungsdatum anzeigen

Die **Mit Aktivitätserstellungsdatum anzeigen** Mit der in UI Builder verfügbaren Eigenschaft können Administratoren steuern, wie Zeitstempel auf der Registerkarte Kundenverlauf angezeigt werden.

- Wenn aktiviert: Sowohl die Zeitleiste als auch der Seitenzeitstempel zeigen das Erstellungsdatum der Aktivität an. Wenn beispielsweise ein Datensatz (z. B. ein Fall oder eine Interaktion) vor 10 Tagen erstellt wurde, aber heute aktualisiert wurde, wird für beide das heutige Datum angezeigt.
- Wenn nicht aktiviert (Standardverhalten): Sowohl die Zeitleiste als auch der Seitenzeitstempel zeigen das ursprüngliche Erstellungsdatum des Datensatzes an. Im selben Beispiel würde der Datensatz weiterhin angezeigt, als er vor 10 Tagen erstellt wurde, auch wenn er heute aktualisiert wurde.

Aktivitätszeitraum

Die **Aktivitätszeitraum** Mit dem Feld in der Komponente „Kundenverlauf“ können Administratoren definieren, wie Kundenaktivitäten für Service Desk-Mitarbeiter im CSM-

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

Arbeitsbereich gruppiert werden. Standardmäßig werden Aktivitäten nach Tag angezeigt, Sie können dies jedoch ändern, um sie nach Quartal oder Jahr zu gruppieren.

So konfigurieren Sie den Filter auf der Seite „Front-Line-Fall“:

1. Navigieren zu **Alle** > **Now-Experience-Framework** > **UI Builder**an.
2. Wählen Sie aus **Konfigurierbarer CSM/FSM-Arbeitsbereich** Experience.
3. Öffnen Sie die Seite Front-Line-Fall.
4. Wählen Sie aus **Kundenverlauf** Komponente.
5. Navigieren Sie zum Eigenschaftenbereich.
6. Wählen Sie in der Dropdown-Liste Aktivitätszeitraum eine der folgenden Optionen aus:
   - **Tag** : Aktiviert ein zusätzliches Feld, in das Sie ein Datum eingeben können `TT:MM:JJJJ` Format.
   - **Quartal** : Gruppiert Aktivitäten nach Kalenderquartal.
   - **Jahr** : Gruppiert Aktivitäten nach Kalenderjahr.

So konfigurieren Sie diese Eigenschaft auf der CSM-Standarddatensatzseite:

1. Wählen Sie Aus **Kundenzentrale** .
2. Öffnen Sie den Abschnitt Kundenverlauf.
3. Navigieren Sie zum Eigenschaftenbereich.
4. Wählen Sie in der Dropdown-Liste Aktivitätszeitraum eine der folgenden Optionen aus:
   - **Tag** : Aktiviert ein zusätzliches Feld, in das Sie ein Datum eingeben können `TT:MM:JJJJ` Format.
   - **Quartal** : Gruppiert Aktivitäten nach Kalenderquartal.
   - **Jahr** : Gruppiert Aktivitäten nach Kalenderjahr.

Suchen und überprüfen

Mit der Funktion „Suchen und überprüfen“ können Kundenservice-Mitarbeiter anhand von Informationen wie Name, Telefonnummer oder Datensatznummer schnell nach Kontakten oder Verbrauchern suchen.

Diese Funktion vereinfacht den Prozess des Nachschlagens und Überprüfens von Kontakt- oder Verbraucherinformationen. Service Desk-Mitarbeiter können die Funktion wie folgt verwenden:

- Wenn ein Interaktionsdatensatz bereits mit Kontakt- oder Verbraucherinformationen aus einem Chat oder Telefonanruf ausgefüllt ist, kann der Service Desk-Mitarbeiter die Informationen überprüfen und bestätigen, ob sie richtig sind.
- Wenn keine Kunden- oder Verbraucherinformationen verfügbar sind, kann der Service Desk-Mitarbeiter nach diesen Informationen suchen, die Informationen auswählen und überprüfen und den Interaktionsdatensatz entsprechend ausfüllen.

Hinweis: Wenn diese Informationen bereits überprüft wurden, z. B. über eine Kundenportal-Anmeldung oder die Authentifizierung durch Virtual Agent oder ein IVR-System, ist das Kontrollkästchen **Überprüft** im Interaktionsdatensatz aktiviert.

Service Desk-Mitarbeiter können wie folgt im Interaktionsdatensatz auf das Suchfenster zugreifen:

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

- Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM: Durch Klicken auf das Symbol „Kontakt verifizieren“ ( ) Oder das Symbol Verbraucher verifizieren ( ) Im kontextbezogenen Seitenbereich.
- CSM-Mitarbeiterbereich: Durch Klicken auf die Schaltflächen **Kontakt suchen** und **Verbraucher suchen**.

Service Desk-Mitarbeiter können über mehrere konfigurierbare Felder hinweg, z. B. Name, Telefonnummer, E-Mail-Adresse und Datensatznummer, eine Typeahead-Suche ausführen. Aus der Liste der Suchergebnisse können Service Desk-Mitarbeiter ein Ergebnis zum Anzeigen von detaillierten Informationen für den Kontakt oder Verbraucher auf einer Verifizierungskarte auswählen. Nach der Überprüfung werden die Informationen vom System dem Interaktionsdatensatz hinzugefügt und wird das Kontrollkästchen **Überprüft** aktiviert.

Plugins

Die Funktion zum Suchen und Überprüfen ist im Plugin „Customer Service“ (com.sn_customerservice) enthalten. Dieses Plugin ermöglicht die Konfiguration der Kontakt- und Verbrauchersuche und die UI-Aktionen **Kontakt suchen** und **Verbraucher suchen**, die dem Interaktionsdatensatz in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM hinzugefügt werden können.

Hinweis: Diese Aktionen sind nicht standardmäßig aktiviert. Der Arbeitsbereich-Administrator kann diese Aktionen als Teil der Konfiguration der Funktion „Suchen und überprüfen“ aktivieren.

Kontakt- und Verbraucher-Konfigurationen

Mit der Funktion werden zwei Konfigurationen für „Suchen und überprüfen“ bereitgestellt, eine für Kontakte und eine für Verbraucher. Navigieren zu **Arbeitsbereicherfahrung** > **Suchen und überprüfen** > **Konfiguration** Um auf die Liste „Konfigurationen suchen und verifizieren“ zuzugreifen.

Hinweis: Um die Kontakt- oder Verbraucherkonfigurationen für „Suchen und überprüfen“ anzuzeigen, müssen Sie das CSM-Plugin „Lookup and Verify“ (com.snc.sn_csm_lookup_verify) aktivieren.

Für jede der beiden Konfigurationen kann der Arbeitsbereich-Administrator:

- die Konfiguration aktivieren und die zugehörige UI-Aktion im Interaktionsdatensatz anzeigen.
- eine Mindestanzahl von Zeichen zum Starten der Typeahead-Suche eingeben.
- die maximale Anzahl der zurückgegebenen Suchergebnisse eingeben.
- die primären und sekundären Felder auswählen, die in die Suchergebnisse aufgenommen werden.
- die Felder auswählen, die auf der Verifizierungskarte angezeigt werden sollen.
- die Suchtabellen anzeigen.

Hinweis: Kunden können ServiceNow kontaktieren, um Änderungen an den Suchfeldern vornehmen zu lassen.

„Suchen und überprüfen“ in CSM-Arbeitsbereichen verwenden

Service Desk-Mitarbeiter können die Funktion „Suchen und überprüfen“ in CSM-Arbeitsbereichen verwenden.

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

- Konfigurierbarer CSM-Arbeitsbereich: Service Desk-Mitarbeiter suchen mithilfe des kontextbezogenen Seitenbereichs nach Kontakt- oder Verbraucherinformationen.
- CSM Agent Workspace: Service Desk-Mitarbeiter suchen mithilfe der Popup-Fenster „Kontakt überprüfen“ und „Verbraucher überprüfen“ im Interaktionsformular nach Kontakt- oder Verbraucherinformationen.

Das Suchfeld bietet eine Typeahead-Suche, mit der Ergebnisse in einer Liste angezeigt und weiter eingeschränkt werden, während weitere Zeichen eingegeben werden. Durch Auswahl eines Ergebnisses aus der Liste werden detailliertere Informationen über den Kontakt oder Verbraucher auf einer Verifizierungskarte angezeigt.

Mit der Suchfunktion werden mehrere konfigurierte Felder durchsucht, z. B. Name, Account, Telefonnummer und Datensatznummer.

- Für Telefonnummern und Datensatznummern wird eine Suche mit dem Kriterium „genaue Übereinstimmung“ verwendet.
- Für andere Felder wird eine Suche mit dem Kriterium „beginnt mit“ verwendet.

Verifizierungskarten

Nach der Auswahl eines Suchergebnisses werden detaillierte Informationen über den Kontakt oder Verbraucher auf einer Verifizierungskarte angezeigt. Auf dieser Karte kann der Kundenservice-Mitarbeiter die Informationen überprüfen und durch Klicken auf **Überprüft** bestätigen.

Tabellen

Die Funktion zum Suchen und Überprüfen verwendet die folgenden Tabellen:

- „Suchen und überprüfen“-Konfigurationen (sn_lookup_verify_config)
- Suchtabellen (sn_lookup_verify_search_on_table)

Zugehörige Informationen

Kontakte oder Verbraucher suchen und überprüfen

Fallaktionsstatus

Kundenservice-Mitarbeiter können die Funktion „Fallaktionsstatus“ in verwenden Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Zur einfachen Identifizierung von Fällen, die Aufmerksamkeit erfordern.

Spalte „Aktionsstatus“

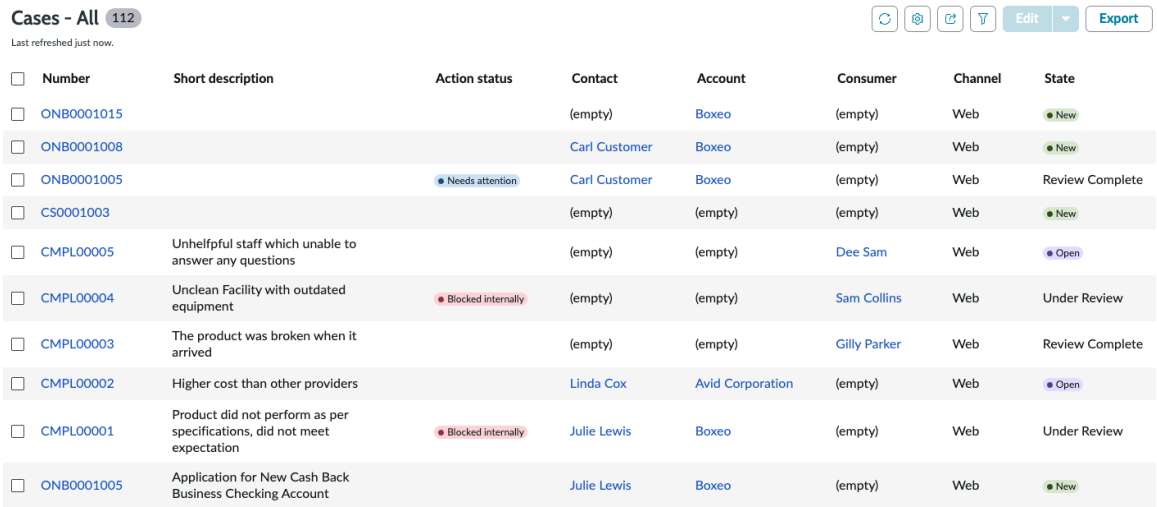
Mit dieser Funktion können Kundenservice-Mitarbeiter problemlos Fälle identifizieren, die Aufmerksamkeit erfordern, und ihre Arbeit schnell priorisieren. Die visuellen Indikatoren in der Spalte **Aktionsstatus** in den Listen „Meine Fälle“ und „Meine offenen Elemente“ dienen der Hervorhebung des Fallstatus:

- 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 markiert Fälle, die gesperrt sind, z. B. Fälle, die offene zugehörige Aufgabendatensätze aufweisen oder auf Kundenfeedback warten. Gesperrte Fälle können den folgenden Status aufweisen:

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

- Intern blockiert
- Vom Kunden blockiert
- Intern und vom Kunden blockiert

Aktionsstatusspalte in der Fallliste



Cases - All 112

Last refreshed just now.

Edit | Export

Number	Short description	Action status	Contact	Account	Consumer	Channel	State
ONB0001015			(empty)	Boxeo	(empty)	Web	New
ONB0001008			Carl Customer	Boxeo	(empty)	Web	New
ONB0001005		Needs attention	Carl Customer	Boxeo	(empty)	Web	Review Complete
CS0001003			(empty)	(empty)	(empty)	Web	New
CMPL00005	Unhelfpful staff which unable to answer any questions		(empty)	(empty)	Dee Sam	Web	Open
CMPL00004	Unclean Facility with outdated equipment	Blocked internally	(empty)	(empty)	Sam Collins	Web	Under Review
CMPL00003	The product was broken when it arrived		(empty)	(empty)	Gilly Parker	Web	Review Complete
CMPL00002	Higher cost than other providers		Linda Cox	Avid Corporation	(empty)	Web	Open
CMPL00001	Product did not perform as per specifications, did not meet expectation	Blocked internally	Julie Lewis	Boxeo	(empty)	Web	Under Review
ONB0001005	Application for New Cash Back Business Checking Account		Julie Lewis	Boxeo	(empty)	Web	New

Zusätzlich zu den farbigen Indikatoren zeigt die Spalte **Aktionsstatus** auch eine kurze Statusnachricht.

Zugehörige Liste „Blockiert durch “

Mit der Fallaktionsstatus-Funktion wird die zugehörige Liste **Blockiert durch** der Arbeitsbereichsansicht des Fallformulars hinzugefügt. Blockierende Aufgaben für einen Fall werden in dieser Liste angezeigt. Wenn eine blockierende Aufgabe vom System einem Fall hinzugefügt wird, wird auch einer der folgenden Blockierungsgründe hinzugefügt:

- Informationen vom Kunden erforderlich
- Aufgabenlösung erforderlich
- PRB-Workaround erforderlich
- Sonstige

Hinweis: Wenn ein Problem einem Fall zugeordnet wird, wird der Blockierungsgrund auf **Aufgabenlösung erforderlich** festgelegt. Der Service Desk-Mitarbeiter kann diesen Grund bei Bedarf auf **PRB-Workaround erforderlich** aktualisieren.

Wenn eine blockierende Aufgabe gelöst ist:

- Das Feld **Entsperrt von** zeigt den Benutzer an, der die Sperre aufgehoben hat.
- Das Feld **Entsperrt von** zeigt das Datum an, an dem die blockierende Aufgabe gelöst wurde.
- Das Feld **Handlungsbedarf** für den Fall ist aktiviert.

Notifications

Service Desk-Mitarbeiter können Benachrichtigungen über ihren bevorzugten Kanal empfangen, wenn eine blockierende Aufgabe für einen zugewiesenen Fall gelöst wird. Service Desk-Mitarbeiter können ebenfalls Benachrichtigungen erhalten, wenn das Feld **Handlungsbedarf** für einen zugewiesenen Fall aktiviert wird.

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

Hinweis: Benachrichtigungen werden nicht an den Benutzer gesendet, der den Datensatz aktualisiert hat.

Benutzer mit der Administratorrolle können Benachrichtigungsauslöser konfigurieren, indem sie zu navigieren **Mitarbeiterbereich** > **Benachrichtigungsauslöser** > **Fallaktionsstatusauslöser**an.

Zugehörige Informationen

Übersicht über den Fallaktionsstatus

Drittpartei-Datenintegration für CSM

Mit der Datenintegrationsfunktion für Drittparteien können Sie Daten aus Drittparteianwendungen abrufen und die Daten in Agent Workspace für CSM anzeigen, ohne sie in Ihrer ServiceNow-Instanz speichern zu müssen.

Viele Unternehmenskunden nutzen ServiceNow-Anwendungen als Teil ihrer IT-Ökosysteme. In diesen Umgebungen koexistieren ServiceNow-Anwendungen mit anderen Anwendungen und tauschen Daten über verschiedene Arten von Integrationen aus. Für Kundenservice-Mitarbeiter, die in der Regel eine Vielzahl von Anwendungen verwenden, kann dies zu einer fragmentierten Experience führen, die sich auf die Produktivität der Mitarbeiter auswirkt und die Wartezeiten der Kunden erhöht.

Eine häufige Integration erfolgt zwischen ServiceNow und Salesforce-Anwendungen. In dieser Integration verwenden Kunden Salesforce, um Vertriebsaktivitäten zu verwalten, und ServiceNow, um Aktivitäten nach dem Verkauf zu verwalten. Diese Aktivitäten nach dem Verkauf stellen die Serviceerbringung dar.

Um Services mit hoher Qualität bereitzustellen, benötigen Service Desk-Mitarbeiter, die die Kundenservice-Management (CSM)-Anwendung verwenden, ein vollständiges Verständnis des Kundenkontexts, was den Zugriff auf in anderen Systemen verwaltete Kundendaten umfasst. Ein allgemeines Beispiel für diese Integration ist die Ergänzung eines CSM-Kundenprofils durch Bereitstellung einer Liste von Verkaufschancen im Zusammenhang mit dem Kunden-Account. Diese Möglichkeiten werden in Echtzeit aus Salesforce abgerufen und in Agent Workspace für CSM angezeigt.

Mithilfe der Datenintegrationsfunktion von Drittparteien können Daten aus Drittparteianwendungen nach Bedarf abgerufen werden. Service Desk-Mitarbeiter können die Daten in Listen und Formularen anzeigen. Diese Funktion verwendet Remotetabellen, um die Drittparteidaten im Arbeitsspeicher des Anwendungsservers zu speichern. Remotetabellen sind nützlich für Daten, die sich häufig ändern, da die Daten in Echtzeit abgerufen werden, wenn ein Benutzer aus ServiceNow AI Platform heraus auf die Daten zugreift.

Datenintegration von Drittparteien aktivieren

Die folgenden Plugins sind erforderlich, um die Datenintegration von Drittparteien zu implementieren:

- Remote Tables (com.glide.script.vtable): Fügt die Tabelle „Remotetabellen-Skriptdefinition“ (sys_script_vtable) hinzu und fügt die Kennzeichnung **Remotetabelle** zur Tables-Tabelle (sys_db_object) hinzu. In der Basisinstanz aktiv.
- OAuth 2.0 (com.snc.platform.security.oauth): Fügt die OAuth-bezogenen Tabellen und Erweiterungspunkte hinzu, die zur Unterstützung des **Gewährungstyps OAuth 2.0 – JWT Bearer** erforderlich sind. In der Basisinstanz aktiv.
- IntegrationHub (com.glide.hub.integrations): Bietet die Möglichkeit, wiederverwendbare Integrationen mit Systemen von Drittparteien zu erstellen und von überall auf der

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

Plattform aufzurufen. IntegrationHub erfordert ein Abonnement und ist in mehreren Abonnementpaketen verfügbar. Verschiedene Pakete ermöglichen verschiedene Automatisierungsebenen und bieten unterschiedliche Teilmengen vordefinierter Integrationen von Drittparteien oder Spokes. Weitere Informationen finden Sie unter IntegrationHub anfordern Und IntegrationHub – Verfügbare Spokes .

- Kundenservice (com.sn_customerservice)

Datenintegration von Drittparteien konfigurieren

Benutzer mit der Systemadministrator-Rolle können die erforderlichen Komponenten konfigurieren, um die Datenintegration von Drittparteien für Agent Workspace für CSM zu aktivieren. Die Konfigurationsschritte umfassen im Allgemeinen:

- Einrichten des **Gewährungstyps OAuth 2.0 – JWT Bearer**, der die Verbindung zwischen der ServiceNow-Instanz und der Drittparteianwendung bereitstellt.
- Einrichten von Aliasen zum Verwalten von Verbindungsinformationen und Anmeldeinformationen bei der Integration in externe Systeme und Bereitstellen von Aliasverweisen auf die IntegrationHub-Aktion.
- Erstellen einer Remotetabelle zum Speichern der Drittparteidaten.
- Erstellen einer Remotetabellen-Skriptdefinition, die die Daten aus der Drittparteianwendungs-Tabelle der Remotetabelle zuordnet.
- Konfigurieren von ACLs für die Remotetabelle, um Benutzerzugriff auf die Daten von Drittparteien zu gewähren.
- Konfigurieren der Listen und Formulare, die Daten aus der Remotetabelle anzeigen.

Weitere Informationen finden Sie unter Datenintegration von Drittparteien für CSM konfigurieren.

Datenintegration von Drittparteien verwenden

Innerhalb von Agent Workspace für CSM können Service Desk-Mitarbeiter diese Funktion verwenden, um:

- Schreibgeschützte Daten von Drittparteianwendungen in Listen und Formularen anzuzeigen.
- Daten aus mehreren Drittparteianwendungen in einer Registerkarte des Browsers anzuzeigen.
- Daten von Drittparteianwendungen in Popup-Fenstern, Unterregisterkarten und zugehörigen Elementen mithilfe von iframes anzuzeigen.
- Links zu Anwendungsdatensätzen von Drittparteien aus Formularen zu öffnen.

Domain Separation

Die Skriptdefinition der Remotetabelle sind domänengetrennt. Wenn Benutzer keinen Zugriff auf dieselbe Domäne wie der Skriptdefinitions-Datensatz der Remotetabelle haben, können sie nicht auf Datensätze aus der Remotetabelle zugreifen, die in der Skriptdefinition angegeben ist.

Die Daten in der Remotetabelle sind nicht domänengetrennt.

Weitere Informationen finden Sie unter Domänentrennung und Remotetabellen .

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

Zugehörige Dokumentation

- Anmeldeinformationen und Authentifizierung
  - Richten Sie den OAuth-Provider mit dem JWT-Bearer-Gewährungstyp ein
  - Anmelde- und Verbindungsinformationen
- IntegrationHub
- Flow Designer
- Externe Daten werden mithilfe von Remote-Tabellen und -Skripts abgerufen
- Salesforce-Spoke

Übersicht über die Datenintegrationslösung von Drittparteien

Ein typisches Unternehmens-Ökosystem umfasst Enterprise Resource Planning (ERP)-, Vertriebsmanagement- und Servicemanagement-Systeme. Es gibt mehrere Optionen für die Implementierung der Integrationen zwischen diesen Systemen.

In diesem Beispiel verwaltet das ERP-System Kundendaten (z. B. Accounts).

Wenn ein neuer Account gewonnen wird, wird er zuerst im ERP-System erstellt. Anschließend werden die Account-Daten an Salesforce und ServiceNow übertragen (1).

Während dieses Prozesses werden neue Accounts in Salesforce und ServiceNow erstellt. Der ServiceNow-Account-Datensatz wird mit dem Attribut für die Salesforce-Account-ID aktualisiert, das den Verweis auf den Salesforce-Account-Datensatz enthält. Die Salesforce-Account-ID wird später verwendet, um Account-Datensätze zwischen ServiceNow und Salesforce zuzuordnen und Verkaufschancendaten von Salesforce abzurufen.

Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter auf einen Account im Mitarbeiterbereich für CSM zugreift, wird eine Liste der zugehörigen Möglichkeiten für diesen Account in Echtzeit aus Salesforce abgerufen und dem Service Desk-Mitarbeiter angezeigt.

In diesem Beispiel wird davon ausgegangen, dass der Flow implementiert und ausgeführt wurde und dass der ServiceNow Account-Datensätze enthalten gültige Salesforce-Account-IDs. In diesem Beispiel wird auch die folgende Konfiguration verwendet:

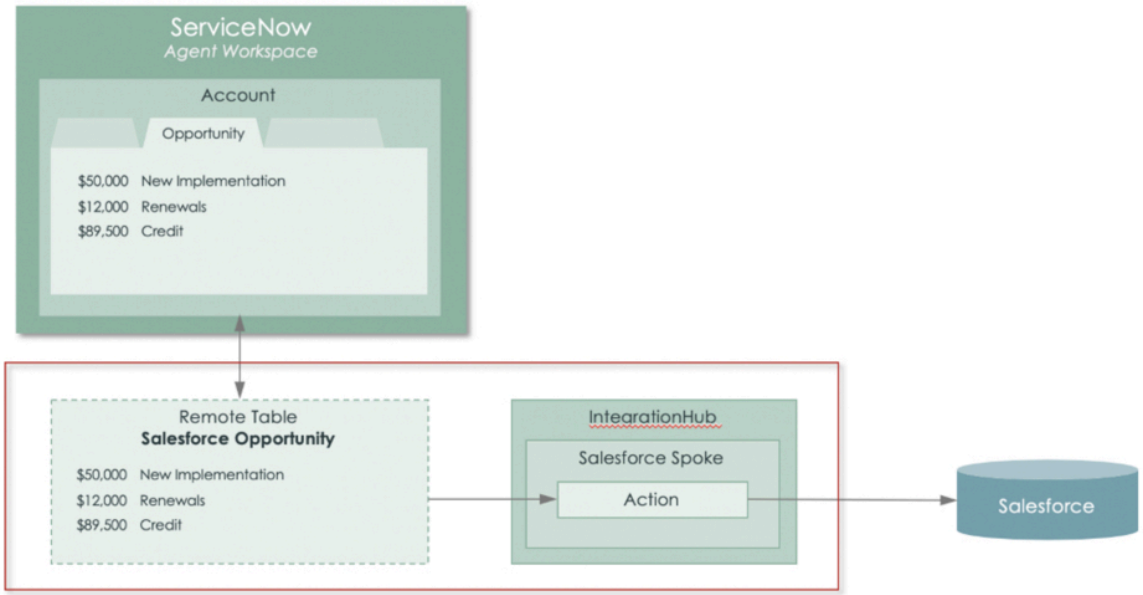
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

- Konnektivität zwischen ServiceNow und Salesforce.
- Integration mithilfe von IntegrationHub und Remotetabellen.

Integrationsarchitektur

ServiceNow Wird über den OAuth 2,0-Bearer-Token-Flow in Salesforce integriert.

Integrationsarchitektur



Remotetabellen und IntegrationHub-Architektur

Komponenten für die Integration von CSM-Drittparteidaten

Diese Komponenten erfordern eine Konfiguration durch den Systemadministrator. um die Integration von Drittparteidaten mit Agent Workspace für CSM verwenden zu können.

Gewährungstyp OAuth 2.0 –JWT Bearer

JWT Bearer ist der OAuth 2.0-Gewährungstyp, der für die Datenintegrationsfunktion von Drittparteien unterstützt wird. Er ermöglicht Server-zu-Server-API-Interaktionen zwischen

Automatische Übersetzung

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

der ServiceNow-Instanz und externen API-Anbietern, ohne dass ein Benutzereingriff erforderlich ist.

Der Drittparteianwendungs-Administrator wird als Betreffanspruch des JWT verwendet, den die ServiceNow-Instanz erstellt und an die Drittparteianwendungs-Instanz übergibt. Dies geschieht, um das Zugriffstoken abzurufen, das verwendet wird, um den REST API-Aufruf zum Abrufen von Datensätzen aus der Drittparteianwendungs-Tabelle durchzuführen.

Anmeldeinformationen und Verbindungen

IntegrationHub nutzt Aliase zur Verwaltung von Verbindungs- und Anmeldeinformationen bei der Integration in externe Systeme. Wenn Sie ein Alias verwenden, müssen Sie nicht mehrere Anmeldeinformations- und Verbindungsinformationsprofile konfigurieren, wenn Sie mehrere Umgebungen verwenden. IntegrationHub erfordert nur einen Alias, der dann aufgelöst wird, um die richtigen Anmeldeinformationen und Verbindungsinformationen während der Laufzeit zu verwenden.

Weitere Informationen finden Sie in den folgenden Themen:

- Einführung in Anmeldeinformationen, Verbindungen und Aliasse
- Verbindungsattribute für IntegrationHub erstellen

Remotetabellen

Die Tabelle „Tabellen“ (sys_db_object) enthält einen Datensatz für jede Tabelle in der Datenbank, einschließlich Remotetabellen. Bei Remotetabellen-Datensätzen ist die Kennzeichnung **Remotetabelle** im Datensatzformular aktiviert.

Die Spalten in einer Remotetabelle werden den Spalten in einer Drittparteianwendungs-Tabelle zugeordnet, aus der die Daten abgerufen werden. Die Skriptdefinition der Remotetabelle speichert diese Informationen. Tabellendefinitionen für Remotetabellen befinden sich auf der ServiceNow AI Platform. Die Tabellenzeilen oder externen Datensätze werden im Arbeitsspeicher gespeichert, während ein Benutzer die Daten in einer Liste oder einem Formular anzeigt.

Weitere Informationen zu Remote-Tabellen finden Sie unter Erstellen Sie eine Remote-Tabelle .

Achten Sie beim Erstellen einer Remotetabelle zur Verwendung mit IntegrationHub besonders auf das Caching-Intervall, und wählen Sie ein Intervall basierend auf Ihrem Workflow und der Volatilität der Drittparteidaten aus. Wenn das Caching-Intervall zu kurz ist, kann dies zu unnötigen Verbindungen mit der Drittparteianwendung führen. Wenn das Caching-Intervall zu lang ist, kann dies dazu führen, dass veraltete Drittparteidaten in Agent Workspace für CSM angezeigt werden.

Skriptdefinitionen für Remotetabellen

Verwenden Sie eine Skriptdefinition, um Daten für eine Remotetabelle abzurufen und zwischenzuspeichern, indem Sie das Skript für eine externe Datenquelle ausführen. Die Skriptdefinition der Remotetabelle speichern folgende Informationen:

- Name
- Aktiv
- Tabelle
- Skript
- Cache-Gültigkeitsdauer

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

- Domäne
- Domänenpfad

Weitere Informationen zu Skriptdefinitionen finden Sie unter Erstellen Sie eine Skriptdefinition für eine Remote-Tabelle .

Beispiel für Remote-Tabellenskript für Drittpartei-Datenintegration

Das Remotetabellen-Skript kann so entworfen werden, dass Datensätze aus einer Drittparteianwendung abgerufen werden. Dieses Skript wird aufgerufen, wenn eine Abfrage für den Zugriff auf Daten in der Remotetabelle erfolgt.

Um eine Remotetabelle mit IntegrationHub zu verwenden, müssen Sie die IntegrationHub-Spoke identifizieren, die mit der Drittparteianwendung verwendet wird. Die Spoke besteht aus den Flow Designer-Aktionen, die erstellt wurden, um verschiedene Teilmengen der Daten aus dieser Anwendung abzurufen.

Wenn Sie beispielsweise Account-Informationen aus der Salesforce-Anwendung abrufen müssen, verwenden Sie die Salesforce-Spoke und die Aktion **Alle Accounts abrufen**. Im Folgenden finden Sie ein Beispiel für das Remotetabellen-Skript, das auf diese Aktion zugreift.

```
(function executeQuery(v_table, v_query) {
 try {
   // prepare inputs for the spoke actions
   // Get All Accounts action does not have any inputs).
   var inputs = {};

   // call spoke action
   var outputs = sn_fd.FlowAPI.executeAction(
                        "sn_salesforce_spok.get_all_accounts", inputs);

   // check if Action was completed successfully
   if (outputs.status != "Success") {
     throw new Error(outputs.errorMessage);
   }

   // extract payload from the action outputs
   var accounts = outputs.accounts.data;

   // map action output data to the remote table columns and Sys Id
   for (var i = 0; i < accounts.length; i++) {
     v_table.addRow({
       "u_sf_account_id": accounts[i].name,
       "u_sf_account_name": accounts[i].label,
       // assign remote table Sys Id to the primary key of the third-party
       // record
       "sys_id": accounts[i].name,
     });
   }

 // process errors
 } catch (error) {
    gs.addErrorMessage("Error trying to retrieve  Salesforce Accounts." +
                    "Please contact System Administrator.");
    gs.addErrorMessage("System Error: " + error.message);
```


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

```
 }

})(v_table, v_query);
```

Hinweis: Nicht alle IntegrationHub-Aktionen können über die Remotetabellen-Skripts aufgerufen werden. Insbesondere können Datenstromaktionen nicht über die Skripts aufgerufen werden. Wenn die Aktion, die Sie verwenden möchten, eine Datenstrom-Aktion ist, müssen Sie möglicherweise eine eigene Aktion basierend auf dem REST-Schritt erstellen. Eine einfache Möglichkeit zum Erstellen einer Aktion besteht darin, eine vorhandene Aktion zu kopieren und dann zu ändern, um Ihr Ziel zu erreichen. Ein Beispiel für benutzerdefinierte Speichenaktionen finden Sie in diesem Thema: Salesforce-Speichenaktionen erstellen, um Möglichkeiten für die Verwendung in der Remotetabellen-Definition abzurufen.

Drittpartei-Datenintegration für CSM konfigurieren

Konfigurieren Sie die erforderlichen Komponenten, um die Datenintegration von Drittparteifunktionen für Agent Workspace für CSM zu aktivieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Identifizieren Sie die Drittparteianwendung.
   a. Vergewissern Sie sich, dass sie über die entsprechende IntegrationHub-Spoke verfügt und in Ihrer Instanz aktiviert ist.
   b. Befolgen Sie die für die Spoke spezifischen Setup-Anweisungen.
   Befolgen Sie beispielsweise für die Salesforce-Spoke die Anweisungen im Richten Sie Salesforce-Spoke ein Thema.
2. Identifizieren Sie die Speichenaktion, die die gewünschten Drittparteidaten abruft.
   Die Liste der verfügbaren Aktionen finden Sie in der Dokumentation zur jeweiligen Spoke. Wenn eine Aktion, die die gewünschte Aufgabe ausführt, nicht vorhanden ist, können Sie eine eigene Aktion erstellen, indem Sie eine vorhandene Aktion kopieren und an Ihre Anforderungen anpassen. Ein Beispiel für benutzerdefinierte Speichenaktionen finden Sie in Salesforce-Speichenaktionen erstellen, um Möglichkeiten für die Verwendung in der Remotetabellen-Definition abzurufen.

   Hinweis: Datenstrom-Aktionen können nicht mit der Remotetabelle verwendet werden.
3. Erstellen Sie die Remotetabelle in Ihrer ServiceNow-Instanz, um die Daten aus der Anwendung über die GlideRecord-Schnittstelle verfügbar zu machen.
4. Erstellen Sie die Skriptdefinition der Remote-Tabelle, um die Daten aus der Drittparteitabelle der Remote-Tabelle zuzuordnen.
   a. Konfigurieren Sie Fehlermeldungen, wenn der Spokes-Aktionsaufruf einen Fehler verursacht.
   Dieser Fehler wird von den Formular-, Listen- und Feldelementen übernommen und für den Endbenutzer angezeigt, wenn ein Fehler auftritt. Diese Fehlermeldungen unterscheiden Fälle, in denen die Antwort der Drittparteianwendung keine Daten aufweist, und Fällen, bei denen beim Abrufen von Daten aus der Drittparteianwendung ein Fehler aufgetreten ist.

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

b. Konfigurieren Sie ACLs für die Remotetabelle, um Benutzern und Rollen Lesezugriff auf die Daten von Drittparteien zu gewähren.

c. Konfigurieren Sie ACLs, um CREATE-, WRITE- und DELETE-Zugriff in der Remotetabelle für alle Benutzer zu widerrufen.

5. Konfigurieren Sie die Listen, Formulare und Felder, die Daten aus der Remotetabelle abrufen.
Sobald die Remotetabelle eingerichtet ist, können Sie über die GlideRecord-Schnittstelle auf Daten zugreifen.

   a. Verwenden Sie Agent Workspace-Komponenten, um Seiten und Berichte von Drittparteien in iframes als Popups oder zugehörige Elemente einzubetten.

   b. Konfigurieren Sie UI-Aktionen in Formularen, um Deep-Links zu den Datensätzen in der Drittparteianwendung zu erstellen.

6. Führen Sie vor der Verwendung der Funktion eine einfache Datensynchronisierung durch.
Importieren Sie beispielsweise Account-Daten mithilfe eines Import Sets aus einer Drittparteianwendung. In dem bereitgestellten Beispiel verfügt die Tabelle „Account“ (customer_account) über eine Account-ID-Spalte, die mit der ID des Accounts in der Drittparteianwendungs-Instanz ausgefüllt wird. Diese Spalte wird als Fremdschlüssel verwendet, um Verkaufschancen für den entsprechenden Account in der Drittparteianwendungs-Instanz abzurufen.

Salesforce-Referenzintegration mithilfe von Remotetabellen

In diesem Beispiel wird die Tabelle „Kunden-Account“ um eine zugehörige Salesforce-Account-ID erweitert, die wiederum zum Abrufen von Salesforce-Verkaufschancen verwendet wird, die diesem Account zugeordnet sind. Die Remotetabelle wird verwendet, um die abgerufenen Verkaufschancendaten zu speichern.

Verwenden Sie die Schritte und die Beispiele in den folgenden Themen, um eine Salesforce-Referenzintegration mithilfe von Remotetabellen zu erstellen.

- IntegrationHub-Salesforce-Spoke verwenden.
- Remotetabellen und Salesforce-Spoke verwenden. Identifizieren oder erstellen Sie eine IntegrationHub-Aktion, mit der Sie die Drittparteidaten-Integration testen können. Verwenden Sie diese Aktion dann in der Remotetabellen-Definition.
- Zugehörige Listen zum Erstellen der Verbindung zwischen dem Kunden-Account und den Salesforce-Verkaufschancen verwenden.

Remotetabellen und Salesforce-Spoke verwenden

Erstellen Sie Salesforce-Speichenaktionen, mit denen Sie die Drittparteidaten-Integration testen können. Verwenden Sie dann diese Aktionen in der Remotetabellen-Definition.

IntegrationHub-Salesforce-Spoke verwenden

Verwenden Sie die Salesforce-Spoke, um einen Salesforce-Account in Ihre ServiceNow-Instanz zu integrieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

Befolgen Sie zum Konfigurieren der Salesforce-Spoke die Anweisungen in Richten Sie die Salesforce-Spoke ein .

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

Zugehörige Informationen

Remotetabellen und Salesforce-Spoke verwenden

Verbinden Sie den Kunden-Account und Salesforce Jobangebote mithilfe einer zugehörigen Liste

Erstellen Sie Salesforce-Spoke-Aktionen, um Verkaufschancen abzurufen

Die Salesforce-Spoke bietet Aktionen zum Abrufen von Metadaten des Verkaufschancen-Datensatzes und zum Erstellen einer neuen Verkaufschance.

Abgesehen von Datenstromaktionen gibt es keine Aktion, um einen Satz der Verkaufschancen-Datensätze basierend auf einem bestimmten Suchkriterium abzurufen. Sie müssen eigene Aktionen erstellen, um das angegebene Ziel des Referenzbeispiels zu erreichen. Siehe Salesforce-Referenzintegration mithilfe von Remotetabellen.

Um eine neue Aktion zu erstellen, kopieren Sie eine vorhandene Aktion, und ändern Sie sie entsprechend Ihren Anforderungen. Sie können beispielsweise die Aktion **Alle Accounts abrufen** kopieren und ändern, um Verkaufschancen-Datensätze abzurufen.

In diesem Beispiel erstellen Sie drei neue Salesforce-Speichenaktionen:

- Alle Verkaufschancen abrufen
- Verkaufschancen für Account-ID abrufen
- Verkaufschancen-Details abrufen

Jede Aktion umfasst drei Schritte:

1. Einen Vorverarbeitungsskript-Schritt, der eine Abfrage erstellt.
2. Einen REST-Schritt, der die Abfrage ausführt.
3. Einen Nachverarbeitungsskript-Schritt, der die Antwort aus der Abfrage auswertet.

Hinweis: Sie können alle Aktionen über Flow Designer testen, bevor Sie versuchen, sie mit der Remotetabelle zu verbinden.

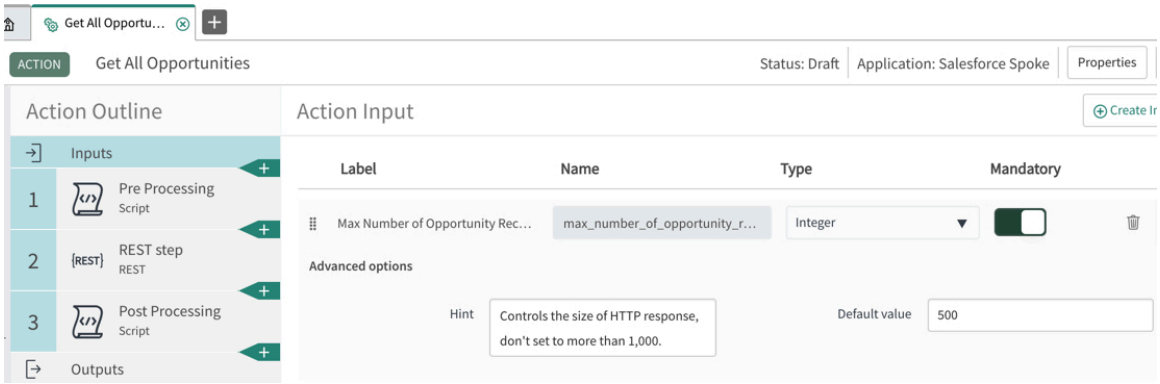
Benutzerdefinierte Aktion „Alle Verkaufschancen abrufen“

Mit der Aktion **Alle Verkaufschancen abrufen** werden Verkaufschancen-Datensätze aus der Salesforce-Anwendung abgerufen. Diese Aktion wird aufgerufen, wenn Sie die Tabelle für Remote-Verkaufschancen anzeigen.

Aktionseingaben

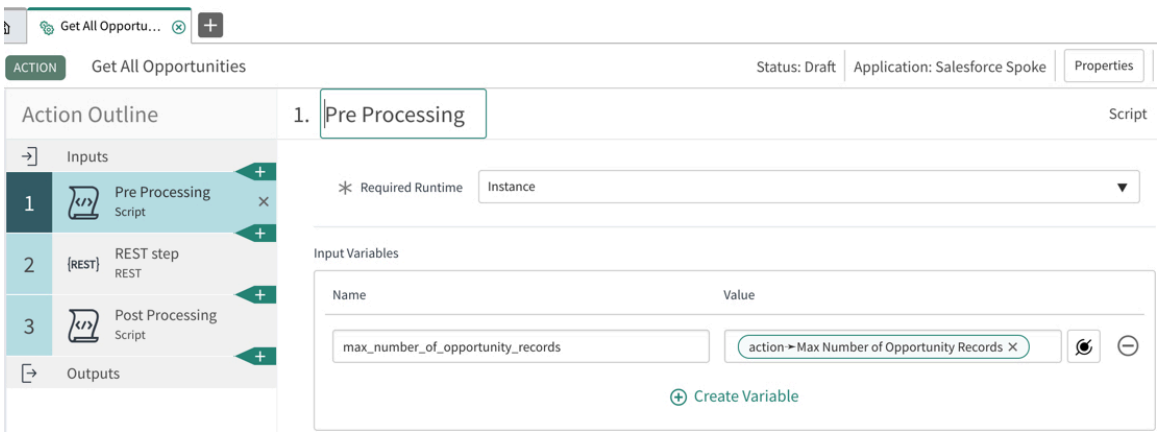
Die Aktion **Alle Verkaufschancen abrufen** nimmt einen einzelnen ganzzahligen Parameter an, der die maximale Anzahl von Datensätzen angibt, die von der Abfrage zurückgegeben werden sollen. Die REST-basierten Aktionen können keine Paginierung aufnehmen, und aus diesem Grund ist es wichtig, die Anzahl der von der Drittpartei-Anwendung zurückgegebenen Datensätze zu beschränken. Es wird nicht empfohlen, mehr als 1.000 Datensätze in der Remote-Tabelle zu platzieren. Die Standardanzahl der Datensätze ist 500.

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



Vorverarbeitungsschritt

Der Vorverarbeitungsskript-Schritt übernimmt die Aktionseingabe als eigene.



Das Vorverarbeitungs-Skript erstellt eine SELECT-Abfrage für alle Verkaufschancen, die durch die maximale Anzahl zulässiger Datensätze begrenzt ist. Diese Abfrage basiert auf der Salesforce Object Query Language (SOQL).

```
(function execute(inputs, outputs) {

 outputs.query = "query/?q=SELECT+Name,Id,AccountId,CloseDate,Amount," +
            "StageName,Probability,Type+FROM+Opportunity";

 outputs.query = outputs.query +
            "+LIMIT+" + inputs.max_number_of_opportunity_records;

})(inputs, outputs);
```

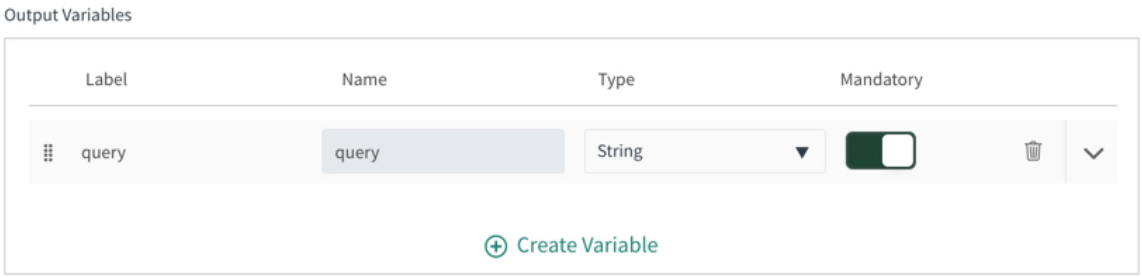
Sie müssen die Felder aus den Jobangebotsdatensätzen angeben, an denen Sie interessiert sind. In diesem Beispiel werden die folgenden Felder verwendet: Name, ID, Account-ID, Abschlussdatum, Menge, Phasenname und Wahrscheinlichkeit. Um die vollständige Liste der verfügbaren Felder anzuzeigen, verwenden Sie die Aktion **Opportunity-Felder abrufen**.

Sie können auch die Reihenfolge der Abfragesuche steuern, indem Sie das Stichwort ORDERED BY und den Wert ASC oder DESC für die Reihenfolge hinzufügen. Sie können beispielsweise dem Skript die folgende Zeile vor der Zeile hinzufügen, die den Grenzwert angibt. Dadurch werden die ersten 500 Datensätze mit dem letzten Abschlussdatum zurückgegeben.

```
outputs.query = outputs.query + "+ORDERED+BY+CloseDate+DESC";
```

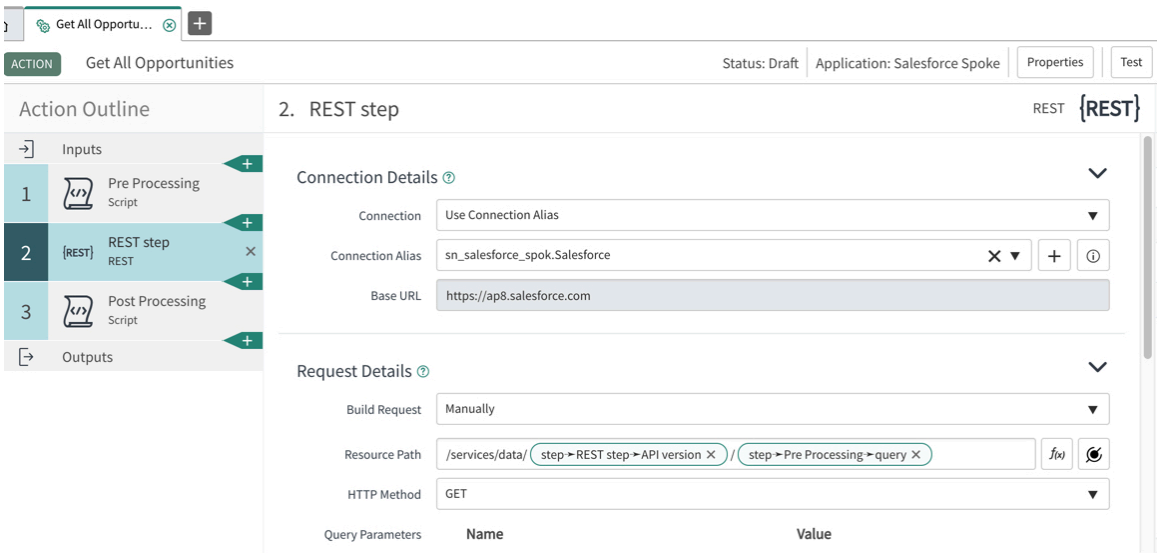

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Die Ausgabe der Vorverarbeitung ist eine Abfrage.



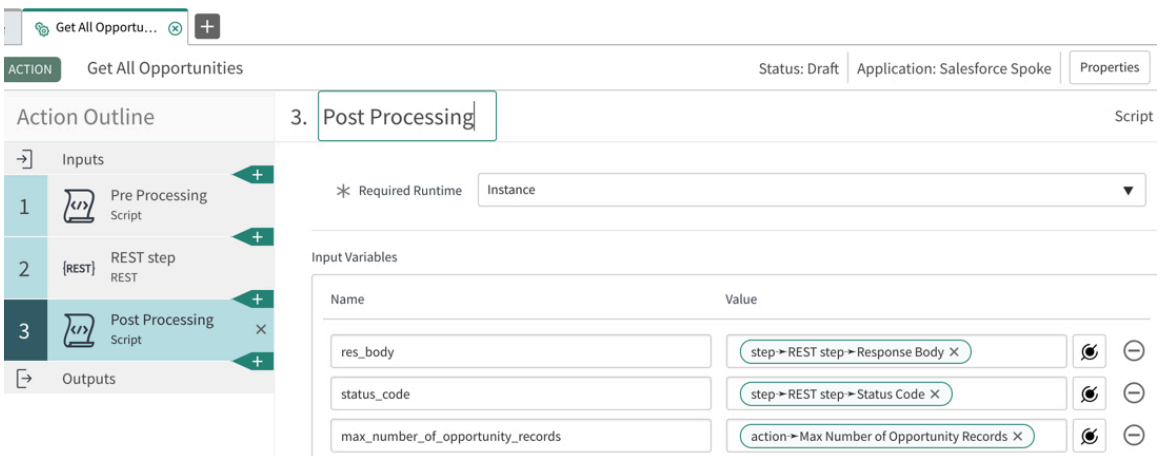
REST-Schritt

Der REST-Schritt ist ein Standard-REST-Schritt aus den REST-basierten Aktionen der Salesforce-Spoke. Sie müssen keine Änderungen vornehmen. Stellen Sie sicher, dass sie auf den richtigen Verbindungsalias verweist.



Nachverarbeitungsschritt

Der Nachverarbeitungsskript-Schritt übernimmt die Aktionseingabe und die REST-Schrittausgabe als eigene Eingabe.



Das Nachverarbeitungsskript überprüft die Abfrageantwort auf Fehler, legt die Fehlermeldung bei Bedarf fest, extrahiert Verkaufschancendaten aus dem Antworttext und

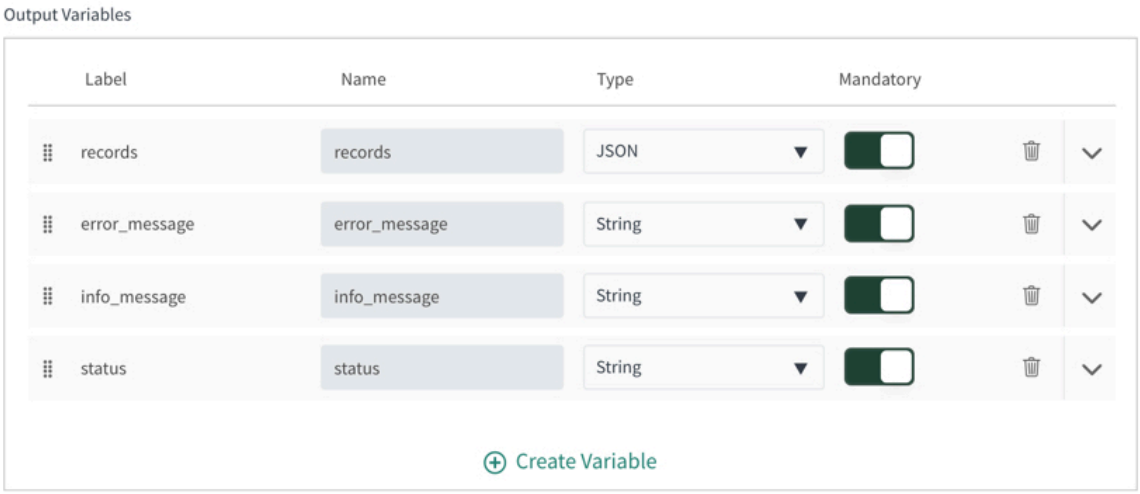
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

erstellt eine Informationsmeldung, die angibt, dass aufgrund der Datensatzbeschränkung nicht alle Daten aus Salesforce abgerufen wurden.

```
(function execute(inputs, outputs) {

 try{
   var response = JSON.parse(inputs.res_body);
 } catch(e) {
   outputs = errorHandler(inputs, outputs);
 }


 function createOutputJson(inputs, outputs) {
   try{
     outputs.records = { data: response.records };
     outputs.status = "Success";

     if ( outputs.records.data.length ==
          inputs.max_number_of_opportunity_records ) {
       outputs.info_message = "Opportunity retrieve operation was “ +
                              “limited to" +
                              inputs.max_number_of_opportunity_records +
                              " records.";
     }
   } catch(e) {
     outputs = errorHandler(inputs, outputs);
   }
   return outputs;
 }


 function errorHandler(inputs, outputs) {
   outputs.status = "Error";
   outputs.error_message = "Unknown Error. “ +
                           “Please check error log for more information";

   if(inputs.res_body.contains("message"))
     outputs.error_message = response[0].message;

   return outputs;
 }

 if(inputs.status_code == "200")
   outputs = createOutputJson(inputs, outputs);
 else
   outputs = errorHandler(inputs, outputs);

})(inputs, outputs);
```

Im Folgenden sehen Sie Ausgaben des Nachverarbeitungsschritts.

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



Aktionsausgaben

Aktionsausgaben bestehen aus dem Abfragestatus, Fehler- und Informationsmeldungen und Verkaufschancen-Datensätzen. Die Aktionsausgaben finden Sie im vorherigen Screenshot.

Benutzerdefinierte Aktion „Verkaufschancen für Account-ID abrufen“

Die Aktion **Verkaufschancen für Account-ID abrufen** ruft Verkaufschancen-Datensätze für den spezifischen Salesforce-Account ab. Diese Aktion wird aufgerufen, wenn der Service Desk-Mitarbeiter basierend auf dem ihm zugeordneten Salesforce-Account eine Salesforce-Verkaufschance für den Kunden-Account anzeigt.

Diese Aktion ähnelt der **Ruft Alle Jobangebote Ab** Aktion.

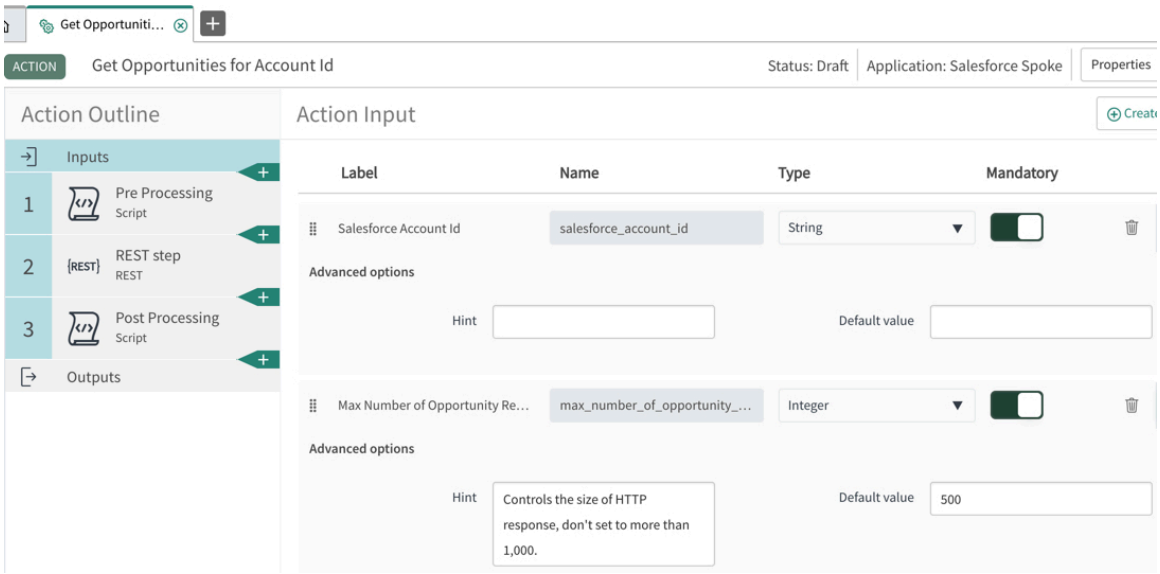
Aktionseingaben

Zusätzlich zur maximalen Anzahl von Datensätzen, die von der Abfrage zurückgegeben werden sollen, übernimmt diese Aktion auch eine Salesforce-Account-ID als Eingabe, die als Abfrageparameter verwendet werden soll. Der Wert dieses Parameters wird durch die Beziehung bereitgestellt, die den Kunden-Account und die Salesforce-Verkaufschance über die zugehörige Salesforce-Account-ID verknüpft. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie definierte zugehörige Listen .

Die für das Referenzbeispiel erforderliche spezifische Beziehung wird auch im Thema Zugehörige Listen zum Erstellen der Verbindung zwischen dem Kunden-Account und den Salesforce-Verkaufschancen verwenden beschrieben.

Der Eingabeparameter der Salesforce-Account-ID-Aktion weist keinen Standardwert auf.

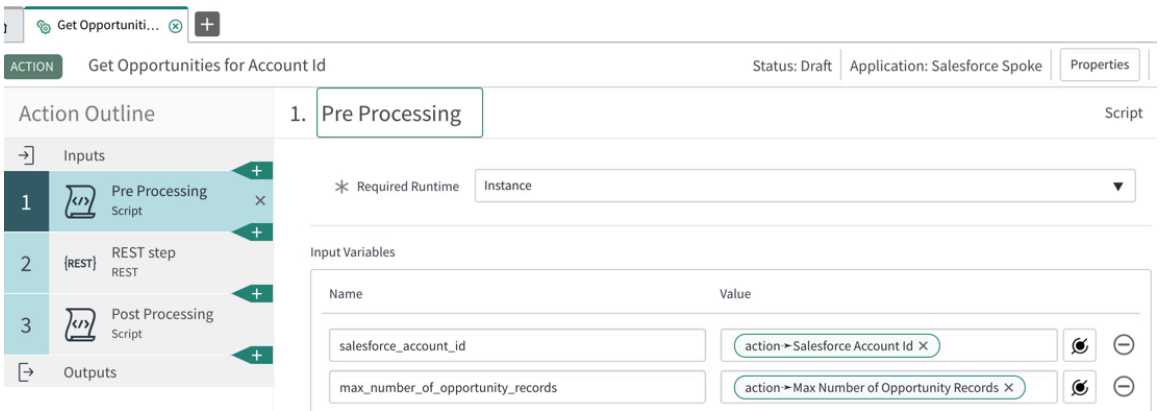
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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



Aktionsstruktur mit Eingaben: Vorverarbeitungsskript, REST-Schritt, Nachverarbeitungsskript. Aktionseingabe mit Bezeichnung, Name, Typ und Umschalter für obligatorisch.

Vorverarbeitungsschritt

Der Vorverarbeitungsskript-Schritt übernimmt die Aktionseingabe als eigene.



Das Skript „Vorverarbeitungsschritt“ erstellt eine AUSWAHLABFRAGE, die der für erstellt wurde **Ruft Alle Jobangebote Ab** Aktion mit dem Hinzufügen des Schecks für die Salesforce-Account-ID.

```
(function execute(inputs, outputs) {

 outputs.query = "query/?q=SELECT+Name,Id,AccountId,CloseDate,Amount," +
            “StageName,Probability,Type+FROM+Opportunity”        +

            "+WHERE+AccountId='" + inputs.salesforce_account_id + "

            “+LIMIT+” + inputs.max_number_of_opportunity_records;

})(inputs, outputs);
```

Die Vorverarbeitungsausgabe ist eine Abfrage, ähnlich der Aktion **Alle Verkaufschancen abrufen**.

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

REST-Schritt, Nachverarbeitungsschritt und Aktionsausgaben

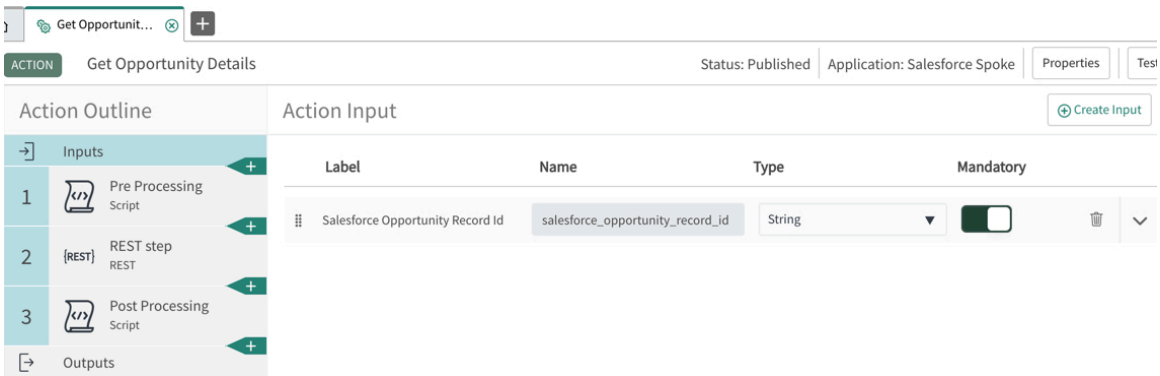
Diese Schritte und Ausgaben sind mit denen für identisch **Ruft Alle Jobangebote Ab** Aktion.

Benutzerdefinierte Aktion „Verkaufschancen-Details abrufen“

Die Aktion **Verkaufschancen-Details abrufen** ruft einen einzelnen Verkaufschancen-Datensatz aus der Salesforce-Anwendung basierend auf der Datensatz-ID ab. Diese Aktion wird aufgerufen, wenn der Benutzer das Formular für den Verkaufschancen-Datensatz in der Remotetabelle öffnet.

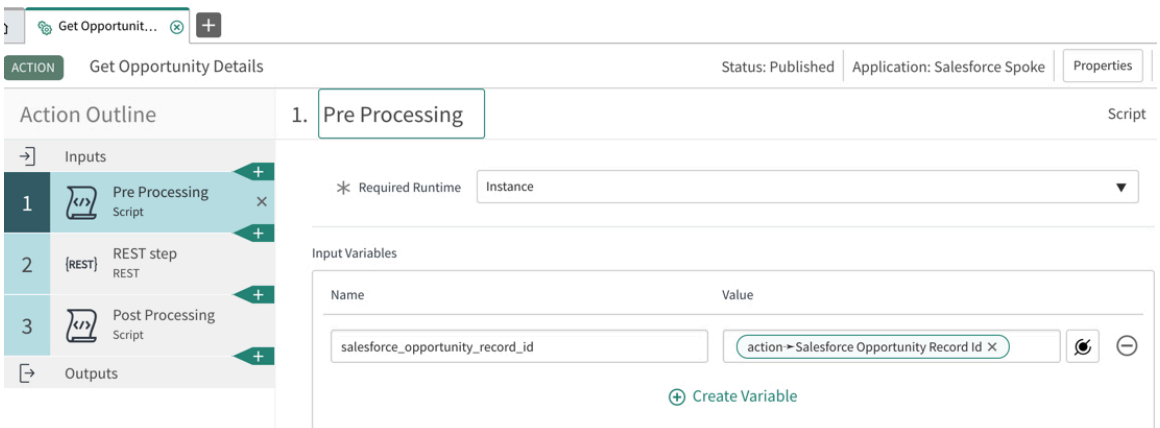
Aktionseingaben

Die Aktion **Verkaufschancen-Details abrufen** basiert auf einen einzelnen ganzzahligen Parameter, der die Salesforce-Account-ID identifiziert. Dieser Parameter wird durch das Formular basierend auf der sys_id festgelegt, die der Remotetabelle im Remotetabellen-Skript bereitgestellt wurde. Weitere Informationen finden Sie unter Beispielskript, das die Verkaufschancen-Tabelle abfragt.



Vorverarbeitungsschritt

Der Vorverarbeitungsskript-Schritt übernimmt die Aktionseingaben als eigene.



Wie bei anderen Aktionen erstellt der Vorverarbeitungsschritt eine Verkaufschancen-Abfrage für den spezifischen Parameter. In diesem Fall erfolgt der Abgleich mit der ID des Verkaufschancen-Datensatzes. Sorgen Sie sich nicht um das LIMIT in dieser Abfrage, da sie maximal einen einzelnen Datensatz zurückgibt.

```
(function execute(inputs, outputs) {

 outputs.query = "query/?q=SELECT+Name,Id,AccountId,CloseDate,Amount," +
```


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

```
            "StageName,Probability,Type+FROM+Opportunity"        +

        "+WHERE+Id='" + inputs.salesforce_opportunity_record_id + "'";

})(inputs, outputs);
```

Die Vorverarbeitungsausgabe ist eine Abfrage, die den anderen benutzerdefinierten Aktionen ähnelt.

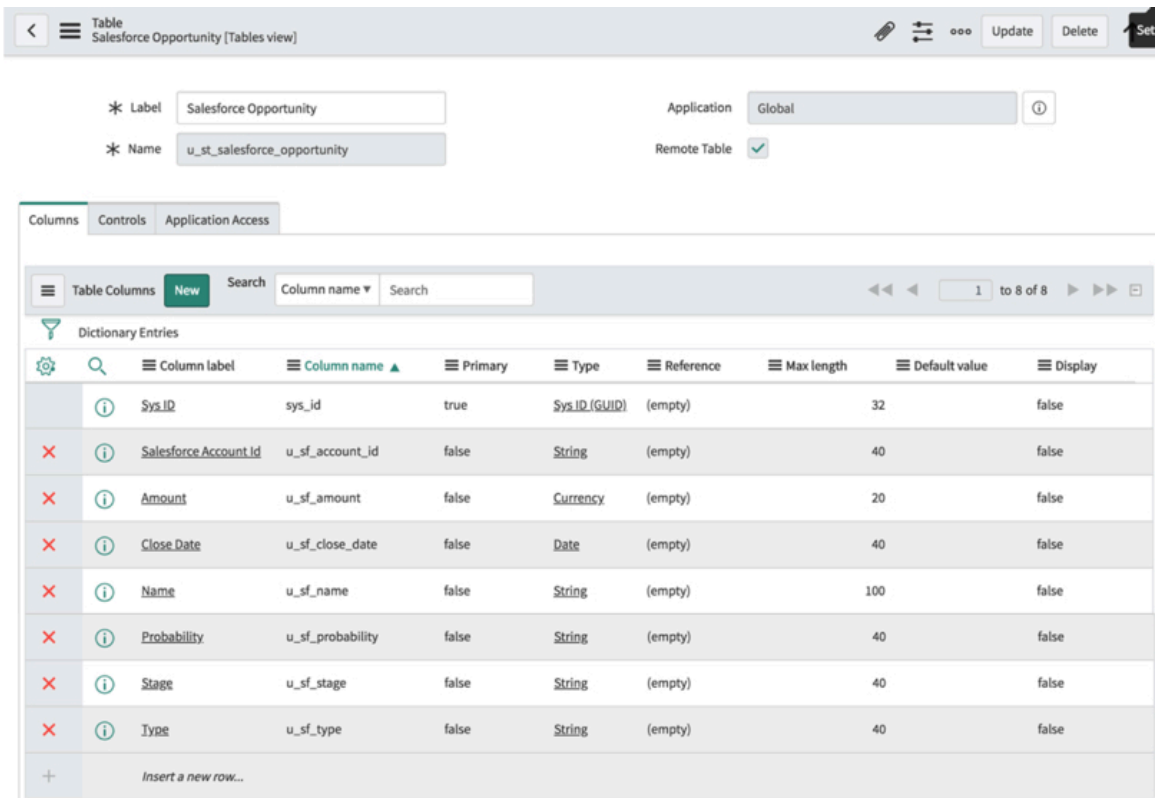
REST-Schritt, Nachverarbeitungsschritt und Aktionsausgaben

Diese Schritte und Ausgaben sind dieselben wie bei den anderen benutzerdefinierten Aktionen, mit dem Unterschied, dass es keine maximale Anzahl von Datensatzparametern und keine Informationsmeldung gibt.

Remotetabellen und -definitionen

Sobald die benutzerdefinierten Speichenaktionen funktionieren, müssen Sie eine Remotetabelle erstellen, die das Schema für die Daten beschreibt, die aus der Salesforce-Verkaufschancentabelle abgerufen werden sollen.

Erstellen Sie eine Remotetabelle, wie im folgenden Beispiel gezeigt.



Erstellen Sie die Skriptdefinition für die Remotetabelle (u_st_salesforce_opportunity), die Folgendes ausführt:

- Verwendet die benutzerdefinierten Speichenaktionen, um Daten aus der Verkaufschancen-Tabelle in der Salesforce-Instanz abzurufen.
- Ordnet die Antwort von Salesforce den Spalten der Remotetabelle zu.

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

Beispielskript, das die Verkaufschancen-Tabelle abfragt

Dieses Beispielskript fragt die Verkaufschancen-Tabelle mit den benutzerdefinierten Aktionen **Alle Verkaufschancen abrufen**, **Verkaufschancen für Account-ID abrufen** und **Verkaufschancen-Details abrufen** ab.

Das Beispielskript besteht aus drei verschiedenen Teilen:

1. Der erste Teil wählt die richtige benutzerdefinierte Aktion aus und bereitet Eingaben dafür vor.
2. Der zweite Teil ruft die Aktion auf.
3. Der dritte Teil verarbeitet die Ausgaben der Aktion.

Speichenaktionen auswählen und die Eingaben vorbereiten

Wählen Sie in diesem Abschnitt des Skripts eine der drei anwenderdefinierten Aktionen aus, die Sie bereit sind, Verkaufschancen aus der Salesforce-Anwendung zu erhalten:

- **Alle Verkaufschancen abrufen**
- **Verkaufschancen für Account-ID abrufen**
- **Verkaufschancen-Details abrufen**

Sie können entscheiden, welche Aktion aufgerufen werden soll, basierend auf den Parametern, die in enthalten sind `v_query` Funktionsargument.

```
/****** Choose action and prepare action inputs *****/
var action = null;
var inputs = {};

// look up opportunity by salesforce record id
if (v_query.isGet()) {

 action = "get_opportunity_details";
 inputs.salesforce_opportunity_record_id = v_query.getSysId();


// look up opportunities by salesforce account id
} else if (v_query.getParameter("u_sf_account_id")) {

   if (v_query.getParameter("u_sf_account_id") == "undefined") {
     gs.addInfoMessage(“Opportunities cannot be retrieved because “ +
                  “this “Account does not have associated “    +
                  “Salesforce Account. Please contact System “ +
                   “Administrator.");
     return;

   } else {
     action = "get_opportunities_for_account_id";
     inputs.salesforce_account_id = v_query.getParameter("u_sf_account_id");
   }

// look up all opportunities
} else {
  action = "get_all_opportunities";
}
```


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

Beachten Sie, dass dieses Skript eine Informationsnachricht konfiguriert, wenn der Salesforce-Account nicht definiert ist, wenn er von der Aktion benötigt wird. Der nicht definierte Wert stammt aus der Beziehung, die in Zugehörige Listen zum Erstellen der Verbindung zwischen dem Kunden-Account und den Salesforce-Verkaufschancen verwenden beschrieben ist.

Wenn der Salesforce-Account nicht definiert ist, kann in diesem Fall nichts abgefragt werden, und die Funktion gibt zurück, ohne die Spoke-Aktion aufzurufen.

Speichenaktionen aufrufen

Rufen Sie in diesem Abschnitt des Skripts die Aktion mit den Namen der Salesforce-Spoke und der ausgewählten Aktion auf, und speichern Sie die Ausgaben des Aufrufs.

```
/***** Call action *****/
var outputs =
      sn_fd.FlowAPI.executeAction("sn_salesforce_spok." + action, inputs);
```

Aktionsausgaben verarbeiten

Verarbeiten Sie in diesem Abschnitt des Skripts die Ausgaben beginnend mit der Prüfung auf Fehler.

```
/***** Process action outputs *****/
if (outputs.status != "Success") {
throw new Error(outputs.error_message);
}
```

Wenn die Abfrage keine Fehler zurückgibt, muss das Skript die zurückgegebenen Datensätze verarbeiten und sie als Zeilen der Remote-Tabelle hinzufügen. Ordnen Sie die Salesforce-Verkaufschancenfelder den Remotetabellen-Spalten zu.

```
var opportunities = outputs.opportunities.data;

 for (var i = 0; i < opportunities.length; i++) {
  var opportunity = opportunities[i];
  v_table.addRow({
    "u_sf_amount": opportunity.Amount,
    "u_sf_close_date": opportunity.CloseDate,
    "u_sf_name": opportunity.Name,
    "u_sf_probability": opportunity.Probability + "%",
    "u_sf_account_id": opportunity.AccountId,
    "u_sf_stage": opportunity.StageName,
    “u_sf_type": opportunity.Type,
    "sys_id": opportunity.Id,
  });
}
```

Beachten Sie, dass die Salesforce-Verkaufschancen-Datensatz-ID der sys_id der Remotetabelle zugewiesen ist. Dadurch wird überprüft, ob Listen und Formulare für die Remote-Tabelle ordnungsgemäß funktionieren und wir die Datensatz-ID mit extrahieren können `v_query.getSysId()` Das nächste Mal, wenn das Remote-Tabellenskript aufgerufen wird.

Anschließend wird die Informationsmeldung angezeigt, wenn sie von der Abfrage übergeben wurde.

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

```
if (outputs.info_message) {
  gs.addInfoMessage(outputs.info_message);
}
```

Remotetabellen-Skriptabschnitte zusammenfügen

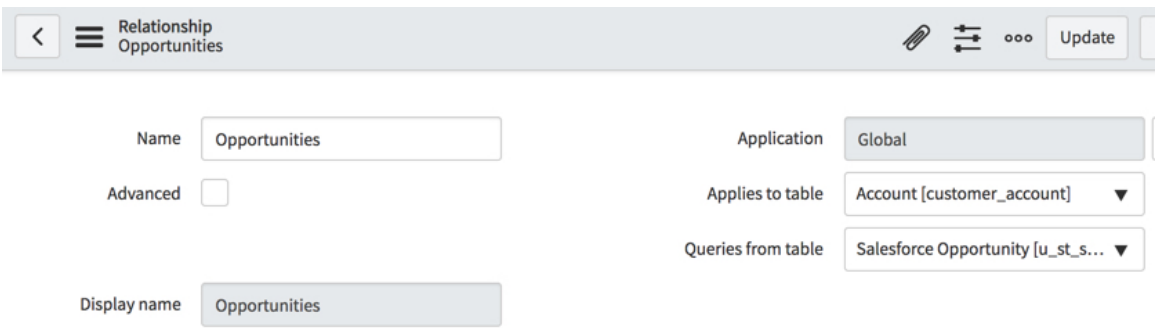
Die drei Abschnitte des Skripts sind im try-catch-Block enthalten, um die Fehlerbehandlung zu ermöglichen.

```
(function executeQuery(v_table, v_query) {

 try {

  // place code here from: <Selecting a spoke action and preparing the inputs>

  // place code here from: <Calling the spoke action>

  // place code here from: <Processing the action output>

 } catch (error) {
  gs.addErrorMessage("Error retrieving  Salesforce Opportunities. " +
                "Please contact System Administrator.");
  gs.addErrorMessage("System Error: " + error.message);
 }

})(v_table, v_query);
```

Verbinden Sie den Kunden-Account und Salesforce Jobangebote mithilfe einer zugehörigen Liste

Verwenden Sie eine zugehörige Liste, um die Kundenaccount-Tabelle mit zu verknüpfen Salesforce Account-ID und Salesforce Remote-Tabelle der Verkaufschance mit derselben Account-ID.

Erstellen Sie in diesem Beispiel eine Beziehung mit dem Namen „Verkaufschancen“. Wählen Sie die Tabelle Account in aus **Gilt für Tabelle** Feld und die Tabelle der Remote-Verkaufschancen in **Abfragen aus Tabelle** Feld. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie definierte zugehörige Listen .



Fügen Sie den folgenden Code in das Feld **Abfrage mit** ein:

```
(function refineQuery(current, parent) {

 var sf_account_id = new String(parent.u_salesforce_account_id);

 if (sf_account_id.length == 0)
```


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

```
    sf_account_id = "undefined";

  current.addQuery("u_sf_account_id", sf_account_id);

})(current, parent);
```

Dieser Code überprüft, ob die Salesforce-Account-ID in der Account-Tabelle vorhanden ist, und legt sie fest, wenn sie im Datensatz fehlt `Nicht definiert` . Der Code enthält auch eine Abfrage für die Tabellenspalte „Verkaufschancen“, die die Salesforce-Account-ID für den Wert dieser ID aus der Tabelle „Account“ enthält. Diese Abfrage wird aufgerufen, wenn der Benutzer die Liste der Verkaufschancen öffnet, die dem Kunden-Account zugeordnet sind. Informationen zur Verwendung im Remotetabellenskript finden Sie unter Speichenaktionen auswählen und die Eingaben vorbereiten.

Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM einrichten

Richten Sie Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM für Ihre Service Desk-Mitarbeiter ein, damit sie mit Kunden interagieren, Fragen beantworten, Fälle erstellen und Probleme lösen können.

Führen Sie die folgenden Aufgaben aus, um Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM einzurichten:

1. Aktivieren Sie das Plugin „Customer Service“ (com.sn_customerservice).
2. Richten Sie Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM mithilfe eines geführten Setups ein.
3. Richten Sie Kommunikationskanäle und -Weiterleitung ein.
4. Richten Sie zusätzliche Komponenten ein, die für Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM spezifisch sind.

Plugin aktivieren

Durch die Aktivierung des Kundenservice-Plugins (com.sn_customerservice) wird bereitgestellt Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Funktionalität. Weitere Informationen finden Sie in den folgenden Themen:

- Aktivieren Kundenservice-Management
- Mit Kundenservice-Management aktivierte Plugins

Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM mithilfe eines Setups mit Anleitung einrichten

Sie können Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM mithilfe des Setups mit Anleitung für Customer Service Management einrichten. So verwenden Sie das Guided Setup:

1. Navigieren zu **Kundenservice** > **Administration** > **Geführtes Setup**an.
2. Wählen Sie Aus **Erste Schritte** Auf der Willkommensseite.
3. Scrollen Sie durch die Liste der Kategorien des geführten Setups, bis Sie die Kategorie des konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereichs erreichen.
4. Wählen Sie Aus **Erste Schritte** In der Kategorie konfigurierbarer CSM-Arbeitsbereich.

   Die Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Die Kategorie enthält eine Aufgabe für das geführte Setup des konfigurierbaren Arbeitsbereichs.

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

5. Wählen Sie Aus **Konfigurieren** Um zum geführten Setup für konfigurierbaren Arbeitsbereich zu wechseln.
6. Wählen Sie Aus **Erste Schritte** .

Das geführte Setup für konfigurierbaren Arbeitsbereich enthält eine Sequenz von Konfigurationsaufgaben für den Arbeitsbereich.

Konfigurierbare Arbeitsbereichskonfigurationsaufgaben

Aufgabe	Beschreibung
Branding und Design	Ein Design legt den visuellen Stil einer konfigurierbaren Arbeitsbereich-Experience fest und bietet ein einheitliches Erscheinungsbild auf allen Seiten. • Zeigen Sie die Marken- und Designeinstellung in Ihrer Arbeitsbereich-Experience an • Arbeiten mit Designs in Next Experience
Registerkarte „Einstellungen“	Konfigurieren Sie Folgendes in der Kategorie „Registerkarteneinstellungen“: • Konfigurieren Sie ein Menü „neuer Datensatz“, indem Sie eine Tabelle hinzufügen, die Service Desk-Mitarbeiter auswählen können, um neue Datensätze in einem konfigurierbaren Arbeitsbereich zu erstellen. • Wählen Sie einen Servicekatalog aus, den Ihre Service Desk-Mitarbeiter mit einem konfigurierbaren Arbeitsbereich verwenden können.
Listen	Konfigurieren Sie Listenkategorien, gefilterte Listen und maßgeschneiderte Listen, um bestimmte Elemente nach Anwenderrolle in einem konfigurierbaren Arbeitsbereich anzuzeigen. • Listenkategorien erstellen • Gefilterte Listen erstellen
Formulare	Konfigurieren Sie, wie Formulare für Ihre Service Desk-Mitarbeiter in einem konfigurierbaren Arbeitsbereich angezeigt werden. Sie können auch konfigurieren, dass die Felder, die im Formular angezeigt werden, je nach Datensatztyp und Anwenderrollen unterschiedlich sind. Weitere Informationen finden Sie unter Verwalten von Formularen für konfigurierbaren Arbeitsbereich .
Konfiguration zusätzlicher Formulare	Konfigurieren Sie Vorlagen, mit denen Service Desk-Mitarbeiter Felder und UI-Aktionen vorab ausfüllen können, um einen konfigurierbaren Arbeitsbereich interaktiver zu gestalten. Weitere Informationen finden Sie unter Verwalten von Formularen für konfigurierbaren Arbeitsbereich .
Suchen	Definieren Sie Suchquellen, die Ihre Service Desk-Mitarbeiter in einem konfigurierbaren Arbeitsbereich abfragen können. Service Desk-Mitarbeiter können diese Stichwörter verwenden, um nach bestimmten Datensätzen oder Wissensartikeln zu suchen.

Automatische Übersetzung

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

Konfigurierbare Arbeitsbereichskonfigurationsaufgaben (Fortsetzung)

Aufgabe	Beschreibung
	• Suche in Next Experience wird konfiguriert • KI-Suche in empfohlenen Aktionen
Benachrichtigungen des konfigurierbaren Arbeitsbereichs	Bestimmen Sie die Bedingungen, unter denen Benachrichtigungen in einem konfigurierbaren Arbeitsbereich angezeigt werden, z. B. wenn ein Datensatz aktualisiert oder ein Datensatz einem Anwender zugewiesen wird.
Erweiterte Arbeitszuweisung (AWA)	Einrichten Erweiterte Arbeitszuweisung Dient zur automatischen Weiterleitung von Aufgaben und Interaktionen an die richtigen Service Desk-Mitarbeiter.
Konfigurierbarer Mitarbeiterchat für Arbeitsbereiche	Konfigurieren Sie den Mitarbeiterchat, damit Servicemitarbeiter mit Kunden chatten und verschiedene Konversationsfunktionen für Service Desk-Mitarbeiter und Endanwender verwalten können. Weitere Informationen finden Sie unter Mitarbeiterchat wird eingerichtet .
Playbook	Playbooks zeigen Geschäftsprozess-Workflows in einer einfachen aufgabenorientierten Ansicht an. Diese Schritt-für-Schritt-Verfahren führen Anwender durch Workflows, die häufig auftretende Situationen behandeln. Weitere Informationen finden Sie unter Playbooks Werden Erstellt .

Arbeitsbereichsseiten in UI Builder konfigurieren

Sie können UI Builder verwenden, um die Seiten und Komponenten zu konfigurieren, die Informationen in anzeigen Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Einschließlich Folgendes:

- Zielseiten
- Datensatzseiten
- Kundenzentrale – Kundeninformationen (Registerkarte)

Weitere Informationen finden Sie unter Verwalten Sie UI Builder-Seiten und -Seitenvarianten Thema in UI Builder Dokumentation.

Kommunikationskanäle und Weiterleitung einrichten

Ermöglichen Sie Kundenservice-Mitarbeitern, mit Kunden zu chatten oder Kundenanrufe zu empfangen und zu tätigen. Sie können auch eine Weiterleitung einrichten, sodass Chats automatisch an die entsprechenden Kundenservice-Mitarbeiter weitergeleitet werden. Weitere Informationen finden Sie unter Mitarbeiterchat wird eingerichtet .

Zusätzliche Komponenten für den Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM einrichten

Führen Sie die folgenden Aufgaben aus, um die für den Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM spezifischen Komponenten einzurichten.

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

Zusätzlich Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Konfigurationsaufgaben

Aufgabe	Beschreibung
Zielseiten erstellen oder ändern	Die Zielseite ist der erste Blick des Kundenservice-Mitarbeiters auf den Arbeitsbereich. Die **CSM-Zielseite** ist im Plugin „Customer Service“ enthalten. Sie können diese Zielseite ändern oder eine Seitenvariante in UI Builder erstellen und ändern.
Richten Sie eine Menübandkonfiguration in ein Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM	Das Formular-Menüband enthält Komponenten, die Informationen zu einem Datensatz anzeigen. Die Komponenten „Customer 360“, „Zeitleiste“ und „SLA“ können Sie dem Menüband des Fallformulars hinzufügen. Sie können auch Attribute für die Menübandkomponenten „Customer 360“ und „Zeitleiste“ konfigurieren.
Richten Sie einen Formularheader in ein Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM	Konfigurieren Sie Formularheader, die einen schnellen Überblick über Fall-, Account- und Kontaktinformationen bieten.
Richten Sie einen hervorgehobenen Wert in einem Formularheader in ein Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM	Konfigurieren Sie Felder, die in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM in Formularheadern als hervorgehobene Werte angezeigt werden.
Richten Sie eine Formularaktion in ein Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM	Erstellen Sie Formularaktionen, die mit UI-Aktionen verknüpft sind, damit Sie die UI-Aktionen in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM verwenden können.
Formularmenüband und sekundäre Werte des Formular-Headers im kontextbezogenen Seitenbereich anzeigen	Für das Formularmenüband und die im Formular-Header angezeigten sekundären Werte können Sie konfigurieren, dass sie im Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM im kontextbezogenen Seitenbereich angezeigt werden.
Feldwerte als Titel von Registerkarten für Interaktionsdatensätze anzeigen	Zeigen Sie Feldwerte wie Kontakt- oder Verbrauchernamen in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM als Titel von Registerkarten für Interaktionsdatensätze an.
Aktivieren Sie die UI-Aktion Fall erstellen für die Auswahl des Falltyps	Aktivieren Sie **Fall Erstellen** UI-Aktion für die Falltypauswahl für eine oder mehrere ausgewählte Tabellen.
Konfigurieren Sie Registerkarten im kontextbezogenen Seitenbereich	Verwenden Sie `inlineTabExclusion`UX-Seiteneigenschaft, um zu verhindern, dass Registerkarten im konfigurierbaren Seitenbereich in angezeigt werden Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.
Konfigurieren Sie Servicekataloge für CSM-Arbeitsbereiche	Kundenservice-Mitarbeiter verwenden Servicekataloge, um Katalogelementanforderungen zu erfüllen. Sie können das Servicearbeitsbereich-Portal konfigurieren, um die Kataloge zu verwenden, die die gewünschten Elemente enthalten.

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

Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Datensatzseiten

Eine Datensatzseite bietet die Basisstruktur für die Anzeige eines Datensatzes in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM. Dies umfasst Datensätze wie Fälle, Incidents und Aufgaben.

Datensatzseite – Übersicht

Datensatzseiten enthalten Elemente wie Layouts, Container und Komponenten, um Datensatzinformationen anzuzeigen. Einige Datensatzseiten, einschließlich **CSM-Standarddatensatzseite** Und **CSM-Interaktionsdatensatzseite** , Nutzen Sie zusätzliche Logik mithilfe von Voreinstellungen, Controllern und Erweiterungspunkten. Seiten mit Voreinstellung und Controller-Logik profitieren von der Wiederverwendbarkeit, da sie automatisch Stil, Ereignisse und Datenbindung erben. Diese Wiederverwendbarkeit vereinfacht die Konfiguration und macht das Upgrade der Seiten benutzerfreundlich.

Mehrere Datensatzseiten sind in enthalten Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM. Sie können diese Datensatzseiten unverändert verwenden oder an Ihre Anforderungen anpassen. Weitere Informationen zum Anpassen von Datensatzseiten finden Sie unter Verwalten Sie UI Builder-Seiten und -Seitenvarianten .

Jede Datensatzseite hat einen Reihenfolgewert. Das System verwendet die Seiten mit den niedrigsten Reihenfolgenwerten als Standarddatensatzseiten . Wenn das System Informationen in anzeigt Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Z. B. Interaktions- und Falldatensätze, verwendet es die Elemente auf den Standardseiten, um die Seitendarstellung zu bestimmen.

Verfügbare Datensatzseiten

Mehrere Datensatzseiten sind in enthalten Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.

Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Datensatzseiten

Seite	Beschreibung
CSM-Seite „Standarddatenssatz“	Diese Seite baut auf der Standardseite „Datensatz“ auf und enthält bestimmte Funktionen für das Fallmanagement. **Hinweis:** Verwenden Sie diese Seite, um generative KI-Elemente und -Funktionen anzuzeigen, die mit Now Assist für Kundenservice-Management (CSM) verfügbar sind.
CSM-Seite „Interaktionsdatensatz“	Diese Seite baut auf der Seite „Interaktionsdatensatz“ auf und enthält CSM-spezifische Funktionen für das Interaktionsmanagement. **Hinweis:** Verwenden Sie diese Seite, um generative KI-Elemente und -Funktionen anzuzeigen, die mit Now Assist für Kundenservice-Management (CSM) verfügbar sind.

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

Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Datensatzseiten (Fortsetzung)

Seite	Beschreibung
Seite für Fall mit direktem Kundenkontakt	Diese Seite ist für Service Desk-Mitarbeiter mit Kundenkontakt konzipiert. Es bietet eine vereinfachte Fallansicht, mit der Service Desk-Mitarbeiter schnell Kontext erfassen, Fälle kategorisieren und Kunden Eingabeaufforderungsantworten bereitstellen können.
Seite für Interaktionsdatensatz für CSM-Sprachfunktionen	Diese Seite bietet eine Komponente, die Kunden für die Integration mit CCaaS-Anbietern (Contact Center as a Service) verwenden können, und eine Schnittstelle, mit der Service Desk-Mitarbeiter Kundenanrufe bearbeiten können.
CSM-Seite für Interaktionsdatensatz für zentrierten Chat	Diese Seite bietet eine Chat-Komponente in der Mitte des Arbeitsbereichs, mit der Service Desk-Mitarbeiter Kundenchat-Konversationen bearbeiten können.
Datensatzstandard	Diese Seite bietet die grundlegende Struktur für eine Datensatzseite, einschließlich Datensatzinformationen, einer Kommunikationsschnittstelle und Vorschlägen für die Problemlösung. Diese Seite wird auch als Standarddatensatzseite bezeichnet. **Hinweis:** Die Standardseite „Datensatz“ wird mit Patches und Fixes nicht mehr unterstützt.
Interaktionsdatensatzseite	Diese Seite bietet die grundlegende Struktur für einen Interaktionsdatensatz, einschließlich Interaktionsinformationen und zugehörigen Suchergebnissen. Die Interaktionsdatensatzseite wird mit Patches und Fixes nicht mehr unterstützt.

Elemente der Datensatzseite

Datensatzseiten bestehen aus verschiedenen Elementen, die bestimmen, wie Datensatzinformationen in angezeigt werden Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.

Elemente der Datensatzseite

Element	Beschreibung
Layouts	Die Metadaten, die bestimmen, wie Komponenten auf einer Seite positioniert werden und welche CSS-Regeln gelten. Mit Layouts können Sie nützliche und visuell ansprechende Seiten erstellen.
Container	Halten Sie eine oder mehrere Komponenten auf einer Seite fest.

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

Elemente der Datensatzseite (Fortsetzung)

Element	Beschreibung
Komponenten	Komponenten sind die Bausteine, die Sie zum Erstellen von Seiten verwenden. Endanwender, z. B. Service Desk-Mitarbeiter, verwenden Komponenten, um Daten anzuzeigen und mit ihnen zu interagieren. Häufig verwendete Komponenten sind Überschrift, Bild, Liste, Formular und Schaltfläche. Weitere Informationen zu Komponenten und Komponentenkonfiguration finden Sie unter ServiceNow® Entwickler-Site an.
Voreinstellungen	Eine Voreinstellung ist ein Satz von Anweisungen, die Konfigurationswerte für eine bestimmte Komponente definieren. Eine Voreinstellung gibt auch an, wie eine Komponente eine Verbindung zu einem Controller herstellt. Durch die Verwendung von Voreinstellungen können Sie die Komponentenkonfiguration vereinfachen und eine manuelle Datenbindung vermeiden.
Controller	Ein Controller kombiniert die komplexe Geschäftslogik, einschließlich Datenbroker, Statusparameter, Skripting und Ereignismanagement. in einer einzelnen Entität. Voreinstellungen verwenden die Daten in einem Controller, um eine Komponente automatisch zu konfigurieren.
Erweiterungspunkte	Mit einem Erweiterungspunkt können Unterseiten, z. B. Viewports und Seitensammlungen, Controller von der übergeordneten Seite erben. Erweiterungspunkte verbessern auch die Möglichkeit zum Upgrade.

Standarddatensatzseiten

Jede Datensatzseite hat eine Reihenfolgenummer, und die Seite mit der niedrigsten Reihenfolgenummer ist die Standardseite. Wenn das System einen Datensatz in anzeigt Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Verwendet diese Standardseite, um die Datensatzinformationen anzuzeigen.

Neue Z-Boot-Kunden sehen standardmäßig die folgenden Seiten:

- CSM-Seite „Standarddatenssatz“
- CSM-Seite „Interaktionsdatensatz“

Upgrade-Kunden behalten ihre anwenderdefinierten Datensatzseiten bei. Die folgenden Seiten werden jedoch nicht mehr mit Patches und Fixes unterstützt:

- Datensatzstandard
- Interaktionsdatensatzseite

Weitere Informationen zum Festlegen der Standarddatensatzseiten finden Sie unter Legen Sie die Reihenfolge der Datensatzseite fest .

Seite für Fall mit direktem Kundenkontakt

Die Seite „Front-Line-Fall“ bietet eine vereinfachte Fallansicht, mit der Service Desk-Mitarbeiter schnell Kontext erfassen, Fälle kategorisieren und Kunden auffordernde Antworten bereitstellen können.

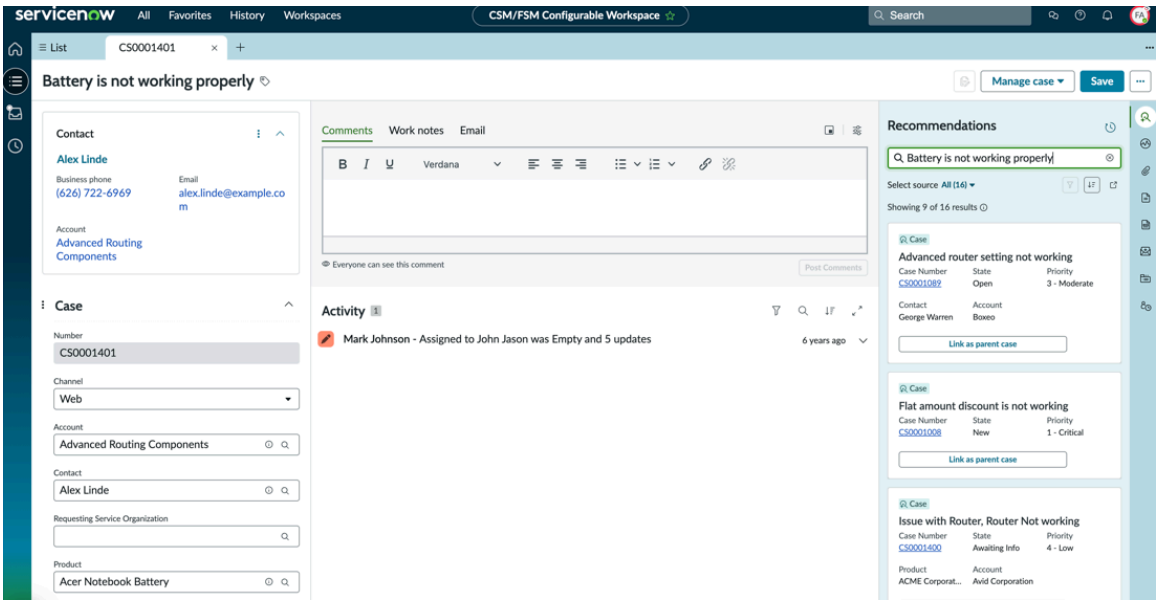
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Die Seite „Front-Line-Fall“ konzentriert sich auf die grundlegenden Funktionen, die Service Desk-Mitarbeiter oder Service Desk-Mitarbeiter der Stufe 1 benötigen:

- Kundeninformationen werden gesucht und verifiziert
- Aktivitätenstrom wird gescannt
- Zugehörige Informationen werden angezeigt
- Suche nach Wissensartikeln

Die Seite „Front-Line-Fall“ ist im enthalten Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Anwendung.

Seite für Fall mit direktem Kundenkontakt



Variante der Fallseite für Front-Line

Die Variante der Seite „Front-Line-Fall“ ist im enthalten Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Anwendung. Diese Variante enthält die folgenden Einstellungen.

Einstellungen für die Variante der Fallseite für Front-Line

Einstellung	Beschreibung
Aktiv	Aktivieren von **Aktiv** Durch das Kontrollkästchen wird die Seitenvariante für die ausgewählte Zielgruppe verfügbar gemacht. Die Seitenvariante „Front-Line-Fall“ ist für neue Kunden und Upgrade-Kunden aktiv. 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 Legen Sie die Reihenfolge der Datensatzseite fest .
Reihenfolge	Jede Datensatzseite hat eine Reihenfolge, die die Seitenpriorität angibt. Je geringer die Zahl ist, desto höher ist die Priorität. Die Standardreihenfolge für die Variante „Front-Line-Fallseite“ ist 1000.

Automatische Übersetzung

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

Einstellungen für die Variante der Fallseite für Front-Line (Fortsetzung)

Einstellung	Beschreibung
Bedingungen	Bedingungen bestimmen, wann eine Seitenvariante angezeigt wird. Die Seite „Front-Line-Fall“ weist die folgende Bedingung auf: **Tabelle=sn_customerservice_Case** Diese Bedingung beschränkt die Verwendung der Frontline-Fallseitenvariante auf Datensätze aus der Falltabelle [sn_customerservice_Case] und Tabellen, die die Falltabelle erweitern.
Zielgruppe	Die Zielgruppe bestimmt, wer die Seitenvariante sehen kann. Die Seite „Kundenfall“ hat die folgende Zielgruppe: **CSM: Service Desk-Mitarbeiter mit Kundenkontakt** Diese Zielgruppe enthält die Rolle sn_cwf_wrkspc.frontline_agent. Weitere Informationen finden Sie unter Erfahren Sie mehr über Zielgruppen .

So greifen Sie auf die Einstellungen für diese Seitenvariante zu:

1. Navigieren zu **Alle** > **Now-Experience-Framework** > **UI Builder**an.
2. Wählen Sie aus **Konfigurierbarer CSM/FSM-Arbeitsbereich** Experience.
3. Wählen Sie im Abschnitt Datensatz der Liste Seiten und Varianten die Option aus **Fallseite für Front-Line** .
4. Wählen Sie Aus **Einstellungen** Oben auf der Seite.

Rollen

Die Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Die Anwendung enthält die folgende Rolle: Front-Line-Agent-Rolle (sn_cwf_wrkspc.frontline_agent). Service Desk-Mitarbeiter mit dieser Rolle haben Zugriff auf die Seite „Kundenfall“ in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.

Die Variante der Seite „Front-Line-Fall“ enthält die CSM – Zielgruppe des Service Desk-Mitarbeiters, die die Rolle „sn_cwf_wrkspc.frontline_agent enthält.

Hinweis: Um den Fall „Front-Line“ zur Standardseite zu machen, kann der Systemadministrator die Seite aktivieren und auf die niedrigste Seitenreihenfolge festlegen.

Komponenten der Front-Line-Fallseite

Die Seite „Front-Line-Fall“ enthält die folgenden Komponenten.

Komponente	Beschreibung
Formularüberschrift	Die Formularüberschrift 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 dann die Tags verwenden, um Datensätze zu gruppieren und zu organisieren.

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

Komponente	Beschreibung
	Weitere Informationen finden Sie unter Gruppieren und suchen Sie Datensätze mithilfe von Tags im Arbeitsbereich .
Aktionsleiste	Die Aktionsleiste enthält die Aktionen, die Anwendern bei der Arbeit an Falldatensätzen zur Verfügung stehen. Die spezifischen Aktionen werden durch Faktoren wie Anwenderrolle, Fallstatus und andere Attribute bestimmt. • **Aktionen in Bearbeitung** : Stellt eine Liste der minimierten bereit Dialogfelder ohne Modus 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. • **Erstellen** : Erstellen Sie Datensätze wie Arbeitsaufträge, Incidents und Anforderungen. • **Fall verwalten** : Führt Fallmanagementaktionen aus, z. B. das Akzeptieren eines Falls oder das anfordern von Informationen. • **Speichern** : Änderungen im Falldatensatz speichern. • **Weitere Aktionen** : Führen Sie zusätzliche Aktionen aus, z. B. das Vorschlagen eines schwerwiegenden Falls oder das Melden einer Wissenslücke.
Kontaktsuche	Service Desk-Mitarbeiter können die Kontaktsuchkomponente für Folgendes verwenden: • Suchen Sie nach einem Kontakt. • Verknüpfen oder heben Sie die Verknüpfung eines Kontakts auf. • Bearbeiten und speichern Sie einen verknüpften Kontaktdatensatz. • Wählen Sie ein Referenzfeld auf einer Suchkarte aus, z. B. einen Kontaktnamen, um die Referenz auf einer Unterregisterkarte zu öffnen. • Wählen Sie eine E-Mail-Adresse auf einer Suchkarte aus, um einen E-Mail-Entwurf im E-Mail-Editor auf einer Unterregisterkarte zu öffnen. • Wählen Sie eine Telefonnummer auf einer Suchkarte aus, um einen Anruf zu tätigen. Die Kontaktsuchkomponente zeigt Informationen in Datensatzkarten an. Diese Karten zeigen Kontaktinformationen an und bieten schnellen Zugriff auf Details wie Name, E-Mail-Adresse und Telefon. Weitere Informationen finden Sie unter Komponenten für Kontakt- und Verbrauchersuche Abschnitt unten.

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

Komponente	Beschreibung
Verbrauchersuche	Service Desk-Mitarbeiter können die Komponente „Verbrauchersuche“ verwenden, um Folgendes zu tun: • Suchen Sie nach einem Verbraucher. • Verknüpfen oder heben Sie die Verknüpfung eines Verbrauchers auf. • Bearbeiten und speichern Sie einen verknüpften Verbraucherdatensatz. • Wählen Sie ein Referenzfeld auf einer Suchkarte aus, z. B. einen Verbrauchernamen, um die Referenz auf einer Unterregisterkarte zu öffnen. • Wählen Sie eine E-Mail-Adresse auf einer Suchkarte aus, um einen E-Mail-Entwurf im E-Mail-Editor auf einer Unterregisterkarte zu öffnen. • Wählen Sie eine Telefonnummer auf einer Suchkarte aus, um einen Anruf zu tätigen. Die Komponente „Verbrauchersuche“ zeigt Informationen in Datensatzkarten an. Diese Karten zeigen Verbraucherinformationen an und bieten schnellen Zugriff auf Details wie Name, E-Mail-Adresse und Telefon. Weitere Informationen finden Sie unter Komponenten für Kontakt- und Verbrauchersuche Abschnitt unten.
Falldetails	Die Komponente „Falldetails“ enthält reduzierbare Abschnitte für: • Fall • Notizen • Abschlussinformationen • Zugehörige Datensätze Diese Komponente enthält auch ein Menü mit zusätzlichen Formularaktionen, z. B. das Personalisieren des Formulars, das Exportieren von Daten und das Kopieren der URL.
Fallzusammenfassung	Die Fallzusammenfassungskomponente wird über dem Aktivitätenstrom angezeigt. Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter einen Falldatensatz öffnet, wird die Komponente reduziert und befindet sich im Standardstatus. Service Desk-Mitarbeiter können diese Komponente verwenden, um Folgendes zu tun: • Falldetails zusammenfassen. • Veröffentlichen Sie die Zusammenfassung im Aktivitätenstrom. • Aktualisieren Sie die Zusammenfassung. Die Fallzusammenfassungskomponente erfordert die Aktivierung und Konfiguration der Anwendung Now Assist for Customer Service Management

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

Komponente	Beschreibung
	(CSM). Weitere Informationen finden Sie unter Fallzusammenfassungskomponente Abschnitt unten.
Aktivitätenstrom	Die Aktivitätenstromkomponente zeigt eine Liste der Aktivitäten an, die in einem Falldatensatz auftreten. Diese Liste kann reduziert werden, um eine schnelle Ansicht der Fallaktivitäten zu erhalten, oder erweitert werden, um mehr Details zu einzelnen Aktivitäten zu erhalten. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivitätenstromkomponente Abschnitt unten. **Hinweis:** Die Seite „Front-Line-Fall“ verwendet Dialogfelder ohne Modus Zum Verfassen von Kommentaren, Arbeitsnotizen und E-Mails.
Kontextbezogener Seitenbereich	Die kontextbezogene Seitenbereichskomponente enthält verschiedene Tools, mit denen Service Desk-Mitarbeiter Kundenprobleme untersuchen und lösen können. Der kontextbezogene Seitenbereich auf der Seite „Front-Line-Fall“ enthält die folgenden Registerkarten. • Datensatzinformationen • Suche nach empfohlenen Aktionen • Anhänge • Formularvorlagen • Antwortvorlagen • E-Mail-Vorlagen • Zugehörige Listen Weitere Informationen finden Sie in den folgenden Abschnitten: • Komponente des kontextbezogenen Seitenbereichs • Komponente „zugehörige Listen“

Aktionsleistenkomponente

Die Seite „Front-Line-Fall“ unterstützt Aktionen aus den folgenden Plugins für Kundenservice-Management und konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich:

- Kundenservice (com.sn_customerservice)
- CSM/FSM konfigurierbare WS-Grundlage (com.snc.uib.cwf_Workspace)
- CSM Configurable Workspace (com.snc.uib.csm_agent_workspace)
- CSM-Arbeitsbereich (com.snc.Agent_Workspace.csm)
- Management schwerwiegender Probleme (com.sn_majorissue_mgt)
- Kundenservice mit Servicemanagement (com.sn_cs_sm)
- Plugin „Customer Service with Request Management“ (com.sn_cs_sm_request)
- Zeiterfassung für Kundenservice (com.snc.csm_time_Recording)
- Omni-Experience – Standard-Funktionssatz

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

Wenn Sie zusätzliche Plugins verwenden, müssen Sie die Aktionen aus diesen Plugins der Aktionsleiste der Fallseite für Front-Line hinzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie die Aktionsleiste für die Seite „Front-Line-Fall“ .

Komponenten für Kontakt- und Verbrauchersuche

Mit den Komponenten „Kontakt“ und „Verbrauchersuche“ können Anwender Folgendes tun:

- Suchen Sie einen Kontakt oder Verbraucher anhand des Namens, der Telefonnummer oder der E-Mail-Adresse. Wenn Sie Zeichen in das Suchfeld eingeben, werden übereinstimmende Informationen auf Datensatzkarten unter dem Suchfeld angezeigt.
- Wählen Sie nach der Suche einen Kontakt oder Verbraucher aus, indem Sie die gewünschte Datensatzkarte auswählen. Die ausgewählte Datensatzkarte ersetzt die Suchkomponente.

Anwenderrollen bestimmen, welche Suchkomponente auf der Seite „Front-Line-Fall“ angezeigt wird.

- Kundendienstmitarbeiter können die Komponente „Kontaktsuche“ sehen.
- Verbraucher-Service Desk-Mitarbeiter mit der Rolle „Kundendienstmitarbeiter für Kundenfälle“ können die Komponente „Verbrauchersuche“ anzeigen.
- Einige Benutzer, z. B. Manager, können sowohl die Rollen B2B (Account und Contact) als auch B2C (Verbraucher) haben. Wenn ein Anwender beide Rollen hat, kann er sowohl die Komponenten „Kontakt“ als auch „Verbraucher-Suche“ sehen.

Wenn Sie die Komponente „Kontaktsuche“ zum Suchen und Auswählen eines Kontakts verwenden, blendet das System die Komponente „Verbrauchersuche“ aus. Wenn Sie die Komponente „Verbrauchersuche“ zum Suchen und Auswählen eines Verbrauchers verwenden, blendet das System die Komponente „Kontaktsuche“ aus.

Bei Verwendung der Komponente „Kontakt“ zeigt das System die Kontakte für den ausgewählten Account an. Wenn der Service Desk-Mitarbeiter einen anderen Kontakt auswählt, aktualisiert das System den Account.

Nach der Auswahl eines Kontakts oder Verbrauchers können Anwender über die Kontakt- oder Verbraucher-Datensatzkarte die folgenden Aktionen ausführen:

- Entfernen Sie einen verknüpften Kontakt oder Verbraucher aus einem Falldatensatz, indem Sie das Symbol „weitere Aktionen“ und dann auswählen **Verknüpfung Aufheben** .
- Bearbeiten und speichern Sie einen verknüpften Kontakt- oder Verbraucherdatensatz, indem Sie auf das Bleistiftsymbol klicken, die Informationen für den Kontakt bearbeiten und auswählen **Speichern** .
- Wählen Sie ein Referenzfeld auf einer Suchkarte aus, um den referenzierten Datensatz auf einer Unterregisterkarte zu öffnen.
- Wählen Sie eine E-Mail-Adresse auf einer Suchkarte aus, die geöffnet werden soll, um den E-Mail-Editor auf einer Unterregisterkarte zu öffnen.
- Wählen Sie eine Telefonnummer auf einer Suchkarte aus, um einen Telefonanruf zu tätigen.
- Reduzieren Sie die Karte, um mehr Datensatzinhalt anzuzeigen. Wenn sie reduziert ist, können Anwender einen Link zum Kontakt- oder Verbrauchernamen sehen.

Die Komponenten „Kontakt“ und „Verbrauchersuche“ enthalten erweiterte Suchfunktionen, mit denen Service Desk-Mitarbeiter eine Vorauseingabe-Suche in mehreren Tabellen und Feldern durchführen können. Dies umfasst die folgenden Arten von Übereinstimmungen:

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

- Genaue Übereinstimmung: Telefonnummer und Datensatznummer
- Beginnt mit Übereinstimmung: Name und E-Mail-Adresse

Fallzusammenfassungskomponente

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

Die Fallzusammenfassungskomponente wird über dem Aktivitätenstrom in der Variante „Front-Line-Fall“-Seite angezeigt. Beim ersten Öffnen eines Falls wird die Komponente reduziert und befindet sich im Standardstatus.

Mit dieser Komponente können Service Desk-Mitarbeiter:

- Wählen Sie Aus **Zusammenfassen** Dient zum Erstellen einer Zusammenfassung der Falldetails.
- Wählen Sie Aus **In Arbeitsnotizen freigeben** Dient zum Kopieren des Zusammenfassungstexts in den Aktivitätenstrom.
  - Überprüfen Sie den Zusammenfassungstext im Popup-Fenster „für Arbeitsnotizen freigeben“, und ändern Sie den Text nach Bedarf.
  - Wählen Sie Aus **In Arbeitsnotizen speichern** Im Popup-Fenster zum Hinzufügen des Texts zum Aktivitätenstrom.
- Wählen Sie das Aktualisierungssymbol in der Komponenten-Fußzeile aus, um den Text zu aktualisieren und die neueste Zusammenfassung abzurufen.

Hinweis: Wenn der Fall nicht genügend Text zum Zusammenfassen enthält, zeigt das System die folgende Meldung an: „Dieser Fall hat noch nicht die Mindestanzahl von Wörtern, die für die Zusammenfassung erforderlich sind.“

Um die Fallzusammenfassungskomponente mit der Front-Line-Fallseite zu verwenden, aktivieren Sie die Anwendung Now Assist für Kundenservice-Management (CSM), und konfigurieren Sie die Kompetenz Fallzusammenfassung in der Now Assist-Administratorkonsole. Weitere Informationen finden Sie unter:

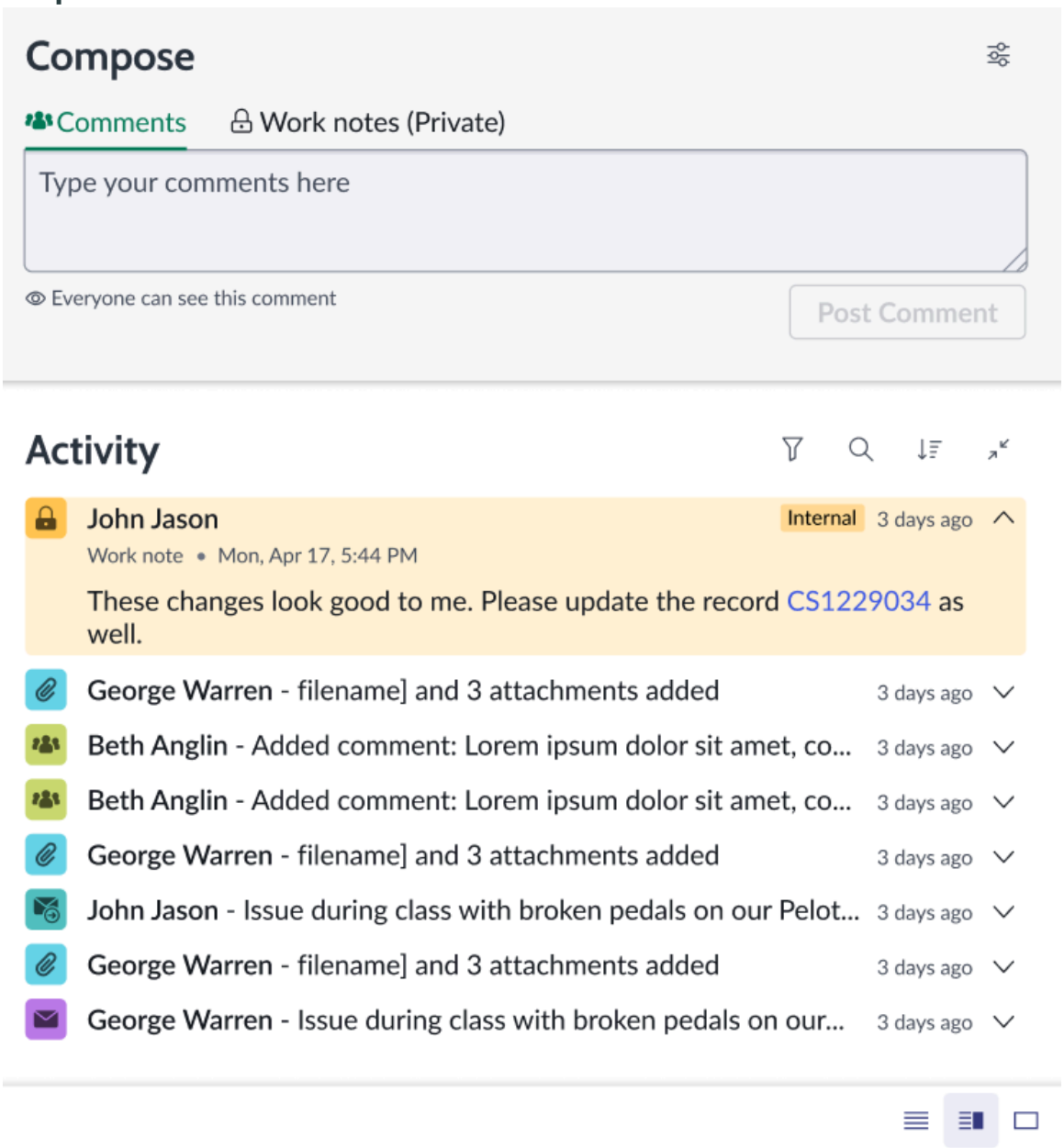
- Now Assist für Kundenservice-Management (CSM) aktivieren
- Konfigurieren Sie die Kompetenz „Fallzusammenfassung“ in der Now Assist-Administratorkonsole .

Aktivitätenstromkomponente

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

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

Komponente des Aktivitätenstroms für Fallvorderseite



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

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

Wenn sie reduziert ist, enthält jede Aktivität in der Liste:

Automatische Übersetzung

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

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

Wenn erweitert, enthält jede Aktivität auch:

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

Der Aktivitätenstrom verwendet Dialogfelder ohne Modus Zum Verfassen von Kommentaren, Arbeitsnotizen und E-Mails.

Komponente des kontextbezogenen Seitenbereichs

Die Seite „Front-Line-Fall“ enthält die kontextbezogene Seitenbereichskomponente, die Service Desk-Mitarbeitern die folgenden Funktionen bietet.

Registerkarten der Fallseite in der Front-Line im kontextbezogenen Seitenbereich

Registerkarte	Beschreibung
Empfohlene Aktionen	Die Empfohlene Aktionen Die Registerkarte ist jetzt als erste Registerkarte im kontextbezogenen Seitenbereich verfügbar und für Pro-Kunden aktiviert. Es enthält eine Reihe von Basissystemempfehlungen, z. B. ähnliche Incidents und ähnliche offene Incidents. Die Registerkarte empfohlene Aktionen enthält KI-Suche Funktionalität. Service Desk-Mitarbeiter können die KI-Suche verwenden, um relevante Ressourcen oder Lösungen für Kundenprobleme zu finden. Die Suchfunktion zeigt einen ersten Satz von Suchergebnissen basierend auf dem Text in der Kurzbeschreibung des Falls an. Dieser erste Satz von Ergebnissen enthält Wissensartikel. Service Desk-Mitarbeiter können auch verschiedene Suchstichwörter eingeben und die Suche wiederholen. In der Liste der Suchergebnisse können Service Desk-Mitarbeiter Folgendes tun:

Automatische Übersetzung

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

Registerkarten der Fallseite in der Front-Line im kontextbezogenen Seitenbereich (Fortsetzung)

Registerkarte	Beschreibung

	• Wählen Sie eine Quelle aus, um Suchergebnisse dieses Typs anzuzeigen.
	• Filtern Sie die Liste der Suchergebnisse.
	• Sortieren Sie die Liste der Suchergebnisse.
	• Öffnen Sie die Suchergebnisse in der Vollansicht auf einer untergeordneten Datensatzregisterkarte.
	• Führen Sie die folgenden Aktionen aus:
	  ○ Artikel anhängen und teilen
	  ○ Führen Sie andere Aktionen aus, z. B. Artikel in Vollansicht lesen, Artikel kennzeichnen oder Artikel als hilfreich oder nicht hilfreich markieren.
	• Zeigen Sie erfolgreiche Aktionen an, indem Sie das Symbol Aktionsverlauf wählen.
	
	Registerkarte „vorgeschlagene Aktionen“: Diese Registerkarte zeigt Service Desk-Mitarbeitern relevante Aktionen basierend auf dem Kontext eines Datensatzes an oder empfiehlt einen Wert für ein Feld. Weitere Informationen zum Konfigurieren von Kontexten zum Anzeigen relevanter Aktionen für den Service Desk-Mitarbeiter finden Sie unter Empfohlene Aktionen. Die Registerkarte vorgeschlagene Aktionen ist im Basissystem für Pro-Kunden verfügbar und erfordert keine zusätzliche Konfiguration. Sie wird sichtbar, wenn das Task Intelligence-Plugin installiert wird. Nicht-Pro-Kunden können die Registerkarte manuell aktivieren.
	
	• Ohne das Plugin ist nur die Registerkarte Suche auf der Seite „Fall in der Front-Line“ sichtbar.
	
	• Wenn das Plugin installiert ist, werden sowohl die Registerkarten „Suchen“ als auch „vorgeschlagene Aktionen“ angezeigt, und Empfehlungen werden unter „vorgeschlagene Aktionen“ angezeigt.
	
	• Wenn das Plugin deinstalliert wird, ist die Registerkarte vorgeschlagene Aktionen nicht mehr verfügbar.
	
	Weitere Informationen finden Sie unter Verwenden Sie die KI-Suche in „empfohlene Aktionen“, um Fälle zu lösen .
	
	Hinweis: Die Verwendung von empfohlenen Aktionen im kontextbezogenen Seitenbereich erfordert Empfohlene Aktionen Anwendung (sn_cs_nb_action), die in der Anwendung „konfigurierbarer CSM-Arbeitsbereich“ enthalten ist.

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

Registerkarten der Fallseite in der Front-Line im kontextbezogenen Seitenbereich (Fortsetzung)

Registerkarte	Beschreibung
Datensatzinformationen	Die Registerkarte Datensatzinformationen enthält die folgenden Karten: • **Übersicht** : Zeigt relevante Informationen zum Fall an, einschließlich Account und Kontakt, Fallpriorität und Status. • **Aktives SLA** : Zeigt aktive SLAs für den Fall an, einschließlich verbleibender Zeit, SLA-Status und etwaiger Verstöße. Die Karten, die auf der Registerkarte Datensatzinformationen angezeigt werden, können in konfiguriert werden **Konfiguration des Menübandbands für Fallseite für Front-Line** Menübandkonfiguration. Weitere Informationen finden Sie unter Richten Sie eine Menübandkonfiguration im konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich ein .
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 Felder in neuen Datensätzen automatisch ausfüllen können. Service Desk-Mitarbeiter können beim Erstellen eines neuen Datensatzes, z. B. eines Incident oder Change, eine Vorlage manuell anwenden.
Antwortvorlagen	Die Registerkarte Antwortvorlagen bietet Zugriff auf verfügbare Antwortvorlagen. Diese Vorlagen enthalten wiederverwendbare Nachrichten, die Service Desk-Mitarbeiter kopieren können, um Kunden schnelle und konsistente 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 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.
Zugehörige Listen	Die Registerkarte zugehörige Listen bietet Zugriff auf die fallbezogenen Listen. Die Seite „Front-Line-Fall“ enthält Funktionen für zugehörige Listen in den kontextbezogenen Seitenbereich. Diese Listen werden in einem Akkordeonformat angezeigt, das Service Desk-Mitarbeiter nach Bedarf erweitern und reduzieren können. Ein Indikator zeigt die Anzahl der Datensätze an, die in einer zugehörigen Liste verfügbar sind. Wenn erweitert, werden die Datensätze in einer zugehörigen Liste im Kartenformat angezeigt.

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

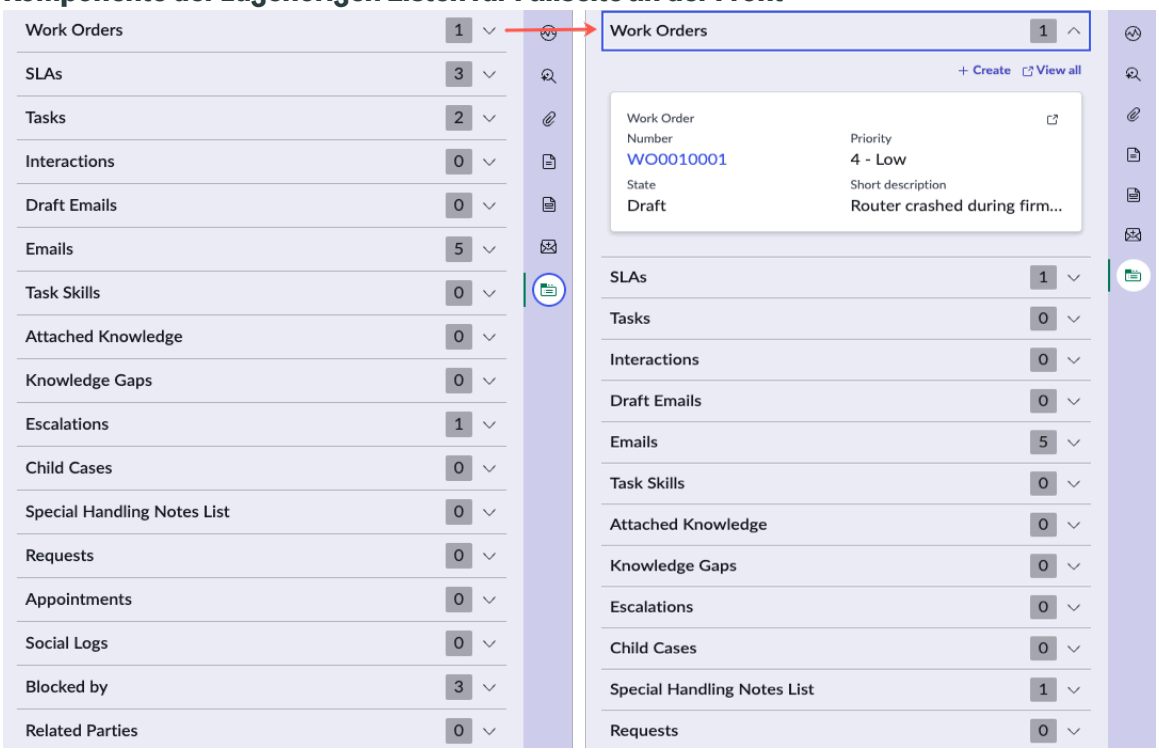
Registerkarten der Fallseite in der Front-Line im kontextbezogenen Seitenbereich (Fortsetzung)

Registerkarte	Beschreibung
	Weitere Informationen finden Sie unter Komponente „zugehörige Listen“ Abschnitt unten.

Komponente „zugehörige Listen“

Die Komponente „zugehörige Listen“ bietet Zugriff auf die fallbezogenen Listen. Diese Komponente verwendet ein erweiterbares Akkordeonformat. Service Desk-Mitarbeiter können die gewünschten Listen erweitern, um die zugehörigen Elemente anzuzeigen. Diese Komponente zeigt auch ein Symbol mit der Anzahl der Elemente in einer Liste an.

Komponente der zugehörigen Listen für Fallseite an der Front



Zugehörige Listen umfassen die folgenden Aktionen:

- **Erstellen** : Öffnet einen leeren Datensatz auf einer Unterregisterkarte, mit dem der Service Desk-Mitarbeiter ein neues Element erstellen kann.
- **Alle anzeigen** : Öffnet eine Liste von Datensätzen 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.

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

Automatische Übersetzung

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

Kundenverlaufskomponente

Die Komponente „Kundenverlauf“ zeigt je nach Feldauswahl im Interaktionsdatensatz Informationen zum Kunden-, Verbraucher- oder Account-Verlauf an. Diese Komponente zeigt die Informationen an, die zuvor auf der Registerkarte Kundenaktivität angezeigt wurden. Weitere Informationen finden Sie unter Kundenverlaufskomponente In der Kundenzentrale-Dokumentation.

Datensatzanwesenheitsfunktion

Die Seite „Front-Line-Fall“ enthält die Funktion „Datensatzpräsenz“. Mit dieser Funktion können Service Desk-Mitarbeiter andere Anwender sehen, die denselben Datensatz anzeigen, und die Zusammenarbeit ist einfach.

Die Komponente „Anwenderpräsenz“ zeigt ein Symbol im Formularheader an, das den Anwender anzeigt, der den Datensatz derzeit anzeigt. Für drei oder mehr Anwender zeigt die Komponente zwei Symbole plus eine Zahl an, die zusätzliche Anwender darstellt.

- Bewegen Sie den Mauszeiger über ein Symbol, um weitere Informationen zu einem Anwender anzuzeigen.
- Wählen Sie das Nummernsymbol aus, um weitere Informationen zu den zusätzlichen Anwendern anzuzeigen.

Weitere Informationen zu dieser Funktion finden Sie unter Anwenderpräsenz .

Informationen von Kunden werden angefordert

Die Seite „Front-Line-Fall“ enthält einen **Informationen Anfordern** UI-Aktion, mit der Service Desk-Mitarbeiter Informationen von Kunden anfordern können. Mit dieser Aktion können Service Desk-Mitarbeiter beim anfordern von Informationen einen Kommentar an den Kunden senden.

Hinweis: Die **Informationen Anfordern** Die UI-Aktion ist für Anwender mit der Rolle sn_cwf_wrkspc.frontline_agent und für Fälle im Status Offen verfügbar.

Die **Informationen Anfordern** Die UI-Aktion auf der Seite „Front-Line-Fall“ verhält sich anders als die gleiche Aktion auf der CSM-Standarddatensatzseite. Auf der Seite „Front-Line-Fall“ verschiebt diese Aktion einen Fall in den Status Warten auf Informationen, erfordert jedoch nicht, dass der Service Desk-Mitarbeiter einen Kommentar hinzufügen muss.

So fordern Sie Informationen an:

1. Wählen Sie Aus **Fall Verwalten** In der Aktionsleiste.
2. Wählen Sie Aus **Informationen Anfordern** .

Das System legt den Fall fest **Status** Feld zum Warten auf Informationen und zeigt dem Service Desk-Mitarbeiter die folgende Nachricht an: *`Send a comment to request info if you haven't already. The case is awaiting info.`*

- Wenn der Service Desk-Mitarbeiter keinen Kommentar gesendet hat, kann er einen Kommentar im Aktivitätenstrom verfassen und veröffentlichen.
- Wenn der Service Desk-Mitarbeiter bereits einen Kommentar verfasst hat und dann auswählt **Informationen Anfordern** , Das System speichert den Datensatz und postet den Kommentar automatisch in den Aktivitätenstrom.

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

Wissensartikel anhängen und teilen

Service Desk-Mitarbeiter können Artikel mit Kunden freigeben **Hängen Sie den artikel an, und teilen Sie ihn** Wissensleitfaden. Diese Anleitung empfiehlt Kundenservicemitarbeitern relevante Wissensartikel und ermöglicht es ihnen, die ausgewählten Artikel in Kommentaren, Arbeitsnotizen oder E-Mails für Kunden freizugeben.

Auf der Registerkarte Empfehlungen im kontextbezogenen Seitenbereich können Service Desk-Mitarbeiter verwenden Dialogfelder ohne Modus So führen Sie Folgendes aus:

- Fügen Sie einen Link zu einem Kommentar hinzu.
- Hängen Sie eine E-Mail an, und fügen Sie einen Link hinzu.
- Fügen Sie einer Arbeitsnotiz einen Link hinzu.

Wenn Sie diese Aktionen auswählen, wird das Dialogfeld ohne Modus ohne Kommentar, Arbeitsnotiz oder E-Mail angezeigt. Sobald die Anleitung ausgeführt wurde, wird sie als abgeschlossen markiert. Nachdem eine Aktion abgeschlossen wurde, wird ein Eintrag im Aktivitätenstrom des Falldatensatzes veröffentlicht.

Zum Anzeigen der wissensartikel-Links, die den Dialogfeldern ohne Modus mit hinzugefügt werden **Hängen Sie den artikel an, und teilen Sie ihn** Anleitung: Der Systemadministrator muss den Rich-Text-Editor manuell aktivieren:

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemeigenschaften** > **Alle Eigenschaften**an.
2. Suchen Sie nach der Systemeigenschaft `glide.ui.journal.use_html`.
3. Legen Sie **Wert** auf „true“ fest.

Weitere Informationen zum Wissensleitfaden finden Sie unter Hängen Sie eine artikelanleitung an, und teilen Sie sie .

Dialogfelder ohne Modi

Dialogfelder ohne Modus sind Fenster, die den Inhalt des Hauptfensters in überlagern Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM. Kundenservice-Mitarbeiter können Dialogfelder ohne Modus verwenden, um Kommentare und Arbeitsnotizen im Aktivitätenstrom zu erstellen und zu veröffentlichen sowie E-Mails zu verfassen und zu senden.

Ein Dialogfeld ohne Modus ist ein Fenster, das in einem Arbeitsbereich als Überlagerung über dem Inhalt des Hauptfensters angezeigt wird. Mit dieser Überlagerung können Service Desk-Mitarbeiter gleichzeitig mit dem Fensterinhalt und dem Überlagerungsinhalt interagieren. Service Desk-Mitarbeiter können Dialogfelder ohne Modus verwenden, um Folgendes zu tun:

- Erstellen Sie Kommentare und Arbeitsnotizen, die im Aktivitätenstrom veröffentlicht werden sollen.
- Erstellen und senden Sie E-Mails, beantworten oder leiten Sie E-Mails weiter.

Nach dem Öffnen eines Dialogfelds ohne Modus können Service Desk-Mitarbeiter es auf dem Bildschirm verschieben und dort platzieren, wo es benötigt wird. Mit dieser Funktion können Service Desk-Mitarbeiter beim Entwerfen von Text im Überlagerungsfenster auf Informationen aus dem Hauptfenster verweisen.

Dünne Dialogfelder ohne Modus verfassen

Die Funktion „dünnes Dialogfeld ohne Modus verfassen“ integriert Dialogfelder ohne Modus in den Aktivitätenstrom. Service Desk-Mitarbeiter können einen Kommentar, eine

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

Arbeitsnotiz oder eine E-Mail im Aktivitätenstrom initiieren und den Text dann in einem Dialogfeld ohne Modus öffnen. Dünne Dialogfelder ohne Modi verfassen:

- Automatisch erweitern, um den Text aufzunehmen.
- Die Größe kann manuell geändert werden.
- Kann minimiert werden, nachdem sie geöffnet wurden.
- Lassen Sie den Rich-Text-Editor auch dann aktiviert, wenn `glide.ui.journal.use_html`Systemeigenschaft ist auf „falsch“ festgelegt.

Auf den folgenden Datensatzseiten sind dünne Dialogfelder ohne Modus zum Verfassen verfügbar:

- Seite für Fall mit direktem Kundenkontakt
- CSM-Seite „Standarddatenssatz“

Hinweis: Für die Funktion des dünnen Dialogfelds ohne Modus zum Verfassen ist der Rich-Text-Editor aktiviert, der HTML-Tags zusammen mit dem Text hinzufügen kann **Zusätzliche Kommentare** Und **Arbeitsnotizen** Felder im Falldatensatz. Informationen zum Entfernen dieser Tags finden Sie unter Eigenschaft „glide.ui.journal.use_html wird aktualisiert .

Kommentare und Arbeitsnotizen werden erstellt

Verwenden Sie Dialogfelder ohne Modus, um Kommentare und Arbeitsnotizen zu erstellen und im Aktivitätenstrom zu veröffentlichen.

Verwenden Sie Dialogfelder ohne Modus, um Kommentare und Arbeitsnotizen zu erstellen

Aufgabe	Beschreibung
Erstellen Sie einen Kommentar oder eine Arbeitsnotiz	So erstellen Sie einen Kommentar oder eine Arbeitsnotiz: 1. Wählen Sie oben im Aktivitätenstrom eine der folgenden Registerkarten aus: ○ **Kommentare** ○ **Arbeitsnotizen** 2. Fügen Sie dem Fenster Verfassen den Text hinzu.
Veröffentlichen Sie einen Kommentar oder eine Arbeitsnotiz im Aktivitätenstrom	Um einen Kommentar oder eine Arbeitsnotiz zu veröffentlichen, wählen Sie im Fenster Verfassen eine der folgenden Aktionen aus: • **Kommentare Veröffentlichen** • **Veröffentlichen Sie Arbeitsnotizen** Das System postet den Kommentar oder die Arbeitsnotiz im Aktivitätenstrom. Durch das Speichern des Falldatensatzes wird auch der Kommentar oder die Arbeitsnotiz im Aktivitätenstrom veröffentlicht.

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

Verwenden Sie Dialogfelder ohne Modus, um Kommentare und Arbeitsnotizen zu erstellen (Fortsetzung)

Aufgabe	Beschreibung
Öffnen Sie einen Kommentar oder eine Arbeitsnotiz in einem Dialogfeld ohne Modus	Wählen Sie das Pop-out-Fenster ( ) Symbol zum Öffnen eines Kommentars oder einer Arbeitsnotiz in einem Dialogfeld ohne Modus. Sie können ein Dialogfeld ohne Modus öffnen, bevor oder nachdem Sie mit der Eingabe von Text in das Fenster Verfassen begonnen haben. **Hinweis:** Sie können jeweils ein Dialogfeld ohne Modus (Kommentare, Arbeitsnotizen und E-Mail) öffnen.
Geben Sie einen Kommentar oder eine Arbeitsnotiz in das Fenster Verfassen zurück	Nachdem Sie einen Kommentar oder eine Arbeitsnotiz in einem Dialogfeld ohne Modus geöffnet haben, können Sie den Text wie folgt in das Fenster Verfassen im Aktivitätenstrom zurückgeben: • Wählen Sie die Option Bearbeitung in Verfassen fortsetzen ( ) Schaltfläche oben im Dialogfeld ohne Modus. • Wählen Sie aus **Pop-in** Link im Fenster Verfassen im Aktivitätenstrom.
Minimieren Sie ein Dialogfeld ohne Modus	Um ein Dialogfeld ohne Modus zu minimieren, wählen Sie das Dialogfeld Minimieren ( ) Schaltfläche im Fensterheader. Minimierte Dialogfelder ohne Modus werden den Dialogfeldern ohne Modus minimieren hinzugefügt ( ) Menü in der Aktionsleiste und werden in einer Liste in diesem Menü angezeigt.
Öffnen Sie ein minimiertes Dialogfeld ohne Modus	Wählen Sie die Dialogfelder ohne Modus minimieren ( ) Menü in der Aktionsleiste, und wählen Sie dann ein Element aus der Liste aus. Elemente im Menü „Dialogfelder ohne Modus minimieren“ werden in einer Liste mit dem Aktionstyp (E-Mail, Kommentar oder Arbeitsnotiz) und einem abgekürzten Titel angezeigt.
Verwerfen Sie einen Kommentar oder eine Arbeitsnotiz	So verwerfen Sie einen Kommentar oder eine Arbeitsnotiz:

Automatische Übersetzung

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

Verwenden Sie Dialogfelder ohne Modus, um Kommentare und Arbeitsnotizen zu erstellen (Fortsetzung)

Aufgabe	Beschreibung
	1. Wählen Sie das Dialogfeld Schließen ( ) Schaltfläche im Header des Dialogfelds ohne Modus. 2. Bestätigen Sie die Aktion „Dialogfeld schließen“, indem Sie auswählen **Fahren Sie Fort** Im Bestätigungs-Popup-Fenster.

Die folgenden Richtlinien gelten für das Verfassen von Fenstern für Kommentare und Arbeitsnotizen:

- Entwurfskommentare und Arbeitsnotizen sind im Browser lokal. Wenn die Browserseite neu geladen wird, wird der Textentwurf gelöscht.
- Kommentare und Arbeitsnotizen bleiben im Formular und in Dialogfeldern ohne Modus synchronisiert.
- Die Größe des Fensters „Verfassen“ kann geändert werden.

E-Mails werden erstellt

Verwenden Sie Dialogfelder ohne Modus, um E-Mail-Entwürfe zu erstellen und zu speichern und E-Mails zu senden.

E-Mails, die aus einem Dialogfeld ohne Modus gesendet werden, werden im Aktivitätenstrom veröffentlicht. Service Desk-Mitarbeiter können E-Mails aus dem Aktivitätenstrom beantworten und weiterleiten.

Verwenden Sie Dialogfelder ohne Modus zum Erstellen und Senden von E-Mails

Aufgabe	Beschreibung
Erstellen und senden Sie eine E-Mail	So erstellen und senden Sie eine E-Mail: 1. Wählen Sie aus **E-Mail** Registerkarte oben im Aktivitätenstrom. 2. Füllen Sie die Felder im E-Mail-Formular aus: **a.** An, Cc, Bcc **b.** Betreff **c.** E-Mail-Text 3. Wählen Sie Aus **E-Mail senden** . Beim Erstellen von E-Mails und beim Senden von E-Mails:

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

Verwenden Sie Dialogfelder ohne Modus zum Erstellen und Senden von E-Mails (Fortsetzung)

Aufgabe	Beschreibung
	• Das Fenster Verfassen wird automatisch geschlossen, nachdem die E-Mail gesendet wurde. • Die E-Mail wird im Aktivitätenstrom veröffentlicht.
Öffnen Sie eine E-Mail in einem Dialogfeld ohne Modus	Wählen Sie das Pop-out-Fenster ( ) Symbol zum Öffnen einer E-Mail in einem Dialogfeld ohne Modus. Sie können ein Dialogfeld ohne Modus öffnen, bevor oder nachdem Sie mit der Eingabe von Text in das Fenster Verfassen begonnen haben. **Hinweis:** Sie können jeweils ein Dialogfeld ohne Modus (Kommentare, Arbeitsnotizen und E-Mail) öffnen.
Geben Sie eine E-Mail an das Fenster Verfassen zurück	Nachdem Sie eine E-Mail in einem Dialogfeld ohne Modus geöffnet haben, können Sie die E-Mail auf folgende Weise an das Fenster Verfassen im Aktivitätenstrom zurückgeben: • Wählen Sie die Option Bearbeitung in Verfassen fortsetzen ( ) Schaltfläche oben im Dialogfeld ohne Modus. • Wählen Sie aus **Pop-in** Link im Fenster Verfassen im Aktivitätenstrom.
Minimieren Sie ein Dialogfeld ohne Modus	Um ein Dialogfeld ohne Modus zu minimieren, wählen Sie das Dialogfeld Minimieren ( ) Schaltfläche im Fensterheader. Minimierte Dialogfelder ohne Modus werden den Dialogfeldern ohne Modus minimieren hinzugefügt ( ) Menü in der Aktionsleiste und werden in einer Liste in diesem Menü angezeigt.
Öffnen Sie ein minimiertes Dialogfeld ohne Modus	Wählen Sie die Dialogfelder ohne Modus minimieren ( ) Menü in der Aktionsleiste, und wählen Sie dann ein Element aus der Liste aus. Elemente im Menü „Dialogfelder ohne Modus minimieren“ werden in einer Liste mit dem Aktionstyp (E-Mail, Kommentar oder Arbeitsnotiz) und einem abgekürzten Titel angezeigt.

Automatische Übersetzung

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

Verwenden Sie Dialogfelder ohne Modus zum Erstellen und Senden von E-Mails (Fortsetzung)

Aufgabe	Beschreibung
Beantworten oder leiten Sie eine E-Mail weiter	So antworten oder leiten Sie eine E-Mail weiter: 1. Erweitern Sie eine E-Mail im Aktivitätenstrom. 2. Wählen Sie eine der folgenden Schaltflächen aus, um das Fenster „E-Mail verfassen“ zu öffnen: ○ **Antworten** ○ **Antworten Sie alle** ○ **Weiterleiten** 3. Fügen Sie den gewünschten Text hinzu. 4. Wählen Sie Aus **E-Mail senden** . Das Fenster Verfassen wird automatisch geschlossen, nachdem die E-Mail im Aktivitätenstrom veröffentlicht wurde.
Fügen Sie einem wissensartikel einen Link hinzu	So fügen Sie einem wissensartikel einen Link hinzu: 1. Wählen Sie im kontextbezogenen Seitenbereich die Registerkarte empfohlene Aktionen aus. 2. Zeigen Sie die Liste der Wissensartikel an, oder suchen Sie nach einem artikel. 3. Wählen Sie auf der wissensartikelkarte das Menü weitere Aktionen aus. 4. Wählen Sie Aus **Hängen Sie den Link an, und fügen Sie ihn der E-Mail hinzu** . Das System fügt im Textkörper der E-Mail einen Link zum wissensartikel hinzu.
Wenden Sie eine Vorlage auf eine E-Mail an	So wenden Sie eine Vorlage auf eine E-Mail an: 1. Wählen Sie das Symbol Vorlagen anwenden ( ) In der Fußzeile des Dialogfelds ohne Modus E-Mail verfassen, um eine Liste der verfügbaren Vorlagen anzuzeigen. Im modalen Dialogfeld „Vorlagenvorschau“ werden die verfügbaren E-Mail-Vorlagen angezeigt. Es werden keine

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

Verwenden Sie Dialogfelder ohne Modus zum Erstellen und Senden von E-Mails (Fortsetzung)

Aufgabe	Beschreibung
	Schnellnachrichten oder Antwortvorlagen angezeigt. 2. Wählen Sie eine Vorlage aus der Liste aus. Sie können auch nach einer bestimmten Vorlage suchen. Das System fügt den Inhalt der Vorlage dem Text der E-Mail hinzu. **Hinweis:** Wenn keine Vorlagen verfügbar sind, wird das Symbol nicht in der Fußzeile angezeigt.
Öffnen Sie einen E-Mail-Entwurf auf einer Unterregisterkarte	Wählen Sie das Popout-Symbol ( ) Im Header des Fensters „E-Mail verfassen“, um den E-Mail-Entwurf auf einer Unterregisterkarte zu öffnen. Das Fenster „E-Mail verfassen“ wird geschlossen, wenn die E-Mail auf der Unterregisterkarte geöffnet wird.
Zeigen Sie eine Liste der E-Mail-Entwürfe an	Wählen Sie das Symbol Entwürfe anzeigen ( ) In der Fußzeile des Fensters „E-Mail verfassen“. Wenn Sie dieses Symbol auswählen, wird eine Liste mit den neuesten E-Mail-Entwürfen angezeigt. Die Liste enthält auch die folgenden Aktionen: • **Verwalten Sie Entwürfe** : Zeigt das Popup-Fenster „Entwürfe verwalten“ an. In diesem Fenster können Sie eine Liste aller E-Mail-Entwürfe anzeigen. Sie können E-Mail-Entwürfe auch in diesem Fenster löschen. • **Erstellen Sie eine neue E-Mail** : Erstellt eine neue E-Mail im Fenster „E-Mail verfassen“.
Wählen Sie einen E-Mail-Entwurf aus	Wählen Sie das Symbol Entwürfe anzeigen ( ) In der Fußzeile des Fensters „E-Mail verfassen“. Wenn Sie dieses Symbol auswählen, wird eine Liste mit den neuesten E-Mail-Entwürfen angezeigt. Sie können einen aktuellen Entwurf aus dieser Liste auswählen. So zeigen Sie eine Liste aller E-Mail-Entwürfe an:

Automatische Übersetzung

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

Verwenden Sie Dialogfelder ohne Modus zum Erstellen und Senden von E-Mails (Fortsetzung)

Aufgabe	Beschreibung
	1. Wählen Sie das Symbol Entwürfe anzeigen, und wählen Sie dann aus **Verwalten Sie Entwürfe** . 2. Wählen Sie einen Entwurf aus der Liste im Popup-Fenster „Entwürfe verwalten“ aus. Das System speichert den aktuellen E-Mail-Entwurf und öffnet den ausgewählten E-Mail-Entwurf im Fenster „E-Mail verfassen“.
Wählen Sie einen E-Mail-Entwurf aus der zugehörigen Liste E-Mail-Entwurf aus	1. Wählen Sie im kontextbezogenen Seitenbereich die Registerkarte zugehörige Listen aus. 2. Erweitern Sie die zugehörige Liste E-Mail-Entwurf. 3. Wählen Sie auf der gewünschten E-Mail-Karte das Symbol Entwurf öffnen. Das System öffnet den ausgewählten E-Mail-Entwurf auf einer Unterregisterkarte.
Verwerfen Sie den aktuellen E-Mail-Entwurf	1. Wählen Sie das Symbol Entwurf verwerfen ( ) In der Fußzeile des Fensters „E-Mail verfassen“. 2. Bestätigen Sie die Aktion „Verwerfen“, indem Sie auswählen **Verwerfen** Im Bestätigungs-Popup-Fenster. Das System zeigt eine Meldung an, dass der E-Mail-Entwurf verworfen wurde.
Löschen Sie einen E-Mail-Entwurf aus dem Popup-Fenster „Entwürfe verwalten“	1. Wählen Sie das Symbol Entwürfe anzeigen ( ) In der Fußzeile des Fensters „E-Mail verfassen“. 2. Wählen Sie Aus **Verwalten Sie Entwürfe** Zum Anzeigen des Popup-Fensters „Entwürfe verwalten“. 3. Wählen Sie eine zu löschende E-Mail aus, indem Sie das Kontrollkästchen aktivieren. 4. Wählen Sie Aus **Löschen** Im Popup-Fenster. 5. Bestätigen Sie die Aktion, indem Sie auswählen **Löschen** Erneut.

Die folgenden Richtlinien gelten für das Verfassen von Fenstern für E-Mails:

Automatische Übersetzung

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

- Ein Service Desk-Mitarbeiter kann mehrere E-Mail-Entwürfe erstellen.
- Ein Service Desk-Mitarbeiter kann jeweils ein Fenster zum Verfassen geöffnet haben.
- Die Größe des Fensters „E-Mail verfassen“ kann geändert werden.

Reduzieren und erweitern des E-Mail-Headers

Der E-Mail-Header enthält die folgenden Felder:

- **Bis**
- **Cc**
- **Bcc**
- **Betreff**

Sie können den E-Mail-Header nach Bedarf erweitern und reduzieren, indem Sie den Header erweitern ( ) Und Header reduzieren ( ) Symbole.

Wenn der E-Mail-Header erweitert ist, können Sie die Informationen in diesen Feldern bearbeiten. Wenn der E-Mail-Header reduziert ist:

- Die Namen in **Bis** , **Cc** , Und **Bcc** Felder werden in einer Zeile kombiniert. Wenn eine lange Liste von Empfängern vorhanden ist, werden einige der Namen durch „und mehr“ ersetzt.
- Der Betreff wird in einer zweiten Zeile angezeigt.
- Die Felder können nicht bearbeitet werden.

Wenn Sie eine neue E-Mail erstellen oder eine E-Mail weiterleiten, wird der Header standardmäßig erweitert und zeigt an **Bis** Und **Betreff** Felder. Wenn Sie erweitern **Cc** Und **Bcc** Felder wird das Symbol „Header reduzieren“ angezeigt.

Wenn Sie auf eine E-Mail antworten, ist der Header standardmäßig reduziert. Wenn Sie den Header erweitern, werden alle Felder angezeigt, die Informationen enthalten.

Fußzeilensymbole für Dialogfeld ohne Modus „E-Mail verfassen“

In der Fußzeile des Dialogfelds ohne Modus E-Mail verfassen werden mehrere Symbole angezeigt, die Sie beim Erstellen von E-Mail-Entwürfen verwenden können.

Fußzeilensymbole

Symbol	Beschreibung
Entwurf verwerfen ( )	Wählen Sie dieses Symbol aus, um den aktuellen Entwurf zu löschen. Bestätigen Sie dann die Löschaktion in der resultierenden Bestätigungsnachricht.
Vorlage anwenden ( )	Wählen Sie dieses Symbol aus, um eine Liste der verfügbaren Vorlagen anzuzeigen. Sie können eine Vorlage aus der Liste auswählen oder nach einer bestimmten Vorlage suchen. In der Liste können bis zu 10 Vorlagen angezeigt werden. Wenn Sie eine Vorlage auswählen, wird diese Vorlage auf den E-Mail-Entwurf angewendet. **Hinweis:** Wenn keine Vorlagen verfügbar sind, wird das Symbol nicht in der Fußzeile angezeigt.

Automatische Übersetzung

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

Fußzeilensymbole (Fortsetzung)

Symbol	Beschreibung
Entwürfe anzeigen ( )	Wählen Sie dieses Symbol aus, um eine Liste mit aktuellen E-Mail-Entwürfen sowie E-Mail-bezogenen Aktionen anzuzeigen. Sie können einen E-Mail-Entwurf aus der Liste auswählen, um diesen Entwurf im Fenster „E-Mail verfassen“ anzuzeigen. E-Mail-bezogene Aktionen umfassen: • **Verwalten Sie Entwürfe** : Zeigt das Popup-Fenster „Entwurfsverwaltung“ an, das eine Liste der E-Mail-Entwürfe enthält. Wählen Sie einen Entwurf aus, um den Inhalt im Fenster „E-Mail verfassen“ anzuzeigen. Sie können E-Mail-Entwürfe auch in diesem Popup-Fenster löschen. • **Erstellen Sie eine neue E-Mail** : Erstellt einen neuen E-Mail-Entwurf im Fenster „E-Mail verfassen“.
Datei anhängen ( )	Wählen Sie dieses Symbol aus, um Dateien an einen E-Mail-Entwurf anzuhängen **Von Computer** Oder **Aus Datensatz** . Nachdem Sie eine oder mehrere Dateien angehängt haben, können Sie die Anhänge ausblenden oder anzeigen.

Verwenden von Formularvorlagen zum Erstellen von Kommentaren und Arbeitsnotizen

Sie können Formularvorlagen erstellen und verwenden, die Inhalte zu hinzufügen **Zusätzliche Kommentare** Und **Arbeitsnotizen** Felder in einem Falldatensatz, und veröffentlichen Sie diesen Inhalt dann im Aktivitätenstrom.

Hinzuzufügender Inhalt	Beschreibung
Kommentar	Wenn eine Vorlage Inhalte enthält, die der hinzugefügt werden sollen **Zusätzliche Kommentare** Feld im Falldatensatz führt das System Folgendes aus: • Zeigt ein Dialogfeld ohne Modus zum Verfassen eines Kommentars an. • Fügt den Inhalt zu hinzu **Kommentare** Feld im Dialogfeld ohne Modus. Auswählen **Kommentare Veröffentlichen** Fügt den Inhalt zu hinzu **Zusätzliche Kommentare** Feld im Falldatensatz und zum Aktivitätenstrom.
Arbeitsnotiz	Wenn eine Vorlage Inhalte enthält, die der hinzugefügt werden sollen **Arbeitsnotizen** Feld im Falldatensatz führt das System Folgendes aus: • Zeigt ein Dialogfeld ohne Modus zum Verfassen einer Arbeitsnotiz an. • Fügt den Inhalt zu hinzu **Arbeitsnotizen** Feld im Dialogfeld ohne Modus.

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

Hinzuzufügender Inhalt	Beschreibung
	Auswählen **Arbeitsnotizen Veröffentlichen** Fügt den Inhalt zu hinzu **Arbeitsnotizen** Feld im Falldatensatz und zum Aktivitätenstrom.
Kommentar und Arbeitsnotiz	Wenn eine Vorlage Inhalte enthält, die beidem hinzugefügt werden sollen **Zusätzliche Kommentare** Und **Arbeitsnotizen** Felder im Falldatensatz führt das System Folgendes aus: • Zeigt zwei Dialogfelder ohne Modus an, eines zum Verfassen eines Kommentars und eines zum Verfassen einer Arbeitsnotiz. • Fügt den Inhalt für den Kommentar zu hinzu **Kommentare** Feld im Dialogfeld ohne Modus des Kommentars. • Fügt den Inhalt für die Arbeitsnotiz zu hinzu **Arbeitsnotizen** Feld im Dialogfeld ohne Modi der Arbeitsnotiz. Auswählen **Kommentare Veröffentlichen** Fügt den Inhalt zu hinzu **Zusätzliche Kommentare** Feld im Falldatensatz und zum Aktivitätenstrom. Auswählen **Arbeitsnotizen Veröffentlichen** Fügt den Inhalt zu hinzu **Arbeitsnotizen** Feld im Falldatensatz und zum Aktivitätenstrom.

Wenn Text bereits in vorhanden ist **Zusätzliche Kommentare** Oder **Arbeitsnotizen** Felder durch Anwenden einer Vorlage wird ein Dialogfeld ohne Modus geöffnet und der Vorlageninhalt hinzugefügt. Auswählen **Rückgängig Machen** Entfernt den Vorlageninhalt aus dem Dialogfeld ohne Modus und ersetzt ihn durch den vorhandenen Text aus den Feldern im Falldatensatz.

Eigenschaft „glide.ui.journal.use_html wird aktualisiert

Der Rich-Text-Editor (RTE) ist für Dialogfelder ohne Modus und die Funktion „dünne Dialogfelder ohne Modus erstellen“ aktiviert. Sie ist für die Instanz nur aktiviert, wenn `glide.ui.journal.use_html`Systemeigenschaft ist auf „wahr“ festgelegt.

Wenn Sie Text in ein Dialogfeld ohne Modus ohne Kommentar oder Arbeitsnotiz eingeben, fügt das System denselben Text zu hinzu **Zusätzliche Kommentare** Und **Arbeitsnotizen** Felder im Falldatensatz. HTML-Tags können zusammen mit dem Text in diesen Feldern angezeigt werden.

Um die HTML-Tags zu entfernen, aktivieren Sie `glide.ui.journal.use_html`Systemeigenschaft:

1. Geben Sie im Navigationsfilter ein **sys_properties.list** Zum Anzeigen einer Liste der in der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] gespeicherten Eigenschaften.
2. Suchen Sie nach `glide.ui.journal.use_html`Eigenschaft in **Name** Spalte.
3. Legen Sie fest **Wert** Feld auf „wahr“ und auswählen **Aktualisieren** .
4. Zurück zu Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Und aktualisieren Sie die Seite.

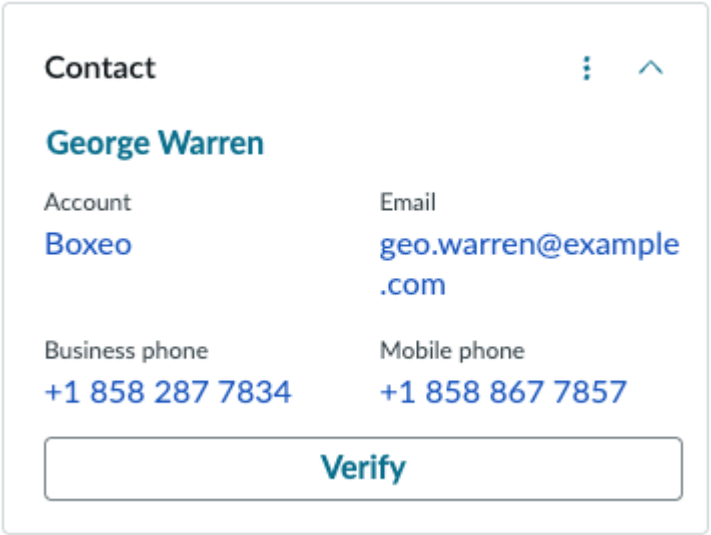
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Wenn Sie diese Eigenschaft auf „wahr“ festlegen, wird der Rich-Text-Editor für aktiviert **Zusätzliche Kommentare** Und **Arbeitsnotizen** Felder im Falldatensatz und entfernt die HTML-Tags.

Suchkomponente

Verwenden Sie die Suchkomponente auf Interaktionsdatensatzseiten im konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich, um einen Kontakt oder Verbraucher in einem Interaktionsdatensatz zu suchen, zu verknüpfen und zu verifizieren.

Kontaktkarte suchen und verifizieren



Die Suchkomponente ist auf den folgenden Interaktionsdatensatzseiten verfügbar:

- CSM-Seite für Interaktionsdatensatz für zentrierten Chat
- Seite für Interaktionsdatensatz für CSM-Sprachfunktionen
- E-Mail-Interaktionsdatensatzseite

Hinweis: Für einige dieser Interaktionsdatensatzseiten ersetzt die Suchkomponente die Komponente „Suchen und Überprüfen“, die früher im kontextbezogenen Seitenbereich verfügbar war.

Weitere Informationen zur Komponentennutzung und -Konfiguration finden Sie unter Suchen In Dokumentation zu Next Experience-Komponenten .

Mit der Suchkomponente

Kundenservice-Mitarbeiter können die Suchkomponente verwenden, um einen Kunden zu suchen und auszuwählen, entweder einen Kontakt oder einen Verbraucher, und diesen Kunden mit dem Interaktionsdatensatz verknüpfen.

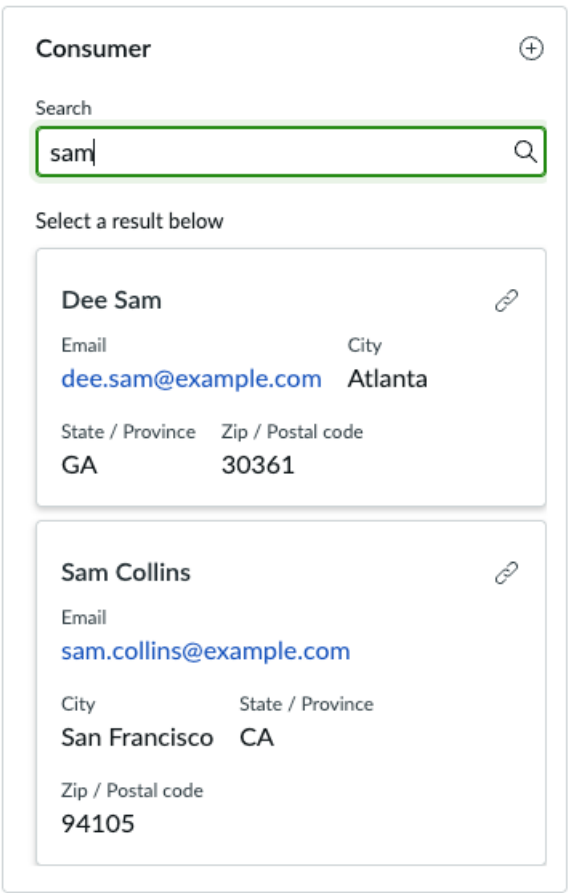
Beim Verknüpfen eines Kunden werden die Kundeninformationen auf einer Kontakt- oder Verbraucherkarte im Interaktionsdatensatz angezeigt. Nachdem ein Kunde mit dem Datensatz verknüpft wurde, können Service Desk-Mitarbeiter den Kunden verifizieren.

Mit der Suchkomponente

Aufgabe	Beschreibung
Suchen Sie nach einem Kontakt oder Verbraucher	Geben Sie Informationen in ein **Suchen** Feld auf der Suchkarte, z. B. Name, E-Mail-Adresse, Telefonnummer oder Datensatznummer.

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

Mit der Suchkomponente (Fortsetzung)

Aufgabe	Beschreibung
	Die Suchkarte zeigt eine Liste der Suchergebnisse basierend auf dem Suchbegriff an. **Suchen und überprüfen Sie die Suche** 
Verknüpfen Sie einen Kontakt oder Verbraucher mit dem Interaktionsdatensatz	Wählen Sie das Link-Symbol ( ) Auf einer Kundenkarte aus der Liste der Suchergebnisse, um den ausgewählten Kunden mit dem Interaktionsdatensatz zu verknüpfen.
Überprüfen Sie einen Kontakt oder Verbraucher	Verifizieren Sie den Kunden, indem Sie auswählen **Verifizieren** Auf der Suchkarte. Das System zeigt das überprüfte Tag im Kartenheader an. Wenn der Kunde bereits verifiziert wurde, blendet das System aus **Verifizieren** Schaltfläche. **Hinweis:** Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter einen Kundendatensatz aus der Suchkomponente erstellt, erstellt und verifiziert das System den Kunden gleichzeitig.
Erstellen Sie einen Kontakt oder Verbraucher	Erstellen Sie einen Kundendatensatz, indem Sie Neu erstellen ( ) Symbol im Header der Suchkarte. Das System zeigt einen neuen Kontakt- oder Verbraucherdatensatz an. Geben Sie Informationen in die entsprechenden Felder ein, und wählen Sie aus **Speichern** .

Automatische Übersetzung

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

Mit der Suchkomponente (Fortsetzung)

Aufgabe	Beschreibung
	Hinweis: Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter einen Kundendatensatz aus der Suchkomponente erstellt, erstellt und verifiziert das System den Kunden gleichzeitig.
Bearbeiten Sie einen Kontakt oder Verbraucher	Nehmen Sie Änderungen an den verknüpften Kundeninformationen vor, indem Sie die weiteren Aktionen (⋮) Menü auf der Suchkarte und dann Auswahl **Bearbeiten** . Das System zeigt die Kontakt- oder Verbraucher-Datensatzfelder an. Nehmen Sie Änderungen an den gewünschten Feldern vor, und wählen Sie dann aus **Speichern** . Das System speichert die Änderungen an den Kontakt- oder Verbraucherinformationen und aktualisiert dieselben Felder im Interaktionsdatensatz.
Heben Sie die Verknüpfung eines Kontakts oder Verbrauchers auf	Wählen Sie weitere Aktionen (⋮) Menü auf der Suchkarte, und wählen Sie dann aus **Verknüpfung Aufheben** Dient zum Entfernen eines Kontakts oder Verbrauchers aus einem Interaktionsdatensatz.
Blenden Sie die Suchkarte ein oder erweitern Sie sie	Wählen Sie die Pfeile nach oben und unten auf der Suchkarte aus, um die Karte zu erweitern und zu reduzieren. Wenn erweitert, können Service Desk-Mitarbeiter die Kundendetails anzeigen. Wenn sie reduziert ist, können Service Desk-Mitarbeiter weitere Inhalte unter der Karte sehen.

Kontaktsuchkarte

Die Kontaktsuchkarte enthält die folgenden Informationen:

- Name
- Mobiltelefon
- Telefon (geschäftlich)
- E-Mail
- Straße
- Stadt
- Bundesland/Kanton
- Account

Verbrauchersuchkarte

Die Verbrauchersuchkarte enthält die folgenden Informationen:

- Name
- Telefon (geschäftlich)
- Mobiltelefon
- Telefon (privat)

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

- E-Mail
- Straße
- Stadt
- Bundesland/Kanton

Komponentenpaket der Datensatzliste

Das Komponentenpaket „Datensatzliste“ ist ein Listenkomponentenpaket, das einen dedizierten Controller zum Konfigurieren von Listenaktionen wie Sortieren, Filtern und Gruppieren verwendet.

Das Komponentenpaket „Datensatzliste“ enthält einen Datensatzlisten-Header mit deklarativen Aktionen sowie eine Paginierungssteuerung zum Navigieren auf Listenseiten.

Ab dem Release Zurich verwenden Datensatzseiten des konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereichs das Komponentenpaket „Datensatzliste“. Dieses Listenkomponentenpaket ist die Standard-Experience für neue Kunden (zboot) und Upgrade-Kunden.

Weitere Informationen finden Sie in den folgenden Themen:

- Datensatzlistenübersicht In der ServiceNow Developer-Dokumentation
- Datensatzliste Auf der Website des Horizon-Designsystems

Informationen zu Upgrades

Die standardmäßigen deklarativen Aktionen, die auf den Datensatzseiten des konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereichs enthalten sind, funktionieren mit dem Komponentenpaket „Datensatzliste“.

Deklarative Kundenaktionen, die ein modales Element auf der Listenseite öffnen, erfordern eine Konfiguration, um mit der Komponente „Datensatzliste“ zu arbeiten. Details finden Sie im folgenden Beispiel.

So verwenden Sie die vorherige Listenbündelkomponente anstelle des Komponentenpakets „Datensatzliste“ weiter:

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Tabellen**an.
2. Wählen Sie die Tabelle „UX-Bildschirm“ [sys_ux_screen] aus.
3. Suchen und wählen Sie aus **Listenpaket – Standard** In der Spalte Bildschirmname.
4. Legen Sie fest **Aktiv** Feld auf „falsch“ und auswählen **Aktualisieren** .

Beispiel

In diesem Beispiel wird die Anwendung Kundenservice-Falltypen verwendet, die mehrere Seitenvarianten unter einer einzigen Route enthält. In diesem Beispiel werden die Schritte beschrieben, die zum Konfigurieren einer deklarativen Kundenaktion für erforderlich sind **Fall Erstellen** Öffnet ein modales Element auf der Listenseite:

- Erstellen Sie die Zuordnung für eine deklarative Aktion, um ein modales Element zu öffnen.
- Machen Sie das Modal in der Listenbündelkomponente verfügbar.

Schritt 1 : Erstellen Sie die Zuordnung für eine deklarative Aktion, um ein modales Element zu öffnen.

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

1. Navigieren Sie zur Liste „UX-Add-on-Ereigniszuordnung“ [sys_ux_addon_event_Mapping].
2. Suchen Sie nach **Fall Erstellen** Ereigniszuordnungsname durch Filtern der Zielereignisspalte: LIST#OPEN_MODAL.
3. Wählen Sie Aus **Fall Erstellen** Für das Ereignis, das einen Fall in der Listenansicht erstellt.
4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Formularheader, und wählen Sie aus **Einfügen und beibehalten** Dient zum Erstellen eines neuen Ereigniszuordnungsdatensatzes. Dadurch wird ein neuer Datensatz für die vorhandene deklarative Quellaktion erstellt.
5. Füllen Sie die folgenden Felder im Ereigniszuordnungsformular aus:
   - Name = <eindeutigen Namen eingeben>
   - Quellkomponente = Header Der Datensatzliste
   - Controller = Listencontroller
   - Zielereignis = Modal öffnen

   Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine UX-Add-on-Ereigniszuordnung .
6. Wählen Sie **Absenden**.

Schritt 2 : Modal in der Listenpaketkomponente verfügbar machen.

Um das modale Element verfügbar zu machen, fügen Sie es der Seitensammlung „modale Elemente der Listenseite“ hinzu.

1. Navigieren zu **Alle** > **Now-Experience-Framework** > **UI Builder**an.
2. Öffnen Sie die Experience für konfigurierbaren CSM/FSM-Arbeitsbereich.
3. Wählen Sie Aus **Liste (Listenpaket, Standard)** Im Experience-Header.
4. Wählen Sie in der Inhaltsstruktur auf der linken Seite aus **Modales Viewport-Element Auflisten** .
5. Wählen Sie auf der Registerkarte Konfigurieren auf der rechten Seite das Symbol in aus **Seitensammlungen** Feld zum Anzeigen der Seitensammlung „modale Elemente der Listenseite“.
6. Erstellen Sie eine Seite unter der Seitensammlung. Erstellen Sie beispielsweise eine Seite mit dem Namen create_Case.
   a. Wählen Sie aus **+** Symbol neben Seiten und Varianten, und wählen Sie dann aus **Erstellen Sie eine neue Seite** .
   b. Fügen Sie einen Namen in hinzu **Name** Feld und wählen Sie aus **Fahren Sie Fort** . Fügen Sie beispielsweise create_Case als Name hinzu.
   c. Wählen Sie Aus **Reaktionsfähig erstellen** Und wählen Sie dann aus **Erstellen** . Die Seite „create_Case“ wird der Liste der Seiten und Varianten für die Seitensammlung hinzugefügt

   Weitere Informationen finden Sie unter Seitensammlungen .
7. Wechseln Sie zum App-Routendatensatz, und ändern Sie die Bildschirmsammlung so, dass sie auf die vorhandene Bildschirmsammlung verweist. Beispiel: Bildschirmsammlung „Fall erstellen“.

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

a. Wählen Sie Aus **Einstellungen** Für die Seite „create_Case“, um die allgemeinen Seiteneinstellungen zu öffnen.

b. Wählen Sie im Feld Aktionen die Option aus **Datensätze öffnen** Und wählen Sie dann aus **Seitensammlung** . Dadurch wird das Formular „Erweiterungspunkt für modale Elemente der Listenseite“ angezeigt.

c. Fügen Sie im Routendatensatz der App „create_Case“ die erforderlichen hinzu **Felder** Parameter: Table,sysId.

d. Legen Sie fest **Bildschirmsammlung** Feld in der App „create_Case“, an das der Datensatz weitergeleitet wird **Fall Erstellen** Und wählen Sie dann aus **Aktualisieren** .

Tastenkombinationen für Fallseite auf der Vorderseite

Verwenden Sie Tastenkürzel, um Kommentare, Arbeitsnotizen und E-Mails schnell zu erstellen, wenn Sie die Seite „Front-Line-Fall“ in verwenden Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.

Beim Verfassen einer E-Mail können Sie mit der Tastenkombination eine E-Mail auf einer Unterregisterkarte verfassen.

Beim Verfassen eines Kommentars oder einer Arbeitsnotiz:

- Wenn Sie eine Arbeitsnotiz in Bearbeitung haben, wird mit der Tastenkombination die vorhandene Arbeitsnotiz angezeigt.
- Wenn Sie einen Kommentar in Bearbeitung haben, wird mit der Tastenkombination der vorhandene Kommentar angezeigt.

Tastenkombinationen

Aktion	Windows-Tastenkombination	Mac-Tastenkombination
E-Mail erstellen	Strg+Alt+e	Befehl+Option+e
Kommentar verfassen	Umschalt+Alt+c	Umschalt+Option+c
Arbeitsnotiz verfassen	Umschalt+Alt+W	Umschalt+Option+W

Weitere Informationen finden Sie unter Next Experience-Tastenkombinationen .

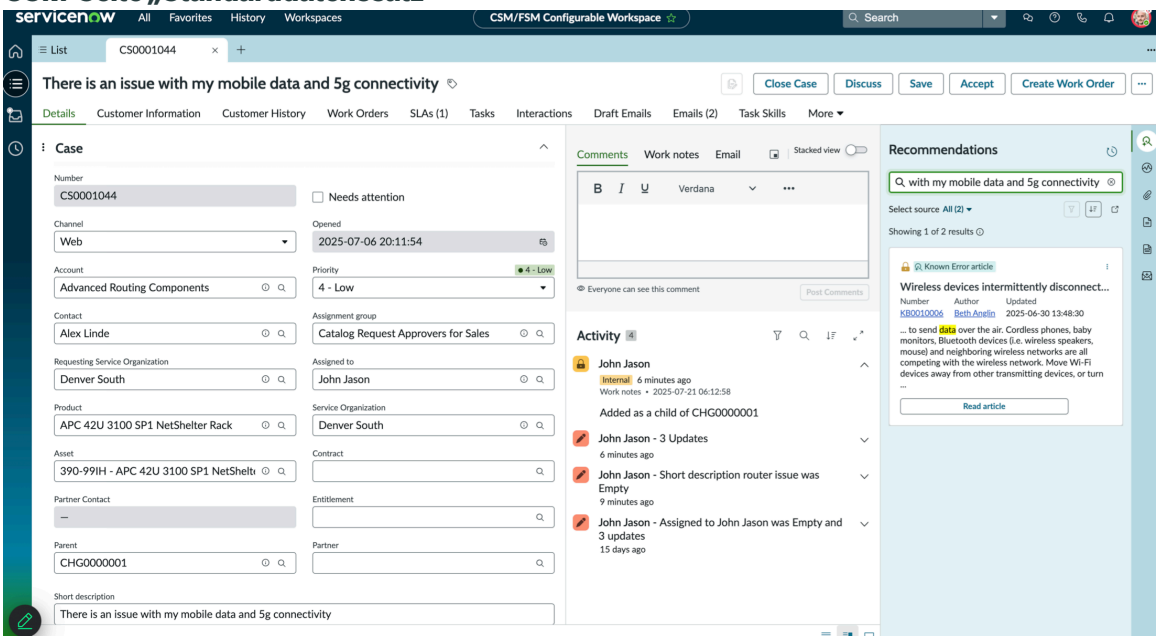
CSM-Seite „Standarddatenssatz“

Die CSM-Standarddatensatzseite bietet Funktionen und Funktionen für das Fallmanagement und ermöglicht Service Desk-Mitarbeitern das Erstellen, Überwachen und Lösen von Fällen.

Die CSM-Standarddatensatzseite enthält die grundlegende Struktur für eine Datensatzseite, einschließlich Datensatzinformationen, einer Kommunikationsschnittstelle und Vorschlägen für die Problemlösung. Diese Seite wird auch als Standarddatensatzseite bezeichnet.

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

CSM-Seite „Standarddatenssatz“



Die CSM-Standarddatensatzseite ist in der Experience „konfigurierbarer CSM/FSM-Arbeitsbereich“ enthalten.

Aktivitätenstromkomponente

Die Aktivitätenstromkomponente auf der CSM-Standarddatensatzseite zeigt eine Liste der Aktivitäten an, die in einem Falldatensatz auftreten. Diese Liste kann reduziert werden, um eine schnelle Ansicht der Fallaktivitäten zu erhalten, oder erweitert werden, um mehr Details zu einzelnen Aktivitäten zu erhalten. Weitere Informationen zu dieser Komponente finden Sie unter Aktivitätenstromkomponente .

Dünne Dialogfelder ohne Modus verfassen

Die CSM-Standarddatensatzseite verwendet die Funktion „dünnes Dialogfeld ohne Modus verfassen“, die Dialogfelder ohne Modus in den Aktivitätenstrom integriert. Mit dieser Funktion können Service Desk-Mitarbeiter einen Kommentar, eine Arbeitsnotiz oder eine E-Mail im Aktivitätenstrom initiieren und den Text dann in einem Dialogfeld ohne Modus öffnen. Weitere Informationen finden Sie unter Dünne Dialogfelder ohne Modus verfassen .

Datensatzanwesenheitsfunktion

Die CSM-Standarddatensatzseite und die CSM-Interaktionsdatensatzseite enthalten die Datensatzanwesenheitsfunktion. Mit dieser Funktion können Service Desk-Mitarbeiter andere Anwender sehen, die denselben Datensatz anzeigen, und die Zusammenarbeit ist einfach.

Die Komponente „Anwenderpräsenz“ zeigt ein Symbol im Formularheader an, das den Anwender anzeigt, der den Datensatz derzeit anzeigt. Für drei oder mehr Anwender zeigt die Komponente zwei Symbole plus eine Zahl an, die zusätzliche Anwender darstellt.

- Bewegen Sie den Mauszeiger über ein Symbol, um weitere Informationen zu einem Anwender anzuzeigen.
- Klicken Sie auf das Nummernsymbol, um weitere Informationen zu den zusätzlichen Anwendern anzuzeigen.

Weitere Informationen zu dieser Funktion finden Sie unter Anwenderpräsenz .

Automatische Übersetzung

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

E-Mail-Vorlagenfunktion

Die CSM-Standarddatensatzseite enthält die Funktion „E-Mail-Vorlagen“. Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Seiten, die die CSM-Standarddatensatzseite verwenden, enthalten die Registerkarte E-Mail-Vorlagen im kontextbezogenen Seitenbereich.

Diese Vorlagen enthalten Standardwerte für Felder, die Service Desk-Mitarbeiter einfach E-Mail-Nachrichten im Bereich Verfassen in Falldatensätzen 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.

Benutzer mit der Systemadministratorrolle können E-Mail-Vorlagen konfigurieren, indem sie zu navigieren **Alle** > **E-Mail-Client** > **E-Mail-Client-Vorlagen** Und auswählen **Neu** . Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen einer E-Mail-Client-Vorlage .

Service Desk-Mitarbeiter können diese Funktion verwenden, um Folgendes zu tun:

- Zeigen Sie verfügbare E-Mail-Vorlagen an.
- Wählen Sie eine E-Mail-Vorlage aus, um die Vorlagendetails anzuzeigen.
- Wenden Sie die ausgewählte Vorlage auf eine E-Mail im Bereich Verfassen an.

Weitere Informationen finden Sie unter Verfassen Sie eine E-Mail aus einer E-Mail-Vorlage .

E-Mails werden erstellt und E-Mail-Vorlagen angewendet

Kundenservice-Mitarbeiter können E-Mails aus Falldatensätzen auf folgende Weise erstellen:

- Durch Auswahl von **E-Mail** Oben im Aktivitätenstrom, um die Komponente „E-Mail verfassen“ zu öffnen.
- Durch Auswahl der weiteren Aktionen (•••) Menü in der Fallaktivitätsleiste und dann Auswahl **E-Mail verfassen** Dient zum Öffnen eines E-Mail-Entwurfs auf einer neuen Registerkarte.

Beim Erstellen von E-Mails können Service Desk-Mitarbeiter Vorlagen anwenden, um den E-Mail-Entwürfen Inhalte hinzuzufügen, z. B. Betreffzeile und Nachrichtentext. So wenden Sie eine Vorlage an:

1. Wählen Sie das Symbol E-Mail-Vorlagen anwenden ( ) In der Fußzeile „E-Mail verfassen“.

   Das System zeigt eine Liste der verfügbaren Vorlagen an. Es werden keine Schnellnachrichten oder Antwortvorlagen angezeigt.

2. Wählen Sie eine Vorlage aus der Liste aus. Sie können auch nach einer bestimmten Vorlage suchen.

   Das System fügt den Inhalt der Vorlage dem Text der E-Mail hinzu.

Hinweis: Wenn keine Vorlagen verfügbar sind, wird das Symbol nicht in der Fußzeile angezeigt.

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

Funktion des Empfohlene Aktionen

Die Empfohlene Aktionen Die Registerkarte ist jetzt als erste Registerkarte im kontextbezogenen Seitenbereich verfügbar und für Pro-Kunden aktiviert. Es enthält eine Reihe von Basissystemempfehlungen, z. B. ähnliche Incidents und ähnliche offene Incidents.

Die Empfohlene Aktionen Registerkarteneinbindungen KI-Suche Funktionalität und vorgeschlagene Aktionen.

- KI-Suche Registerkarte: Service Desk-Mitarbeiter können die KI-Suche verwenden, um relevante Ressourcen oder Lösungen für Kundenprobleme zu finden. Die Suchfunktion zeigt einen ersten Satz von Suchergebnissen basierend auf dem Text in der Kurzbeschreibung des Falls an. Dieser erste Satz von Ergebnissen enthält Wissensartikel. Service Desk-Mitarbeiter können auch verschiedene Suchstichwörter eingeben und die Suche wiederholen. In der Liste der Suchergebnisse können Service Desk-Mitarbeiter eine Quelle auswählen, um Suchergebnisse dieses Typs anzuzeigen.

  Die folgende Tabelle zeigt die Aktionen, die ein Service Desk-Mitarbeiter für Suchergebnisse ausführen kann:

Quelltyp und Anleitungsaktionen auf der CSM-Standarddatensatzseite

Quelltyp	Anleitungsaktionen
Knowledge Base-Artikel	○ Hängen Sie einen Link an, und fügen Sie ihn der E-Mail hinzu. ○ Hängen Sie einen Link an, und fügen Sie ihn dem Kommentar hinzu. ○ Fügen Sie einen Link in der Arbeitsnotiz hinzu. ○ Kopieren Sie einen Link. ○ Lesen Sie einen artikel. ○ Markieren Sie einen artikel als hilfreich.
Fälle	○ Zeigen Sie eine Lösung für gelöste Fälle an, oder kopieren Sie sie. ○ Verknüpfen oder öffnen Sie einen Fall.
Incidents	○ Verknüpfen Sie einen Incident. ○ Öffnen Sie einen Incident.
Probleme	○ Verknüpfen Sie ein Problem. ○ Öffnen Sie ein Problem.
Anforderungen	○ Verknüpfen Sie eine Change-Anforderung. ○ Öffnen Sie einen Change Request.

Für alle anderen Quelltypen wird die Standardanleitung unterstützt. Die Standardanleitung für Suchergebnisse ist eine Anleitung, die für alle Suchquellen verwendet werden kann, die keine zugeordneten Anleitungen haben. Weitere Informationen zur Standardanleitung finden Sie unter Standardanleitung für Suchergebnisse.

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

Weitere Informationen zur Nutzung der KI-Suchfunktion in finden Sie Empfohlene Aktionen, Siehe Aktivieren Sie die KI-Suche in Empfohlene Aktionen.

Weitere Informationen finden Sie unter Verwenden Sie die KI-Suche in „empfohlene Aktionen“, um Fälle zu lösen .

Hinweis: Die Verwendung von empfohlenen Aktionen im kontextbezogenen Seitenbereich erfordert Empfohlene Aktionen Anwendung (sn_cs_nb_action), die in der Anwendung „konfigurierbarer CSM-Arbeitsbereich“ enthalten ist.

- Registerkarte „vorgeschlagene Aktionen“: Auf dieser Registerkarte werden Service Desk-Mitarbeitern relevante Aktionen basierend auf dem Kontext eines Datensatzes angezeigt oder ein Wert für ein Feld empfohlen. Weitere Informationen zum Konfigurieren von Kontexten zum Anzeigen relevanter Aktionen für den Service Desk-Mitarbeiter finden Sie unter Empfohlene Aktionen.

  Die Registerkarte vorgeschlagene Aktionen ist im Basissystem für Pro-Kunden verfügbar und erfordert keine zusätzliche Konfiguration. Sie wird sichtbar, wenn das Task Intelligence-Plugin installiert wird. Nicht-Pro-Kunden können die Registerkarte manuell aktivieren.

  - Ohne das Plugin ist nur die Registerkarte Suche auf der Seite „Fall in der Front-Line“ sichtbar.
  - Wenn das Plugin installiert ist, werden sowohl die Registerkarten „Suchen“ als auch „vorgeschlagene Aktionen“ angezeigt, und Empfehlungen werden unter „vorgeschlagene Aktionen“ angezeigt.
  - Wenn das Plugin deinstalliert wird, ist die Registerkarte vorgeschlagene Aktionen nicht mehr verfügbar.

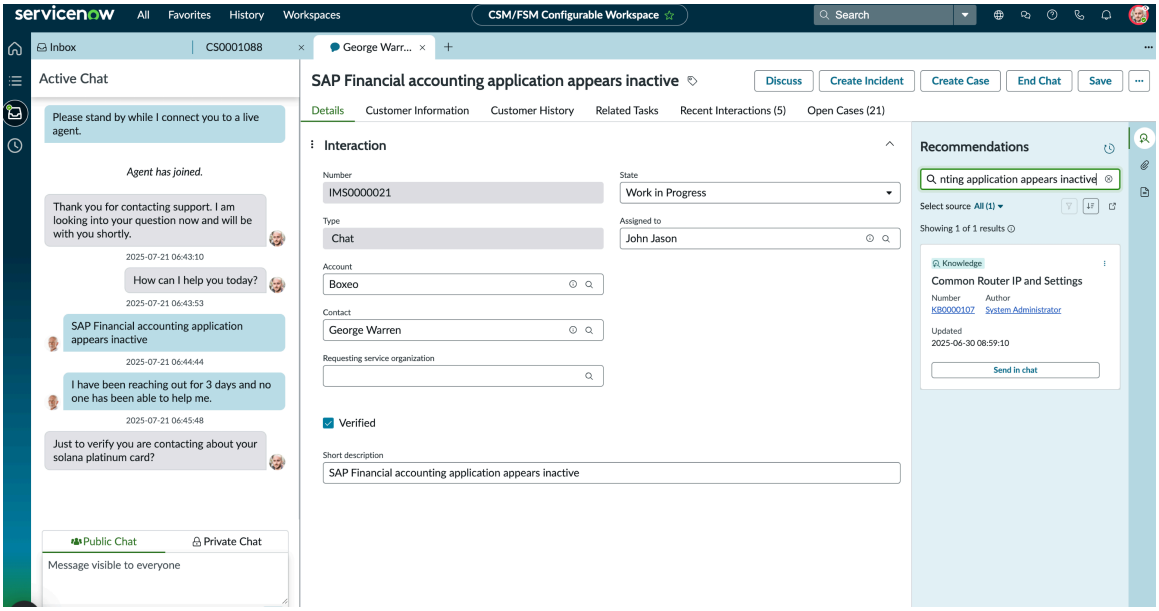
CSM-Seite „Interaktionsdatensatz“

Die Seite „CSM-Interaktionsdatensatz“ bietet Funktionen und Funktionen für das CSM-Interaktionsmanagement und ermöglicht Service Desk-Mitarbeitern, Live-Chats, Anrufe, E-Mails und SMS-Nachrichten anzunehmen und darauf zu reagieren.

Die Seite „CSM-Interaktionsdatensatz“ bietet die grundlegende Struktur für einen Interaktionsdatensatz, einschließlich Interaktionsinformationen und zugehörigen Suchergebnissen.

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

CSM-Seite „Interaktionsdatensatz“



Die Datensatzseite „CSM-Interaktion“ ist in der Experience „konfigurierbarer CSM/FSM-Arbeitsbereich“ enthalten.

Datensatzanwesenheitsfunktion

Die CSM-Standarddatensatzseite und die CSM-Interaktionsdatensatzseite enthalten die Datensatzanwesenheitsfunktion. Mit dieser Funktion können Service Desk-Mitarbeiter andere Anwender sehen, die denselben Datensatz anzeigen, und die Zusammenarbeit ist einfach.

Die Komponente „Anwenderpräsenz“ zeigt ein Symbol im Formularheader an, das den Anwender anzeigt, der den Datensatz derzeit anzeigt. Für drei oder mehr Anwender zeigt die Komponente zwei Symbole plus eine Zahl an, die zusätzliche Anwender darstellt.

- Bewegen Sie den Mauszeiger über ein Symbol, um weitere Informationen zu einem Anwender anzuzeigen.
- Klicken Sie auf das Nummernsymbol, um weitere Informationen zu den zusätzlichen Anwendern anzuzeigen.

Weitere Informationen zu dieser Funktion finden Sie unter Anwenderpräsenz .

Funktion des Empfohlene Aktionen

Die Empfohlene Aktionen Die Registerkarte ist jetzt als erste Registerkarte im kontextbezogenen Seitenbereich verfügbar und für Pro-Kunden aktiviert. Es enthält eine Reihe von Basissystemempfehlungen, z. B. ähnliche Incidents und ähnliche offene Incidents.

Die Empfohlene Aktionen Registerkarteneinbindungen KI-Suche Funktionalität und vorgeschlagene Aktionen für Chat, Video, E-Mail und Walk-up Kanäle auf der Datensatzseite der CSM-Interaktion.

- Registerkarte „KI-Suche“: Service Desk-Mitarbeiter können die KI-Suche verwenden, um relevante Ressourcen oder Lösungen für Kundenprobleme zu finden. Die Suchfunktion zeigt einen ersten Satz von Suchergebnissen basierend auf dem Text in der Kurzbeschreibung der Interaktion an. Dieser erste Satz von Ergebnissen enthält Wissensartikel. Service Desk-Mitarbeiter können auch verschiedene Suchstichwörter

Automatische Übersetzung

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

eingeben und die Suche wiederholen. In der Liste der Suchergebnisse können Service Desk-Mitarbeiter eine Quelle auswählen, um Suchergebnisse dieses Typs anzuzeigen.

Für den Wissensquelltyp können Service Desk-Mitarbeiter Folgendes tun:

- Link zum Freigeben eines artikels in Chat und E-Mail.
- Kopieren Sie einen Link zu einem artikel.
- Lesen Sie einen artikel.
- Kennzeichnen Sie einen artikel.
- Markieren Sie einen artikel als hilfreich.

Für alle anderen Quelltypen wird die Standardanleitung unterstützt. Die Standardanleitung für Suchergebnisse ist eine Anleitung, die für alle Suchquellen verwendet werden kann, die keine zugeordneten Anleitungen haben. Weitere Informationen zur Standardanleitung finden Sie unter Standardanleitung für Suchergebnisse.

Weitere Informationen zur Nutzung der KI-Suchfunktion in finden Sie Empfohlene Aktionen, Siehe Aktivieren Sie die KI-Suche in Empfohlene Aktionen.

Weitere Informationen finden Sie unter Verwenden Sie die KI-Suche in „empfohlene Aktionen“, um Fälle zu lösen .

Hinweis: Die Verwendung von empfohlenen Aktionen im kontextbezogenen Seitenbereich erfordert Empfohlene Aktionen Anwendung (sn_cs_nb_action), die in der Anwendung „konfigurierbarer CSM-Arbeitsbereich“ enthalten ist.

- Registerkarte „vorgeschlagene Aktionen“: Auf dieser Registerkarte werden Service Desk-Mitarbeitern relevante Aktionen basierend auf dem Kontext eines Datensatzes angezeigt oder ein Wert für ein Feld empfohlen. Weitere Informationen zum Konfigurieren von Kontexten, damit relevante Aktionen für Service Desk-Mitarbeiter angezeigt werden, finden Sie unter Empfohlene Aktionen.

Zugehörige Informationen

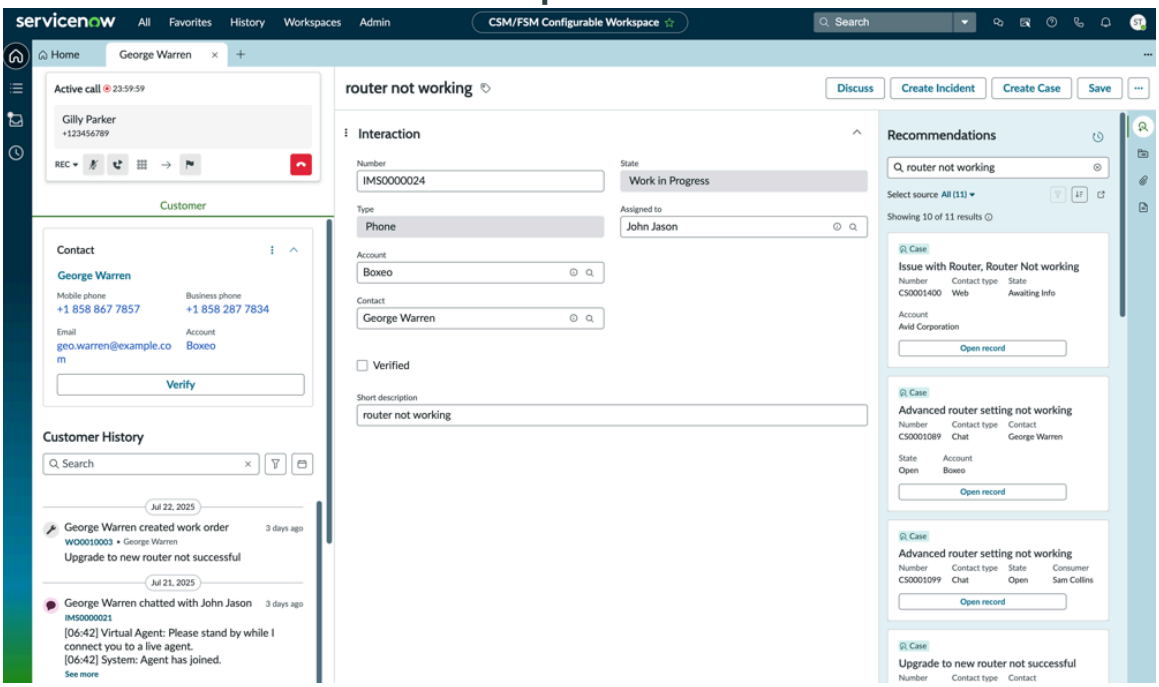
Seite für Interaktionsdatensatz für CSM-Sprachfunktionen

Seite für Interaktionsdatensatz für CSM-Sprachfunktionen

Die Datensatzseite für CSM-Sprachinteraktionen bietet eine Komponente, die Kunden für die Integration mit CCaaS-Anbietern (Contact Center as a Service) verwenden können, und eine Schnittstelle, mit der Service Desk-Mitarbeiter Kundenanrufe bearbeiten können.

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

Seite für Interaktionsdatensatz für CSM-Sprachfunktionen



Auf der Datensatzseite für CSM-Sprachinteraktionen können CCaaS-Anbieter native Sprachintegrationen in anzeigen Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM. Mithilfe der in die Seite integrierten CCaaS-Anrufsteuerungen können Service Desk-Mitarbeiter Folgendes tun:

- Anrufe direkt aus dem Posteingang des Service Desk-Mitarbeiters annehmen.
- Verwalten Sie Anrufübertragungen und Konferenzen.
- Anrufe auf „Warten“ und „Stummschalten“ setzen.

Weitere Informationen zur Integration mit CCaaS-Anbietern finden Sie in den folgenden Themen:

- Komponente Der Interaktionssteuerungen
- OpenFrame-Konfiguration

Seitenstruktur

Die Datensatzseite der CSM-Sprachinteraktion besteht aus zwei verschiedenen Seiten:

- Seite für Interaktionsdatensatz für CSM-Sprachfunktionen
- Interaktionssteuerungsseite

Die Seiten werden zusammen angezeigt und sind für Service Desk-Mitarbeiter für Telefoninteraktionen sichtbar, wenn der OpenFrame-Konfiguration Ist aktiviert.

Die Seite „Interaktionssteuerung“ wird im linken Bereich angezeigt und enthält die folgenden Komponenten:

- Interaktionssteuerungskomponente (ICC) : Ermöglicht CCaaS-Anbietern die Anzeige nativer Sprachintegrationen.
- Kundenverlaufskomponente : Zeigt Informationen zum Kunden-, Verbraucher- oder Account-Verlauf an, je nachdem, welche Kundeninformationen im Interaktionsdatensatz bereitgestellt werden.

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

- Live-Anruf-Transkript : Zeigt den Text des Anruftranskripts an, wenn ein Konversationsdatensatz für die Interaktion vorhanden ist.

Hinweis: Live-Anruf-Transkript erfordert zusätzliche Konfiguration.

Die Datensatzseite der CSM-Sprachinteraktion enthält die folgenden Komponenten:

- Interaktionsformular
- Aktionsleiste
- Komponente des kontextbezogenen Seitenbereichs

Plugin

Die Seitenvorlage für den CSM-Sprachinteraktionsdatensatz und die Seitenvariante sind in der Anwendung „konfigurierbarer CSM-Arbeitsbereich“ (com.snc.uib.csm_Agent_Workspace) enthalten.

Die Seitenvorlage für den CSM-Sprachinteraktionsdatensatz und die Seitenvariante sind für Anwender verfügbar, wenn das Plugin „Interaktionssteuerungskomponente“ (com.App_Interaction_Control) installiert ist.

Das Plugin „Komponente der Interaktionssteuerungen“ weist die folgenden Abhängigkeiten auf:

- Com.App_openframe_Store
- Com.sn_component_Workspace_openframe

Datensatzvorlage für CSM-Sprachinteraktion

Mit der Datensatzvorlage für die CSM-Sprachinteraktion können Kunden Varianten der Datensatzseite für Sprachinteraktionen erstellen und nach Bedarf anpassen. Diese Vorlage enthält anpassbare Ansichten für verschiedene CCaaS-Anbieter sowie Echtzeit-Updates und -Benachrichtigungen.

Mit dieser Vorlage erstellte Datensatzseiten und Seitenvarianten ermöglichen Service Desk-Mitarbeitern die Verwaltung von Telefonanrufen mit Kunden und externen Anwendern und die Anzeige von Informationen, die Service Desk-Mitarbeitern bei der Lösung von Problemen helfen. Verwenden Sie diese Vorlage, um die CSM-Funktionalität für das Telefoninteraktionsmanagement anzupassen und zu erweitern. Darüber hinaus können Sie einen CCaaS-Anbieter konfigurieren, um Funktionen wie das Anruftranskript zu integrieren.

Variante der Datensatzseite für CSM-Sprachinteraktion

Die Seitenvariante „CSM-Sprachinteraktionsdatensatz“ ist im Plugin „CSM Configurable Workspace“ enthalten und hängt vom Plugin „Interaktionssteuerungskomponente“ ab. Diese Seitenvariante ist für Anwender mit aktivierten Interaktionssteuerungen verfügbar. Weitere Informationen finden Sie unter OpenFrame-Konfiguration .

Diese Seitenvariante enthält die folgenden Einstellungen.

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

Einstellungen für die Variante der Datensatzseite für CSM-Sprachinteraktionen

Einstellung	Beschreibung
Aktiv	Aktivieren von **Aktiv** Durch das Kontrollkästchen wird die Seitenvariante für die ausgewählte Zielgruppe verfügbar gemacht. Die Seitenvariante „CSM-Sprachinteraktionsdatensatz“ ist standardmäßig inaktiv. Die aktive Einstellung in Kombination mit der Seitenreihenfolge bestimmt die Seite, die diese hat Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Verwendet zum Anzeigen von Datensatzinformationen. Weitere Informationen finden Sie unter Legen Sie die Reihenfolge der Datensatzseite fest .
Reihenfolge	Jede Datensatzseite hat eine Reihenfolge, die die Seitenpriorität angibt. Je geringer die Zahl ist, desto höher ist die Priorität. Die Standardreihenfolge für die Datensatzvariante der CSM-Sprachinteraktion ist -2000.
Bedingungen	Bedingungen bestimmen, wann eine Seitenvariante angezeigt wird. Die Seitenvariante „CSM-Sprachinteraktionsdatensatz“ hat die folgenden Bedingungen: • **Tabelle = Interaktion** : Beschränkt die Verwendung der CSM-Sprachinteraktionsseitenvariante auf Datensätze aus der Interaktionstabelle [Interaction]. • **csm.interactionRecordValid = wahr** : Überprüft, ob der Interaktionsdatensatz in der Datenbank verfügbar ist. • **csm.interactionType = Telefon** : Überprüft, ob **Typ** Feld im Interaktionsdatensatz ist auf Telefon festgelegt. • **csm.interactiveControlsEnabled = wahr** : Fragt ab OpenFrame-Konfiguration Zeichnen Sie Folgendes auf, und überprüft Sie: ◦ Die **Aktivieren Sie Interaktionssteuerungen** Feld ist aktiviert. ◦ Der Anwender gehört zu der in ausgewählten Gruppe **Anwendergruppe** Feld. Wenn alle diese Bedingungen erfüllt sind, zeigt das System die Seitenvariante „CSM-Sprachinteraktionsdatensatz“ an.
Zielgruppe	Die Zielgruppe bestimmt, wer die Seitenvariante sehen kann. Die Datensatzseite für die CSM-Sprachinteraktion hat keine definierte Zielgruppe. Weitere Informationen finden Sie unter Erfahren Sie mehr über Zielgruppen .

So greifen Sie auf die Einstellungen für diese Seitenvariante zu:

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

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

Komponenten der Datensatzseite für CSM-Sprachinteraktion

Die Datensatzseite der CSM-Sprachinteraktion enthält die folgenden Komponenten.

Komponente	Beschreibung
Formularüberschrift	Die Formularüberschrift zeigt die Kurzbeschreibung der Interaktion an und enthält auch die Aktionsleiste und Datensatz-Tags.
Datensatz-Tags	Service Desk-Mitarbeiter können mehrere Tags für einen Datensatz erstellen und dann die Tags verwenden, um Datensätze zu gruppieren und zu organisieren. Weitere Informationen finden Sie unter Gruppieren und suchen Sie Datensätze mithilfe von Tags im Arbeitsbereich .
Aktionsleiste	Die Aktionsleiste enthält die Aktionen, die Anwendern bei der Arbeit an Telefoninteraktionsdatensätzen zur Verfügung stehen. • **Erstellen** : Erstellen Sie Datensätze im Zusammenhang mit der Interaktion, z. B. Fälle, Incidents, Anforderungen und Verbraucher. • **Speichern** : Änderungen im Interaktionsdatensatz speichern. • **Weitere Aktionen** : Führen Sie zusätzliche Aktionen aus, z. B. das Starten einer Diskussion und das Zuordnen eines Datensatzes. **Hinweis:** Die spezifischen verfügbaren Aktionen werden durch Faktoren wie die Anwenderrolle und andere Attribute bestimmt.
Interaktionssteuerungskomponente (ICC)	Mit der Komponente „Interaktionssteuerungen“ können CCaaS-Anbieter native Sprachintegrationen anzeigen. Service Desk-Mitarbeiter können dann die Komponente verwenden, um Kundenanrufe direkt aus ihrem Posteingang zu verwalten. Weitere Informationen finden Sie unter OpenFrame-Konfiguration .
Kontakt- oder Verbrauchersuchkomponente	Die **Kunde** Die Registerkarte enthält die Kontakt- oder Verbrauchersuchkomponente, mit der Service Desk-Mitarbeiter Folgendes tun können:

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

Komponente	Beschreibung
	• Suchen Sie nach einem Kontakt oder Verbraucher. • Wählen Sie einen Kontakt oder Verbraucher aus der Liste der Suchergebnisse aus, und verknüpfen Sie diesen Kontakt oder Verbraucher mit dem Interaktionsdatensatz. • Überprüfen Sie den Kontakt oder Verbraucher. • Bearbeiten Sie die Informationen für einen Kontakt oder Verbraucher.
Kundenverlaufskomponente	Die Komponente „Kundenverlauf“ zeigt je nach Feldauswahl im Interaktionsdatensatz Informationen zum Kunden-, Verbraucher- oder Account-Verlauf an. Diese Komponente kann auch Live-Anruftranskript anzeigen. **Hinweis:** Live-Anruf-Transkript erfordert zusätzliche Konfiguration.
Interaktionsdetails	Die Interaktionsdetails enthalten Informationen zur Interaktion, einschließlich Account und Kontakt, Kurzbeschreibung und Datensatzstatus.
Komponente des kontextbezogenen Seitenbereichs	Die kontextbezogene Seitenbereichskomponente enthält verschiedene Tools, mit denen Service Desk-Mitarbeiter Kundenprobleme untersuchen und lösen können. Der kontextbezogene Seitenbereich auf der Datensatzseite der CSM-Sprachinteraktion enthält die folgenden Registerkarten. • Suche nach empfohlenen Aktionen • Zugehörige Listen • Anhänge • Formularvorlagen

Interaktionssteuerungskomponente (ICC)

Die Komponente „Interaktionssteuerungen“ wird oben im linken Bereich der Datensatzseite der CSM-Sprachinteraktion angezeigt. Mit dieser Komponente können CCaaS-Anbieter native Sprachintegrationen anzeigen. Service Desk-Mitarbeiter können dann die Komponente verwenden, um Kundenanrufe direkt aus ihrem Posteingang zu verwalten.

Die Datensatzseite der CSM-Sprachinteraktion mit der ICC-Komponente wird angezeigt, wenn die folgenden Bedingungen erfüllt sind:

- Die Interaktion ist vom Typ „Telefon“.
- Die **Aktivieren Sie Interaktionssteuerungen** Feld im OpenFrame-Konfigurationsdatensatz ist aktiviert.
- Der Service Desk-Mitarbeiter gehört zu **Anwendergruppe** Im OpenFrame-Konfigurationsdatensatz ausgewählt.

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

- Wenn im Konfigurationsdatensatz eine Anwendergruppe ausgewählt ist, können nur Service Desk-Mitarbeiter, die dieser Gruppe angehören, die Datensatzseite für CSM-Sprachinteraktionen sehen.
- Wenn keine Gruppe ausgewählt ist, können alle Service Desk-Mitarbeiter die Datensatzseite der CSM-Sprachinteraktion anzeigen.

Diese Funktion verwendet die Interaktionstabelle, die einen Verweis auf die Tabelle „Rückruf“ [sys_cs_Callback] enthält. Die Rückruftabelle wiederum verweist auf die Rückrufkontexttabelle.

Weitere Informationen zur Integration mit CCaaS-Anbietern finden Sie in den folgenden Themen:

- Komponente Der Interaktionssteuerungen
- OpenFrame-Konfiguration

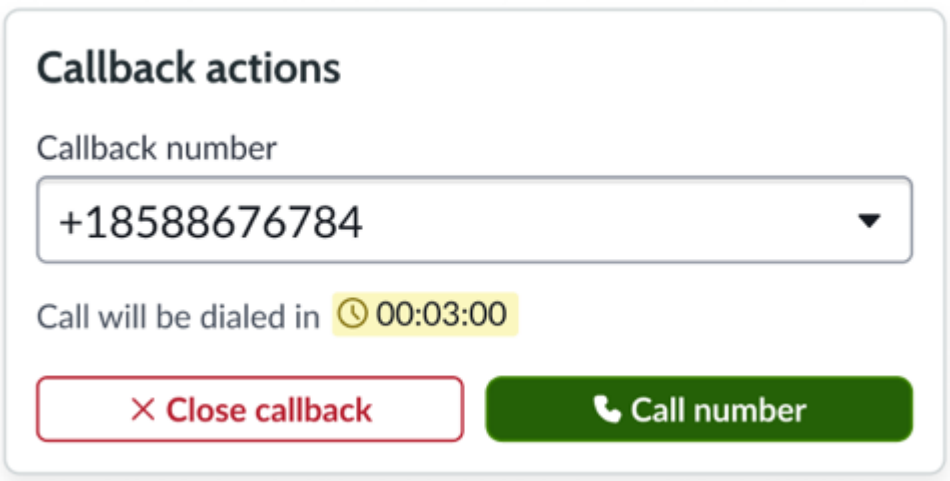
Komponente „Rückrufaktionen“

Die Komponente „Rückrufaktionen“ wird oben im linken Bereich auf der Datensatzseite der CSM-Sprachinteraktion angezeigt, wenn sie einer Rückrufaufgabe zugeordnet ist. Service Desk-Mitarbeiter können diese Komponente verwenden, um Rückrufanforderungen von Kunden direkt über den konfigurierbaren CSM/FSM-Arbeitsbereich zu verwalten.

Die Komponente „Rückrufaktionen“ enthält:

- Dropdownliste für Rückrufnummer: Enthält eine Liste aller Kontaktnummern des Kunden.
- Timer: Zeigt die verbleibende Zeit an, bevor die in der Dropdown-Liste ausgewählte Nummer automatisch gewählt oder die Aufgabe automatisch geschlossen wird.
- Schaltfläche „Rufnummer“: Ermöglicht Ihnen, die Nummer in der Dropdown-Liste anzurufen.
- Anruf wiederholen: Ermöglicht es Ihnen, die Kundennummer erneut zu wählen, wenn der Kunde den Anruf nicht entgegennimmt.
- Schaltfläche „Rückruf schließen“: Ermöglicht das Abschließen von Rückrufinteraktionen.

Komponente „Rückrufaktionen“



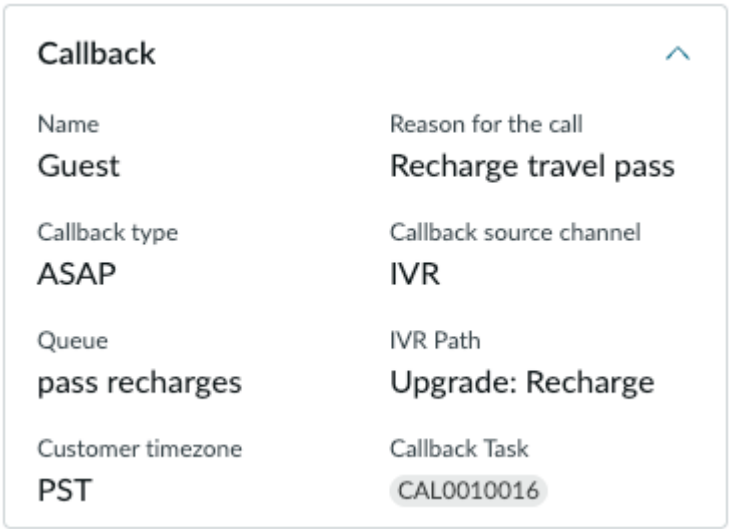
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Rückrufkontextkarte

Die Datensatzseite der CSM-Sprachinteraktion enthält die Rückruf-Kontextkarte im linken Bereich. Diese Karte wird auf der Registerkarte Kunde und über der Kontaktsuchkarte angezeigt.

Die Rückrufkontextkarte wird angezeigt, wenn ein Interaktionsdatensatz über eine verknüpfte Rückrufaufgabe verfügt.

Rückrufkontextkarte



Die Rückrufkontextkarte enthält die folgenden Informationen:

- Name
- Grund für den Anruf
- Rückruftyp: Geplant oder so bald wie möglich
- Rückruf-Quellkanal
- Warteschlange
- IVR-Pfad
- Zeitzone des Kunden
- Rückrufaufgabe

Hinweis: Das Feld Rückrufaufgabe ist standardmäßig deaktiviert.

In UI Builder ist die Rückrufkontextkarte für die Verwendung von konfiguriert Suchkomponente , Die verwendet werden kann, um einen Datensatz in einer beliebigen Tabelle im Kartenformat zu suchen. Außerdem wird eine Datenressource verwendet, die die Rückrufaufgabe für die spezifische Interaktion zurückgibt.

Weitere Informationen zur Rückruffunktion finden Sie in den folgenden Themen:

- Omnichannel-Rückruf für Kundenservice-Management konfigurieren
- Omnichannel-Rückruf für Kundenservice-Management verwenden
- Bearbeiten Sie eine Rückrufanforderung von einem Kunden

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

Kundenverlaufskomponente

Die Komponente „Kundenverlauf“ wird unter der Komponente „Interaktionssteuerungen“ im linken Bereich angezeigt. Diese Komponente ist in enthalten Kundenzentrale Plugin, das als Teil von aktiviert wird Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Anwendung.

Die Komponente „Kundenverlauf“ enthält **Kunde** Registerkarte. Auf dieser Registerkarte werden Kunden-, Verbraucher- oder Account-Verlaufsinformationen angezeigt, je nachdem, welche Kundeninformationen im Interaktionsdatensatz bereitgestellt werden. Diese Registerkarte enthält auch ein Suchfeld, einen Filter und eine Datumsbereichsauswahl, mit der Service Desk-Mitarbeiter bestimmte Informationen im Verlauf finden können.

Informationen zur Registerkarte „Kunde“

Informationen zum Interaktionsdatensatz	Informationen zur Registerkarte „Kunde“
Kundeninformationen werden bereitgestellt	Wenn ein Kunde im Interaktionsdatensatz ausgewählt wird und der Kundenverlauf verfügbar ist, wird der Kundenverlauf auf der Registerkarte Kundenverlauf angezeigt. Wenn der Kundenverlauf nicht verfügbar ist, wird auf der Registerkarte Kundenverlauf eine Meldung angezeigt, dass noch keine Aktivität vorhanden ist.
Kundeninformationen sind nicht angegeben	Wenn im Interaktionsdatensatz kein Kunde ausgewählt ist, wird auf der Registerkarte Kundenverlauf eine Nachricht angezeigt, die vorschlägt, einen Link zu einem Kunden zu erstellen.
Accountinformationen werden angegeben	Wenn im Interaktionsdatensatz ein Account ausgewählt wird, wird der Account-Verlauf auf der Registerkarte Kundenverlauf angezeigt.

Aktualisieren der Kundenverlaufsinformationen:

- Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter im Interaktionsdatensatz einen anderen Kunden auswählt und den Datensatz dann speichert, muss er auswählen **Aktualisieren** In der Komponente „Kundenverlauf“, um die Informationen zu aktualisieren. Der Service Desk-Mitarbeiter kann auch die Datensatzseite aktualisieren.
- Wenn während der geöffneten Seite eine neue Aktivität vorhanden ist, muss der Service Desk-Mitarbeiter die Komponente „Kundenverlauf“ oder die Datensatzseite aktualisieren, um die neue Aktivität auf der Registerkarte „Kundenverlauf“ anzuzeigen. Beispiel: Wenn der Service Desk-Mitarbeiter auswählt **Fall Erstellen** Im Interaktionsdatensatz.

Live-Anruf-Transkript

Die Komponente „Kundenverlauf“ kann so konfiguriert werden, dass ein angezeigt wird **Transkript Aufrufen** Registerkarte, die das Live-Anruftranskript anzeigt.

- Auf dieser Registerkarte wird der Text des Anruftranskripts angezeigt, wenn ein Konversationsdatensatz für die Interaktion vorhanden ist.
- Auf dieser Registerkarte wird der folgende Text angezeigt, wenn für den Interaktionsdatensatz kein Konversationsdatensatz vorhanden ist: Anruftranskript noch nicht verfügbar.

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

Die Registerkarte Anruftranskript ist für Anwender sichtbar, wenn sie in der der Interaktion zugeordneten Anbieteranwendung konfiguriert ist.

Aktionsleistenkomponente

Die Aktionsleistenkomponente enthält die Aktionen, die Anwendern bei der Arbeit an Telefoninteraktionsdatensätzen zur Verfügung stehen.

Hinweis: Die spezifischen verfügbaren Aktionen werden durch Faktoren wie die Anwenderrolle und andere Attribute bestimmt.

- **Erstellen** : Erstellen Sie Datensätze im Zusammenhang mit der Interaktion.
  - **Fall Erstellen** : Erstellt einen neuen Falldatensatz auf einer Unterregisterkarte und fügt den Datensatz den zugehörigen Listen zugehörige Aufgaben und offene Fälle hinzu.
  - **Incident Erstellen** : Erstellt einen neuen Incident-Datensatz auf einer Unterregisterkarte und fügt den Datensatz der zugehörigen Liste „zugehörige Aufgaben“ hinzu.
  - **Anforderung Erstellen** : Erstellt einen neuen Anforderungsdatensatz auf einer Unterregisterkarte und fügt den Datensatz der zugehörigen Liste „zugehörige Aufgaben“ hinzu.
  - **Problem Erstellen** : Erstellt einen neuen Problemdatensatz auf einer Unterregisterkarte und fügt den Datensatz der zugehörigen Liste „zugehörige Aufgaben“ hinzu.
  - **Verbraucher Erstellen** : Erstellt einen neuen Verbraucherdatensatz auf einer Unterregisterkarte und fügt den Datensatz der Verbraucherliste hinzu.
- **Speichern** : Speichert Änderungen am Interaktionsdatensatz.
- **Weitere Aktionen** : Führen Sie zusätzliche Aktionen aus, z. B. das Starten einer Diskussion und das Zuordnen eines Datensatzes.
  - **Besprechen** : Öffnet ein Popup-Fenster, um eine Sidebar-Diskussion zu starten.
  - **Datensatz Zuordnen** : Öffnet einen neuen Datensatz auf einer Unterregisterkarte, mit der der Service Desk-Mitarbeiter einen Datensatz mit der aktuellen Interaktion verknüpfen kann. Dieser neue Datensatz wird in der zugehörigen Liste zugehörige Aufgaben angezeigt.

Die Datensatzseite der CSM-Sprachinteraktion unterstützt Aktionen aus den folgenden Kundenservice-Management- und Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Plugins:

- Kundenservice (com.sn_customerservice)
- CSM/FSM konfigurierbare WS-Grundlage (com.snc.uib.cwf_Workspace)
- Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM (Com.snc.uib.csm_Agent_Workspace)
- CSM-Arbeitsbereich (com.snc.Agent_Workspace.csm)
- Management schwerwiegender Probleme (com.sn_majorissue_mgt)
- Kundenservice mit Servicemanagement (com.sn_cs_sm)
- Kundenservice mit Anforderungsmanagement (com.sn_cs_sm_request)
- Zeiterfassung für Kundenservice (com.snc.csm_time_Recording)
- Omni-Experience – Standard-Funktionssatz

Wenn Sie zusätzliche Plugins verwenden, müssen Sie die Aktionen aus diesen Plugins der Aktionsleiste der CSM-Sprachinteraktionsdatensatzseite hinzufügen. Weitere Informationen

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

finden Sie in den Konfigurationsschritten in diesem Thema: Konfigurieren Sie die Aktionsleiste für die Seite „Front-Line-Fall“ .

Komponente des kontextbezogenen Seitenbereichs

Die Datensatzseite der CSM-Sprachinteraktion enthält die kontextbezogene Seitenbereichskomponente, die Service Desk-Mitarbeitern die folgenden Funktionen bietet.

Registerkarten der Datensatzseite für CSM-Sprachinteraktionen im kontextbezogenen Seitenbereich

Registerkarte	Beschreibung
Empfohlene Aktionen	Die Empfohlene Aktionen Die Registerkarte ist jetzt als erste Registerkarte im kontextbezogenen Seitenbereich verfügbar und für Pro-Kunden aktiviert. Es enthält eine Reihe von Basissystemempfehlungen, z. B. ähnliche Incidents und ähnliche offene Incidents. Die Registerkarte empfohlene Aktionen enthält KI-Suche Funktionalität und vorgeschlagene Aktionen. Service Desk-Mitarbeiter können die KI-Suche verwenden, um relevante Ressourcen oder Lösungen für Kundenprobleme zu finden. Die Suchfunktion zeigt einen ersten Satz von Suchergebnissen basierend auf dem Text in der Kurzbeschreibung der Interaktion an. Dieser erste Satz von Ergebnissen enthält Wissensartikel. Service Desk-Mitarbeiter können auch verschiedene Suchstichwörter eingeben und die Suche wiederholen. In der Liste der Suchergebnisse können Service Desk-Mitarbeiter eine Quelle auswählen, um Suchergebnisse dieses Typs anzuzeigen. Je nach Quelltyp können Service Desk-Mitarbeiter Folgendes tun: • Öffnen Sie einen artikel in der Vollansicht auf einer Unterregisterkarte. • Kennzeichnen Sie einen artikel. • Markieren Sie einen artikel als hilfreich. • Bestellen Sie ein Katalogelement. Weitere Informationen finden Sie unter Verwenden Sie die KI-Suche in „empfohlene Aktionen“, um Fälle zu lösen . **Hinweis:** Die Verwendung von empfohlenen Aktionen im kontextbezogenen Seitenbereich erfordert Empfohlene Aktionen Anwendung (sn_cs_nb_action), die in der Anwendung „konfigurierbarer CSM-Arbeitsbereich“ enthalten ist.
Zugehörige Listen	Die Registerkarte zugehörige Listen bietet Zugriff auf die zugehörigen Listen der Interaktion.

Automatische Übersetzung

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

Registerkarten der Datensatzseite für CSM-Sprachinteraktionen im kontextbezogenen Seitenbereich (Fortsetzung)

Registerkarte	Beschreibung
	Die Datensatzseite der CSM-Sprachinteraktion enthält Funktionen für zugehörige Listen in den kontextbezogenen Seitenbereich. Diese Listen werden in einem Akkordeonformat angezeigt, das Service Desk-Mitarbeiter nach Bedarf erweitern und reduzieren können. Ein Indikator zeigt die Anzahl der Datensätze an, die in einer zugehörigen Liste verfügbar sind. Wenn erweitert, werden die Datensätze in einer zugehörigen Liste im Kartenformat angezeigt. Die Datensatzseite der CSM-Sprachinteraktion enthält die folgenden zugehörigen Listen: • Zugehörige Aufgaben • Letzte Interaktionen • Offene Fälle
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 Felder in neuen Datensätzen automatisch ausfüllen können. Service Desk-Mitarbeiter können beim Erstellen eines neuen Datensatzes, z. B. eines Incident oder Change, eine Vorlage manuell anwenden.

OpenFrame-Konfiguration

Die Seitenvariante „CSM-Sprachinteraktionsdatensatz“ ist in der Anwendung „konfigurierbarer CSM-Arbeitsbereich“ (com.snc.uib.csm_Agent_Workspace) enthalten. Diese Seitenvariante ist für Anwender verfügbar, wenn:

- Das Plugin „Interaktionssteuerungskomponente“ (com.App_Interaction_Control) ist installiert.
- Interaktionssteuerungen in der OpenFrame-Konfiguration sind aktiviert.

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um Interaktionssteuerungen zu aktivieren:

1. Navigieren zu **Alle** > **OpenFrame** > **Konfigurationen**an.
2. Wählen Sie einen Konfigurationsdatensatz aus. Wählen Sie beispielsweise aus **CTI** .
3. Wählen Sie aus **Aktivieren Sie Interaktionssteuerungen** Kontrollkästchen zum Aktivieren von Interaktionssteuerungen für OpenFrame.
4. Wählen Sie eine Gruppe aus den verfügbaren aus **Anwendergruppe** Und verschieben Sie sie in die **Ausgewählt** Spalte. Dies ist die Gruppe von Anwendern, für die die OpenFrame-Konfiguration gilt.
5. Entsperren Sie das Feld URL, und fügen Sie eine Drittpartei-URL hinzu.

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

Sie können diese URL von Ihrem Contact Center-Provider-Administrator abrufen.

6. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Wenn die folgenden Bedingungen erfüllt sind, sieht der Service Desk-Mitarbeiter die Datensatzseite der CSM-Sprachinteraktion mit den Komponenten „Interaktionssteuerungen“ und „Kundenverlauf“.

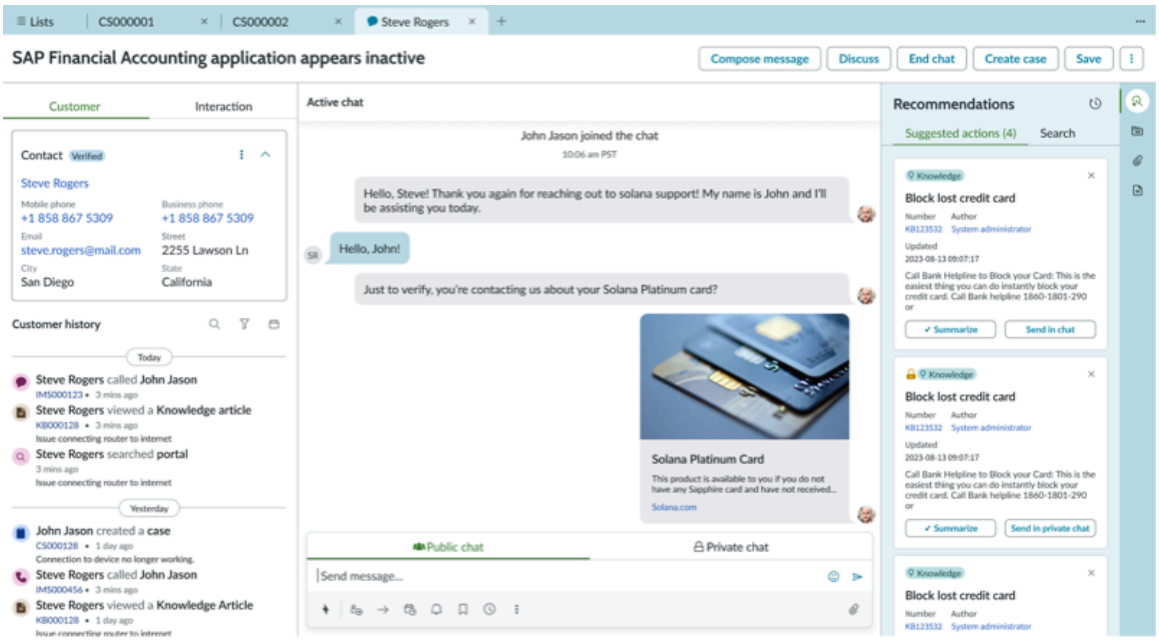
- Die Interaktion ist vom Typ „Telefon“.
- Die **Aktivieren Sie Interaktionssteuerungen** Feld im OpenFrame-Konfigurationsdatensatz ist aktiviert.
- Der Service Desk-Mitarbeiter gehört zu **Anwendergruppe** Im OpenFrame-Konfigurationsdatensatz ausgewählt.

Der Service Desk-Mitarbeiter kann zwischen Telefoninteraktionen und Chat-Interaktionen wechseln. Wenn eine Interaktion vom Typ „Chat“ ist, sieht der Service Desk-Mitarbeiter die CSM-Standarddatensatzseite.

CSM-Seite für Interaktionsdatensatz für zentrierten Chat

Die Datensatzseite für die CSM-zentrierte Chat-Interaktion bietet eine Chat-Komponente in der Mitte des Arbeitsbereichs, mit der Service Desk-Mitarbeiter Kundenchat-Konversationen bearbeiten können.

CSM-Seite für Interaktionsdatensatz für zentrierten Chat



Um die Datensatzseite für die zentrierte CSM-Chat-Interaktion im konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich zu verwenden, aktivieren Sie die Seite, und legen Sie fest **Reihenfolge** Wert. Weitere Informationen finden Sie unter Legen Sie die Reihenfolge der Datensatzseite fest .

Hinweis: Die CSM-Interaktionsdatensatzseite Ist die Standard-Experience für die Chat-Interaktion. Diese Seite enthält die Chatkomponente im linken Bereich.

Seitenstruktur

Die Datensatzseite der zentrierten CSM-Chat-Interaktion enthält drei Bereiche.

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

CSM-zentrierte Chat-Interaktion – Datensatzseitenstruktur

Gremium	Beschreibung
Linker Bereich	Der linke Bereich enthält zwei Registerkarten: Kunde und Interaktion. Die **Kunde** Die Registerkarte enthält die Kontakt- oder Verbrauchersuchkomponente sowie den Kundenverlauf. • Kontakt oder Verbraucher Suchkomponente : ○ Enthält die Kontakt- oder Verbrauchersuchkarte, mit der Service Desk-Mitarbeiter nach einem Kunden suchen, auswählen und verifizieren können. ○ Wenn ein Kunde ausgewählt und mit einer Interaktion verknüpft wurde, wird oben auf der Registerkarte Kunde eine Karte mit Kundeninformationen angezeigt. • Kundenverlauf: Enthält Kundenverlaufskomponente , Der abhängig von den im Interaktionsdatensatz bereitgestellten Kundeninformationen Informationen zum Kunden-, Verbraucher- oder Account-Verlauf anzeigt. Die **Interaktion** Die Registerkarte enthält die Felder des Formulars „Interaktionsdatensatz“.
Mittlerer Bereich	Der mittlere Bereich enthält die Chat-Komponente. Dieser Bereich ist ausgeblendet, wenn keine Chat-Konversation vorhanden ist.
Rechter Bereich	Der rechte Bereich enthält Komponente des kontextbezogenen Seitenbereichs , Das die folgenden Registerkarten enthält: • Suche nach empfohlenen Aktionen • Zugehörige Elemente • Anhänge • Vorlagen

Plugin

Die Seitenvorlage und die Seitenvariante für CSM-zentrierte Chat-Interaktion sind in der Anwendung „konfigurierbarer CSM-Arbeitsbereich“ (com.snc.uib.csm_Agent_Workspace) enthalten.

Datensatzvorlage für CSM-zentrierte Chat-Interaktion

Die Datensatzvorlage für die CSM-zentrierte Chat-Interaktion bringt die Chat-Komponente in die Mitte des Arbeitsbereichs und bietet Service Desk-Mitarbeitern mehr Transparenz und Zugriff auf Kunden-Chat-Konversationen. Auf dieser Seitenansicht können Service Desk-Mitarbeiter Chats verwalten und Informationen wie Kundenverlauf und Interaktionsdetails anzeigen, die Service Desk-Mitarbeitern bei der Lösung von Problemen helfen.

Verwenden Sie die Datensatzvorlage „CSM-zentrierte Chat-Interaktion“, um Seitenvarianten für Chatinteraktionsdatensätze zu erstellen und nach Bedarf anzupassen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen von Seiten und Seitenvarianten .

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

Variante der zentrierten CSM-Chat-Interaktionsseite

Die Variante der Seite „CSM-zentrierte Chat-Interaktion“ enthält die folgenden Einstellungen.

Einstellungen für die Variante der zentrierten Chat-Interaktionsseite für CSM

Einstellung	Beschreibung
Aktiv	Aktivieren von **Aktiv** Durch das Kontrollkästchen wird die Seitenvariante für die ausgewählte Zielgruppe verfügbar gemacht. Die Datensatzvariante für die zentrierte CSM-Chat-Interaktion ist standardmäßig aktiv. Die aktive Einstellung in Kombination mit der Seitenreihenfolge bestimmt die Seite, die diese hat Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Verwendet zum Anzeigen von Datensatzinformationen. Weitere Informationen finden Sie unter Legen Sie die Reihenfolge der Datensatzseite fest .
Reihenfolge	Jede Datensatzseite hat eine Reihenfolge, die die Seitenpriorität angibt. Je geringer die Zahl ist, desto höher ist die Priorität. Die Standardreihenfolge für die Datensatzvariante für die zentrierte CSM-Chat-Interaktion ist 2000.
Bedingungen	Bedingungen bestimmen, wann eine Seitenvariante angezeigt wird. Die Datensatzvariante für die zentrierte CSM-Chat-Interaktion hat die folgenden Bedingungen: • **Tabelle = Interaktion** : Beschränkt die Verwendung der Seitenvariante „CSM-zentrierte Chat-Interaktion“ auf Datensätze aus der Tabelle „Interaktion“ [Interaktion]. • **csm.isChatCenteredInteractionVisible = wahr** : Speichert das Ergebnis der Systemauswertung der UX-Seiteneigenschaft, die Anwenderrollen bestimmt. Wenn diese Bedingungen erfüllt sind, zeigt das System die Datensatzvariante für die zentrierte CSM-Chat-Interaktion an.
Zielgruppe	Die Zielgruppe bestimmt, wer die Seitenvariante sehen kann. Die Datensatzseite für die zentrierte CSM-Chat-Interaktion hat die folgende Zielgruppe: **CSM: Service Desk-Mitarbeiter mit Kundenkontakt** . Diese Zielgruppe enthält die Rolle sn_cwf_wrkspc.frontline_agent. Standardmäßig Service Desk-Mitarbeiter, die zu gehören **CSM: Service Desk-Mitarbeiter mit Kundenkontakt** Die Zielgruppe sieht die Datensatzseite für die CSM-zentrierte Chat-Interaktion im konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich. Dies ist der Standard für neue Kunden (zboot) und Upgrade-Kunden.

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

Einstellungen für die Variante der zentrierten Chat-Interaktionsseite für CSM (Fortsetzung)

Einstellung	Beschreibung
	Weitere Informationen finden Sie unter Erfahren Sie mehr über Zielgruppen .

So greifen Sie auf die Einstellungen für diese Seitenvariante zu:

1. Navigieren zu **Alle** > **Now-Experience-Framework** > **UI Builder**an.
2. Wählen Sie aus **Konfigurierbarer CSM/FSM-Arbeitsbereich** Experience.
3. Wählen Sie im Abschnitt Datensatz der Liste Seiten und Varianten die Option aus **CSM-zentrierte Chat-Interaktionsseite** .
4. Wählen Sie Aus **Einstellungen** Oben auf der Seite.

Komponenten der Datensatzseite für CSM-zentrierte Chat-Interaktion

Die Seite „CSM-zentrierte Chat-Interaktion“ enthält die folgenden Komponenten.

Komponente	Beschreibung
Formularüberschrift	Die Formularüberschrift zeigt die Kurzbeschreibung der Interaktion an und enthält auch die Aktionsleiste und Datensatz-Tags.
Datensatz-Tags	Service Desk-Mitarbeiter können mehrere Tags für einen Datensatz erstellen und dann die Tags verwenden, um Datensätze zu gruppieren und zu organisieren. Weitere Informationen finden Sie unter Gruppieren und suchen Sie Datensätze mithilfe von Tags im Arbeitsbereich .
Aktionsleiste	Die Aktionsleiste enthält die Aktionen, die Anwendern bei der Arbeit an Chat-Interaktionsdatensätzen zur Verfügung stehen. • **Besprechen** : Öffnet ein Popup-Fenster, um eine Sidebar-Diskussion zu starten. • **Beenden Sie Den Chat** : Beendet die Chat-Konversation. • **Incident Erstellen** : Erstellt einen Incident-Datensatz im Zusammenhang mit der Interaktion. • **Fall Erstellen** : Erstellt einen Falldatensatz im Zusammenhang mit der Interaktion. • **Speichern** : Speichert Änderungen am Interaktionsdatensatz. • **Weitere Aktionen** : Führen Sie zusätzliche Aktionen wie das Erstellen einer Anforderung oder das Zuordnen eines Datensatzes aus. **Hinweis:** Die spezifischen verfügbaren Aktionen werden durch Faktoren wie die Anwenderrolle und andere Attribute bestimmt.

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

Komponente	Beschreibung
Kontakt- oder Verbrauchersuchkomponente	Die **Kunde** Die Registerkarte enthält die Kontakt- oder Verbrauchersuchkomponente, mit der Service Desk-Mitarbeiter Folgendes tun können: • Suchen Sie nach einem Kontakt oder Verbraucher. • Wählen Sie einen Kontakt oder Verbraucher aus der Liste der Suchergebnisse aus, und verknüpfen Sie diesen Kontakt oder Verbraucher mit dem Interaktionsdatensatz. • Überprüfen Sie den Kontakt oder Verbraucher. • Bearbeiten Sie die Informationen für einen Kontakt oder Verbraucher.
Kundenverlaufskomponente	Die Komponente „Kundenverlauf“ zeigt je nach Feldauswahl im Interaktionsdatensatz Informationen zum Kunden-, Verbraucher- oder Account-Verlauf an. Diese Komponente kann auch Live-Anruftranskript anzeigen. **Hinweis:** Live-Anruf-Transkript erfordert zusätzliche Konfiguration.
Interaktionsdetails	Die Interaktionsdetails enthalten Informationen zur Interaktion, einschließlich Account und Kontakt, Kurzbeschreibung und Datensatzstatus.
Komponente des kontextbezogenen Seitenbereichs	Die kontextbezogene Seitenbereichskomponente enthält verschiedene Tools, mit denen Service Desk-Mitarbeiter Kundenprobleme untersuchen und lösen können. Der kontextbezogene Seitenbereich auf der Datensatzseite für die CSM-zentrierte Chat-Interaktion enthält die folgenden Registerkarten. • Suche nach empfohlenen Aktionen • Zugehörige Elemente • Anhänge • Vorlagen

Kundenverlaufskomponente

Die Komponente „Kundenverlauf“ wird unter der Komponente „Interaktionssteuerungen“ im linken Bereich angezeigt. Diese Komponente ist in enthalten Kundenzentrale Plugin, das als Teil von aktiviert wird Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Anwendung.

Die Komponente „Kundenverlauf“ enthält **Kunde** Registerkarte. Auf dieser Registerkarte werden Kunden-, Verbraucher- oder Account-Verlaufsinformationen angezeigt, je nachdem, welche Kundeninformationen im Interaktionsdatensatz bereitgestellt werden. Diese Registerkarte enthält auch ein Suchfeld, einen Filter und eine Datumsbereichsauswahl, mit der Service Desk-Mitarbeiter bestimmte Informationen im Verlauf finden können.

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

Informationen zur Registerkarte „Kunde“

Informationen zum Interaktionsdatensatz	Informationen zur Registerkarte „Kunde“
Kundeninformationen werden bereitgestellt	Wenn ein Kunde im Interaktionsdatensatz ausgewählt wird und der Kundenverlauf verfügbar ist, wird der Kundenverlauf auf der Registerkarte Kundenverlauf angezeigt. Wenn der Kundenverlauf nicht verfügbar ist, wird auf der Registerkarte Kundenverlauf eine Meldung angezeigt, dass noch keine Aktivität vorhanden ist.
Kundeninformationen sind nicht angegeben	Wenn im Interaktionsdatensatz kein Kunde ausgewählt ist, wird auf der Registerkarte Kundenverlauf eine Nachricht angezeigt, die vorschlägt, einen Link zu einem Kunden zu erstellen.
Accountinformationen werden angegeben	Wenn im Interaktionsdatensatz ein Account ausgewählt wird, wird der Account-Verlauf auf der Registerkarte Kundenverlauf angezeigt.

Aktualisieren der Kundenverlaufsinformationen:

- Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter im Interaktionsdatensatz einen anderen Kunden auswählt und den Datensatz dann speichert, muss er auswählen **Aktualisieren** In der Komponente „Kundenverlauf“, um die Informationen zu aktualisieren. Der Service Desk-Mitarbeiter kann auch die Datensatzseite aktualisieren.
- Wenn während der geöffneten Seite eine neue Aktivität vorhanden ist, muss der Service Desk-Mitarbeiter die Komponente „Kundenverlauf“ oder die Datensatzseite aktualisieren, um die neue Aktivität auf der Registerkarte „Kundenverlauf“ anzuzeigen. Beispiel: Wenn der Service Desk-Mitarbeiter auswählt **Fall Erstellen** Im Interaktionsdatensatz.

Aktionsleistenkomponente

Die Aktionsleistenkomponente enthält die Aktionen, die Anwendern bei der Arbeit an Chat-Interaktionsdatensätzen zur Verfügung stehen.

- **Besprechen** : Öffnet ein Popup-Fenster, um eine Sidebar-Diskussion zu starten.
- **Fall Erstellen** : Erstellt einen neuen Falldatensatz.
- **Beenden Sie Den Chat** : Beendet die Chat-Konversation.
- **Speichern** : Speichert Änderungen am Interaktionsdatensatz.
- **Weitere Aktionen** : Führen Sie zusätzliche Aktionen wie das Erstellen einer Anforderung oder das Zuordnen eines Datensatzes aus.
  - **Verbraucher Erstellen** : Erstellt einen neuen Verbraucherdatensatz auf einer Unterregisterkarte.
  - **Anforderung Erstellen** : Erstellt einen neuen Anforderungsdatensatz auf einer Unterregisterkarte und fügt den Datensatz der zugehörigen Liste „zugehörige Aufgaben“ hinzu.
  - **Datensatz Zuordnen** : Öffnet einen neuen Datensatz in einer Unterregisterkarte, mit der der Service Desk-Mitarbeiter einen Datensatz mit der aktuellen Interaktion verknüpfen kann. Dieser neue Datensatz wird in der zugehörigen Liste zugehörige Aufgaben angezeigt.

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

Hinweis: Die spezifischen verfügbaren Aktionen werden durch Faktoren wie die Anwenderrolle und andere Attribute bestimmt.

Die Datensatzseite für die zentrierte CSM-Chat-Interaktion unterstützt Aktionen aus den folgenden Kundenservice-Management und Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Plugins:

- Kundenservice (com.sn_customerservice)
- CSM/FSM konfigurierbare WS-Grundlage (com.snc.uib.cwf_Workspace)
- Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM (Com.snc.uib.csm_Agent_Workspace)
- CSM-Arbeitsbereich (com.snc.Agent_Workspace.csm)
- Management schwerwiegender Probleme (com.sn_majorissue_mgt)
- Kundenservice mit Servicemanagement (com.sn_cs_sm)
- Kundenservice mit Anforderungsmanagement (com.sn_cs_sm_request)
- Zeiterfassung für Kundenservice (com.snc.csm_time_Recording)
- Omni-Experience – Standard-Funktionssatz

Wenn Sie zusätzliche Plugins verwenden, müssen Sie die Aktionen aus diesen Plugins der Aktionsleiste der zentrierten CSM-Chat-Interaktionsdatensatzseite hinzufügen. Weitere Informationen finden Sie in den Konfigurationsschritten in diesem Thema: Konfigurieren Sie die Aktionsleiste für die Seite „Front-Line-Fall“ .

Komponente des kontextbezogenen Seitenbereichs

Die Datensatzseite für die zentrierte CSM-Chat-Interaktion enthält die kontextbezogene Seitenbereichskomponente, die Service Desk-Mitarbeitern die folgenden Funktionen bietet.

Datensatzregisterkarten der CSM-zentrierten Chat-Interaktion im kontextbezogenen Seitenbereich

Registerkarte	Beschreibung
Empfohlene Aktionen	Die Empfohlene Aktionen Die Registerkarte ist jetzt als erste Registerkarte im kontextbezogenen Seitenbereich verfügbar und für Pro-Kunden aktiviert. Es enthält eine Reihe von Basissystemempfehlungen, z. B. ähnliche Incidents und ähnliche offene Incidents. Die Registerkarte empfohlene Aktionen enthält KI-Suche Funktionalität und vorgeschlagene Aktionen. • **KI-Suche** Registerkarte: Service Desk-Mitarbeiter können die KI-Suche verwenden, um relevante Ressourcen oder Lösungen für Kundenprobleme zu finden. Die Suchfunktion zeigt einen ersten Satz von Suchergebnissen basierend auf dem Text in der Kurzbeschreibung der Interaktion an. Dieser erste Satz von Ergebnissen enthält Wissensartikel. Service Desk-Mitarbeiter können auch verschiedene Suchstichwörter eingeben und die Suche wiederholen. In der Liste der Suchergebnisse können Service Desk-Mitarbeiter eine Quelle auswählen, um Suchergebnisse dieses Typs anzuzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Durchsuchen Sie Quellen und Leitfadenaktionen auf der CSM-Interaktionsseite für den Chatkanal .

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

Datensatzregisterkarten der CSM-zentrierten Chat-Interaktion im kontextbezogenen Seitenbereich (Fortsetzung)

Registerkarte	Beschreibung
	Für alle anderen Quelltypen wird die Standardanleitung unterstützt. Die Standardanleitung für Suchergebnisse ist eine Anleitung, die für alle Suchquellen verwendet werden kann, die keine zugeordneten Anleitungen haben. Weitere Informationen zur Standardanleitung finden Sie unter Standardanleitung für Suchergebnisse. Weitere Informationen finden Sie in den folgenden Themen: ○ Aktivieren Sie die KI-Suche in Empfohlene Aktionen ○ Verwenden Sie die KI-Suche in „empfohlene Aktionen“, um Fälle zu lösen **Hinweis:** Die Verwendung von empfohlenen Aktionen im kontextbezogenen Seitenbereich erfordert Empfohlene Aktionen Anwendung (sn_cs_nb_action), die in der Anwendung „konfigurierbarer CSM-Arbeitsbereich“ enthalten ist. • **Vorgeschlagene Aktionen** Registerkarte: Diese Registerkarte zeigt Service Desk-Mitarbeitern relevante Aktionen basierend auf einem Kontext eines Datensatzes an oder empfiehlt einen Wert für ein Feld. Weitere Informationen zum Konfigurieren von Kontexten, damit relevante Empfehlungen für Service Desk-Mitarbeiter angezeigt werden, finden Sie unter Empfohlene Aktionen.
Zugehörige Listen	Die Registerkarte zugehörige Listen bietet Zugriff auf die zugehörigen Listen der Interaktion. Die Datensatzseite für die zentrierte CSM-Chat-Interaktion enthält Funktionen für zugehörige Listen in den kontextbezogenen Seitenbereich. Diese Listen werden in einem Akkordeonformat angezeigt, das Service Desk-Mitarbeiter nach Bedarf erweitern und reduzieren können. Ein Indikator zeigt die Anzahl der Datensätze an, die in einer zugehörigen Liste verfügbar sind. Wenn erweitert, werden die Datensätze in einer zugehörigen Liste im Kartenformat angezeigt. Die Datensatzseite für die zentrierte CSM-Chat-Interaktion enthält die folgenden zugehörigen Listen: • Zugehörige Aufgaben • Letzte Interaktionen • Offene Fälle
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 Felder in neuen Datensätzen automatisch

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

Datensatzregisterkarten der CSM-zentrierten Chat-Interaktion im kontextbezogenen Seitenbereich (Fortsetzung)

Registerkarte	Beschreibung
	ausfüllen können. Service Desk-Mitarbeiter können beim Erstellen eines neuen Datensatzes, z. B. eines Incident oder Change, eine Vorlage manuell anwenden.

Die folgende Tabelle zeigt die Aktionen, die ein Service Desk-Mitarbeiter für die Suchergebnisse verschiedener Quelltypen ausführen kann:

Durchsuchen Sie Quellen und Leitfadenaktionen auf der CSM-Interaktionsseite für den Chatkanal

Suchquellen	Anleitungsaktionen
Knowledge Base-Artikel	• Link zum Senden eines artikels im Chat. • Kopieren Sie einen artikellink in den artikel. • Lesen Sie einen artikel. • Kennzeichnung • Markieren Sie einen artikel als hilfreich.
Fälle	• Zeigen Sie eine Lösung für gelöste Fälle an, oder kopieren Sie sie. • Verknüpfen oder öffnen Sie einen Fall.
Incidents	• Verknüpfen Sie einen Incident. • Öffnen Sie einen Incident.
Probleme	• Verknüpfen Sie ein Problem. • Öffnen Sie ein Problem.
Anforderungen	• Verknüpfen Sie eine Change-Anforderung. • Öffnen Sie einen Change Request.

Erstellen von Seiten und Seitenvarianten

Sie können neue Seiten erstellen oder vorhandene Seiten in UI Builder anpassen, um Tabellen- und Datensatzinformationen im konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich anzuzeigen.

Wenn Sie eine Seite in UI Builder erstellen, haben Sie die Möglichkeit, eine Seite von Grund auf neu zu erstellen, eine Seite aus einer Vorlage zu erstellen oder eine Seitenvariante zu duplizieren und zu ändern.

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

UI Builder-Terminologie

Die folgende Tabelle beschreibt die UI Builder-Terminologie zu Arbeitsbereichs-Experiences, Seiten und Seitenvarianten und Seitenvorlagen. Weitere Informationen zur UI Builder-Terminologie finden Sie unter UI Builder-Glossar .

UI Builder-Terminologie

Benennung	Beschreibung
Arbeitsbereichs-Experience	Eine Arbeitsbereich-Experience in UI Builder ist eine Sammlung von Webseiten. Benutzer verwenden diese Seiten, um mit einer Anwendung zu interagieren. Eine Arbeitsbereich-Experience enthält Experience-Einstellungen, Routen, Seitenvarianten sowie die Zielgruppe und Bedingungen, die für jede Variante erforderlich sind. Eine Arbeitsbereich-Experience befindet sich unter einer bestimmten URL. Wenn ein Administrator eine Arbeitsbereich-Experience erstellt, definiert er die Webadresse für die Experience und die Homepage, die die Experience verwendet.
Seitensammlung	Eine Seitensammlung ist eine Gruppe von Seiten, die für mehrere Arbeitsbereichs-Experiences innerhalb von Registerkarten oder modalen Elementen verwendet werden können.
Seite	Eine Seite ist eine Sammlung von Layouts, Spalten und Komponenten, die Informationen in einem Arbeitsbereich anzeigen. • Eine Seite hat einen eindeutigen Namen. • Eine Seite hat eine eindeutige URL. Die Seite enthält Inhalte, die sich unter dieser URL befinden. • Eine Seite enthält Komponenten, die Daten aus Tabellen und Datensätzen anzeigen.
Seitenvariante	Eine Seitenvariante ist eine Version einer Seite mit eindeutigen Einstellungen, einschließlich Zielgruppe, Bedingungen und Reihenfolge. • Administratoren können Varianten von Seiten erstellen, um Experiences für verschiedene Zielgruppen mit derselben URL zu zielen. • Wenn ein Anwender eine Seiten-URL öffnet, basiert die angezeigte Variante auf diesen Einstellungen. Sie können eine Seitenvariante erstellen, wenn Sie dieselbe Seite verwenden und geringfügige Änderungen für eine andere Zielgruppe vornehmen möchten. Sie können beispielsweise eine Zielseite für Kundenservice-Mitarbeiter und eine Variante dieser Zielseite für Kundenservice-Manager erstellen.
Seitenvorlage	Eine Seitenvorlage bietet eine Basisstruktur für eine Seite, die Sie an Ihre Anforderungen anpassen können.

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

UI Builder-Terminologie (Fortsetzung)

Benennung	Beschreibung
	Mit einer Seitenvorlage können Sie Seiten schneller erstellen und Seiten innerhalb einer Experience konsistent halten. Seitenvorlagen können Komponenten, Datenressourcen und ein Layout enthalten.

Methoden zum Erstellen von Seiten und Seitenvarianten

Es gibt verschiedene Möglichkeiten, Seiten und Seitenvarianten in zu erstellen UI Builder.

Methoden zum Erstellen von Seiten und Seitenvarianten

Methode	Beschreibung
Seite von Grund auf neu erstellen	Wenn Sie eine Seite von Grund auf neu erstellen, beginnen Sie mit einer leeren Seite und wählen Layouts und Komponenten aus, die einen Anwender durch eine Experience führen. Komponenten sind wie Bausteine, die Sie der Seite hinzufügen und dann anpassen können, um die Seitenfunktionalität zu erstellen.
Seite aus einer Vorlage erstellen	Wenn Sie eine Seite aus einer Vorlage erstellen, beginnen Sie mit einer Basisstruktur, einschließlich Layouts und Komponenten. Von diesem Ausgangspunkt aus können Sie die Seite an Ihre Anforderungen anpassen. Wenn Sie eine Seite aus einer Vorlage erstellen: • Die Seite ist automatisch aktiv. • Die Seite enthält grundlegende Einstellungen. • Die erste Variante der Seite wird ebenfalls erstellt. Sie können der Variante Einstellungen wie Bedingungen und Zielgruppe hinzufügen. Wenn Sie beispielsweise eine Seite aus der Vorlage für die Seite „Front-Line-Fall“ erstellen, enthält die Seite nur grundlegende Einstellungen. Es enthält nicht die gleichen Einstellungen wie die vordefinierte Variante der Fallseite für die Front-Line, die standardmäßig bereitgestellt wird.
Seitenvariante erstellen	Wenn Sie eine Seitenvariante erstellen, erstellen Sie eine Variante einer Seite, die sich im selben Pfad befindet. Wenn Sie eine Seite durch Duplizieren einer Variante erstellen, erbt die neue Seite die Varianteneinstellungen. Durch Erstellen einer Seitenvariante können Sie eine Experience für eine bestimmte Zielgruppe anvisieren und Bedingungen hinzufügen, die bestimmen, wann die Variante angezeigt wird.

Automatische Übersetzung

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

Methoden zum Erstellen von Seiten und Seitenvarianten (Fortsetzung)

Methode	Beschreibung
	• Die Zielgruppe bestimmt, wer die Seitenvariante verwendet. Sie können beispielsweise die Zielgruppe auf eine bestimmte Anwenderrolle beschränken. • Die Bedingungen bestimmen, wann eine Seite angezeigt wird. Sie können beispielsweise eine Bedingung für Datensätze aus einer bestimmten Tabelle hinzufügen, z. B. der Falltabelle.

Weitere Informationen zum Anpassen von Datensatzseiten finden Sie unter Verwalten Sie UI Builder-Seiten und -Seitenvarianten .

Hinweis: Wenn eine Seite geändert wird, nachdem Seitenvarianten erstellt wurden, werden die Änderungen an der Seite nicht mit den Varianten synchronisiert. Diese Änderungen müssen manuell vorgenommen werden.

Bestimmt, welche Seite verwendet werden soll

Jede Datensatzseite hat eine Reihenfolgenummer. Der konfigurierbare CSM-Arbeitsbereich verwendet die aktive Datensatzseite mit der niedrigsten Reihenfolgenummer als Standardseite. Wenn das System einen Datensatz im konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich anzeigt, verwendet es diese Standardseite, um die Datensatzinformationen anzuzeigen.

Darüber hinaus überprüft das System die Seiteneinstellungen in dieser Reihenfolge:

1. Bedingungen (z. B. Tabelle)
2. Zielgruppe (die Anwenderrollen, die Zugriff auf die Seite haben)

Wenn einer Seitenvariante keine Anwenderrollen zugewiesen sind, kann jede Rolle darauf zugreifen.

Weitere Informationen finden Sie unter Legen Sie die Reihenfolge der Datensatzseite fest .

Legen Sie die Reihenfolge der Datensatzseite fest

Legen Sie die Reihenfolgenummer einer Datensatzseite fest, und aktivieren Sie die Datensatzseite, um die Standardseite für die Anzeige von Datensätzen im konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich zu bestimmen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: workspace_admin, ui_builder_admin, admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Jede Datensatzseite hat eine Ordnungsnummer und kann auch auf „aktiv“ oder „inaktiv“ festgelegt werden. Die aktive Datensatzseite mit der niedrigsten Reihenfolgenummer ist die Standardseite. Wenn das System einen Datensatz im konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich anzeigt, verwendet es diese Standardseite, um die Datensatzinformationen anzuzeigen.

Reihenfolgewerte der Datensatzseite

Datensatzseite	Reihenfolge
Datensatzstandard	0

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

Reihenfolgewerte der Datensatzseite (Fortsetzung)

Datensatzseite	Reihenfolge
Interaktionsdatensatzseite	100
CSM-Seite „Standarddatenssatz“	-1000
CSM-Seite „Interaktionsdatensatz“	-1000
Seite für Fall mit direktem Kundenkontakt	1000

Um eine andere Seite als Standardseite zu verwenden, müssen Sie manuell von den vorhandenen Seiten zu den neuen Seiten wechseln, indem Sie die Seitenreihenummer ändern.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now-Experience-Framework** > **UI Builder**an.
2. Wählen Sie aus **Konfigurierbarer CSM/FSM-Arbeitsbereich** Experience.
3. Wählen Sie die gewünschte Seite in der Variantenliste aus, z. B. **CSM-Standarddatensatzseite** .
4. Legen Sie die Seitenreihenfolge fest.
   a. Wählen Sie das Menü zusätzliche Aktionen für die Seite und dann aus **Bearbeiten Sie Bedingungen** .
   b. Geben Sie einen Wert in ein **Reihenfolge** Feld.
   c. Wählen Sie **Speichern**.
5. Aktivieren Sie die Seite.
   a. Navigieren zu **Alle** > **Now-Experience-Framework** > **Erfahrungen**an.
   b. Wählen Sie aus **Konfigurierbarer CSM/FSM-Arbeitsbereich** Experience.
   c. In **Administratorbereich** Öffnen Sie den Datensatz UX-App-Konfiguration: CSM/FSM Konfigurierbarer Arbeitsbereich – App-Konfiguration.
   d. Suchen Sie die Seite in der zugehörigen Liste „UX-Bildschirme“.
   e. Stellen Sie das Feld **Aktiv** auf „true“ ein.

Passen Sie eine Datensatzseite an

Um eine Datensatzseite anzupassen, erstellen Sie zuerst eine Variante der Seite, oder kopieren Sie sie, und nehmen Sie dann Änderungen an der Variante vor.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: workspace_admin, ui_builder_admin, admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now-Experience-Framework** > **UI Builder**an.
2. Wählen Sie aus **Konfigurierbarer CSM/FSM-Arbeitsbereich** Experience.
3. Wählen Sie die gewünschte Seite in aus **Seite** Liste.
   Wählen Sie beispielsweise aus **Datensatzseite** .
4. Wählen Sie die gewünschte Standarddatensatzseite aus der Variantenliste aus.
   Wählen Sie beispielsweise aus **CSM-Standarddatensatzseite** .

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

5. Wählen Sie das Menü zusätzliche Aktionen für diese Seite aus, und wählen Sie dann aus **Duplikat** Dient zum Erstellen einer Kopie der Seitenvariante.
6. Benennen Sie die Kopie der Seitenvariante um.
   a. Wählen Sie die Kopie der Seitenvariante in der Liste Varianten aus.
   b. Wählen Sie das Menü zusätzliche Aktionen für diese Seite aus, und wählen Sie dann aus **Bearbeiten Sie die Einstellungen für die Seitenvariante** .
   c. Geben Sie einen neuen Namen in ein **Variantenname** Feld.
   d. Wählen Sie Aus **Speichern**
7. Jetzt können Sie die Seitenvariante anpassen.
   Weitere Informationen finden Sie in den folgenden UI Builder-Themen:
   - Mit Pages arbeiten
   - Arbeiten Sie mit Komponenten
   - Layouts in UI Builder
8. So löschen Sie eine Seitenvariante:
   a. Suchen Sie die zu löschende Seitenvariante im **Seiten und Varianten** Liste.
   b. Wählen Sie das Menü „zusätzliche Aktionen“ für diese Seitenvariante aus, und wählen Sie dann aus **Variante löschen** .
   c. Wählen Sie im Bestätigungsdialogfeld aus **Löschen** .
   Das System entfernt die Seitenvariante aus dem **Seiten und Varianten** Liste.

Konfigurieren Sie die Aktionsleiste für die Seite „Front-Line-Fall“

Konfigurieren Sie die Aktionsleiste auf der Seite „Front-Line-Fall“, um Aktionen aus anderen Plugins einzubeziehen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Seite „Front-Line-Fall“ unterstützt Aktionen aus den folgenden Plugins für Kundenservice-Management und konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich:

- Kundenservice (com.sn_customerservice)
- CSM/FSM konfigurierbare WS-Grundlage (com.snc.uib.cwf_Workspace)
- CSM Configurable Workspace (com.snc.uib.csm_agent_workspace)
- CSM-Arbeitsbereich (com.snc.Agent_Workspace.csm
- Management schwerwiegender Probleme (com.sn_majorissue_mgt)
- Kundenservice mit Servicemanagement (com.sn_cs_sm)
- Plugin „Customer Service with Request Management“ (com.sn_cs_sm_request)
- Zeiterfassung für Kundenservice (com.snc.csm_time_Recording)
- Omni-Experience – Standard-Funktionssatz

Wenn Sie zusätzliche Plugins verwenden, führen Sie die Schritte in dieser Aufgabe aus, um der Aktionsleiste der Front-Line-Fallseite Aktionen aus diesen Plugins hinzuzufügen. Sie können Aktionen auf folgende Arten hinzufügen:

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

- Fügen Sie einer vorhandenen Layoutgruppe Aktionen hinzu (Schritt 2).
- Erstellen Sie eine neue Layoutgruppe, und fügen Sie dieser Gruppe Aktionen hinzu (Schritte 3 und 4).
- Fügen Sie Aktionen direkt der Aktionsleiste hinzu (Schritt 5).

Prozedur

1. Überprüfen Sie, ob die UI-Aktion oder die deklarative Aktion über einen entsprechenden Datensatz in der Tabelle „UX-Formularaktionen“ (sys_ux_Form_action) verfügt.
   a. Geben Sie Ein **sys_ux_Form_action.list** Drücken Sie im Anwendungsnavigator die Eingabetaste.
   b. Suchen Sie in der Liste „UX-Formularaktionen“ nach der gewünschten Formularaktion.
   c. Erstellen Sie einen Formularaktionsdatensatz, wenn er nicht vorhanden ist.
2. **Wahlweise:** Fügen Sie die Aktion einer vorhandenen Layoutgruppe hinzu.
   Sie können eine neue Layoutgruppe erstellen und der Gruppe die Aktion hinzufügen (siehe Schritt 3). Standardmäßig unterstützt die Seite „Kundenfall“ drei Gruppen: Verfassen, Erstellen und Verwalten.
   a. Navigieren zu **Alle** > **Deklarative Aktionen** > **Formularaktion-Layoutgruppen** Und wählen Sie eine Gruppe aus.
   b. Wählen Sie das Schlosssymbol neben **Aktionen** Fügen Sie die gewünschte Aktion aus der Liste Verfügbare UX-Formularaktionen hinzu, und wählen Sie aus **Speichern** .
3. **Wahlweise:** Erstellen Sie eine neue Layoutgruppe.
   a. Navigieren zu **Alle** > **Deklarative Aktionen** > **Formularaktion-Layoutgruppen** Und wählen Sie aus **Neu** .
   b. Geben Sie einen Namen für die Layoutgruppe in ein **Name** Feld.
   c. Wählen Sie das Schlosssymbol neben **Aktionen** Fügen Sie die gewünschte Aktion aus der Liste Verfügbare UX-Formularaktionen hinzu, und wählen Sie aus **Speichern** .
   Da es sich um eine neue Gruppe handelt, müssen Sie sie dem Seitenlayout für den Fall in der Front hinzufügen (siehe Schritt 4).
4. Wenn Sie in Schritt 3 eine neue Layoutgruppe erstellt haben, fügen Sie die Gruppe dem Layout der Seite „Fall in der Front“ hinzu.
   a. Navigieren zu **Alle** > **Deklarative Aktionen** > **Formularaktion-Layouts**an.
   b. Wählen Sie das Layout für Front-Line-Fallaktionen aus.
   c. Wählen Sie Aus **Neu** In der zugehörigen Liste „Layoutelemente der UX-Formularaktion“.
   d. Legen Sie auf der Seite „neuer Datensatz“ fest **Elementtyp** Auf Gruppieren und festlegen **Gruppe** An die in Schritt 3 erstellte Gruppe.
   e. Füllen Sie die restlichen Felder im Formular aus, und wählen Sie aus **Speichern** .
5. **Wahlweise:** So fügen Sie eine Aktion direkt in der Aktionsleiste hinzu:
   a. Navigieren zu **Alle** > **Deklarative Aktionen** > **Formularaktion-Layouts**an.
   b. Wählen Sie das Layout für Front-Line-Fallaktionen aus.
   c. Wählen Sie Aus **Neu** In der zugehörigen Liste „Layoutelemente der UX-Formularaktion“.
   d. Legen Sie auf der Seite „neuer Datensatz“ fest **Elementtyp** Auf Aktion und festlegen **Aktion** Zur gewünschten UX-Formularaktion.
   e. Füllen Sie die restlichen Felder im Formular aus, und wählen Sie aus **Speichern** .

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

Wiederherstellen Empfohlene Aktionen Varianten der Datensatzseite nach dem Upgrade

Nach dem Upgrade Empfohlene Aktionen Wird möglicherweise nicht mehr auf bestimmten Datensatzseitenvarianten angezeigt (CSM-Standarddatensatzseite, CSM-Interaktionsdatensatzseite oder Front-Line-Fallseite), auch wenn sie zuvor sichtbar war. Um sie wiederherzustellen, aktivieren Sie die Option aktiv für diese bestimmte Seite.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now-Experience-Framework** > **UI Builder**an.
2. Wählen Sie auf der Registerkarte Experiences die Option aus **Konfigurierbarer CSM/FSM-Arbeitsbereich** .
3. Scrollen Sie auf der Seite „konfigurierbarer CSM/FSM-Arbeitsbereich“ zum Abschnitt „Datensätze“, und wählen Sie eine der unterstützten Datensatzseiten aus:
   - CSM-Seite „Standarddatenssatz“
   - CSM-Seite „Interaktionsdatensatz“
   - Seite für Fall mit direktem Kundenkontakt
4. Wählen Sie in der Inhaltsstruktur auf der linken Seite aus **Registerkarten-Sidebar** .
5. Suchen Sie im rechten Bereich die Seitensammlung für die MID-Registerkarten des CSM-Standarddatensatzes, und wählen Sie aus **Unterseiten und Seiten** Symbol Daneben.
6. Wählen Sie im Dialogfeld „Seitensammlungs-Controller“ die aus **Suchfenster** Symbol Neben der Standardoption empfohlene Aktionen.
7. Wählen Sie im Fenster Seitensammlung die Option aus **Einstellungen** Oben.
8. Aktivieren Sie auf der Standardseite Variante: Empfohlene Aktionen unter Verfügbarkeit **Aktiv** Kontrollkästchen.

Konfigurieren Sie Datensatzseiten, um Komponenten der Kundenzentrale auszublenden

Konfigurieren Sie die CSM-Standarddatensatzseite und die CSM-Interaktionsdatensatzseite, um die Komponenten der Registerkarte „Kundenaktivität“ und „Kundeninformationen“ auszublenden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Beginnend mit Yokohama Release, Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Hat eine Abhängigkeit von Plugin „Kundenzentrale“ . Die Anwendung Kundenzentrale wird automatisch mit installiert Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.

Die Installation der Kundenzentrale kann dazu führen, dass die Registerkartenkomponenten „Kundenaktivität“ und „Kundeninformationen“ auf den folgenden Seiten angezeigt werden Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Datensatzseiten:

- CSM-Seite „Standarddatenssatz“
- CSM-Seite „Interaktionsdatensatz“

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now-Experience-Framework** > **UI Builder**an.
2. Wählen Sie die Registerkarte Seitensammlungen aus.
3. Wählen Sie eine Seitensammlung aus.
   - CSM-Standarddatensatz – Nachdetails
   - CSM-Interaktionsdatensatz – Nachdetails
4. Wählen Sie Aus **Einstellungen** Für eine der folgenden Seitenvarianten, um den Einstellungsbereich zu öffnen.
   - Kundenaktivität – Standard
   - Kundeninformationen – Standard
5. Deaktivieren Sie im Abschnitt „Verfügbarkeit“ **Aktiv** Kontrollkästchen.
6. Wählen Sie **Speichern**.

Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Seitenvorlagen

Eine Seitenvorlage ist ein Blueprint einer Datensatzseite, mit der Sie eine neue Seite oder Seitenvariante in erstellen können UI Builder.

Eine Seitenvorlage kann Komponenten, Datenressourcen, Erweiterungspunkte und ein Layout enthalten. Wenn Sie eine Seite oder eine Seitenvariante aus einer Seitenvorlage erstellen, beginnen Sie mit einer Basisstruktur, die Sie an Ihre Anforderungen anpassen können.

Wählen Sie eine der aus Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Vorlagen beim Erstellen einer neuen Seite oder einer neuen Seitenvariante in UI Builder.

Vorlagen für konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich

Vorlage	Beschreibung
CSM-Standarddatensatzvorlage	Die CSM-Standarddatensatzvorlage enthält CSM-Fallmanagement-Funktionen und ermöglicht Service Desk-Mitarbeitern das Erstellen, Überwachen und Lösen von Fällen. Verwenden Sie diese Vorlage, wenn Sie die CSM-Funktionalität rund um das Fallmanagement anpassen und erweitern möchten.
CSM-Interaktionsdatensatzvorlage	Die CSM-Interaktionsdatensatzvorlage enthält die Funktionen und Funktionen des CSM-Interaktionsmanagements. Mit dieser Ansicht können Service Desk-Mitarbeiter Live-Chats, Anrufe und SMS-Nachrichten annehmen und beantworten. Verwenden Sie diese Vorlage, wenn Sie die CSM-Funktionalität für das Interaktionsmanagement anpassen und erweitern möchten.
Vorlage für Front-Line-Fallseite	Die Vorlage für die Front-Line-Fallseite bietet eine vereinfachte Fallansicht, mit der Service Desk-Mitarbeiter schnell Kontext erfassen, Fälle kategorisieren und Kunden Eingabeaufforderungsantworten bereitstellen können. Diese Vorlage konzentriert sich auf die wichtigsten Funktionen, die Service Desk-Mitarbeiter benötigen, einschließlich:

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

Vorlagen für konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich (Fortsetzung)

Vorlage	Beschreibung
	• Kundeninformationen werden gesucht und verifiziert • Aktivitätenstrom wird gescannt • Zugehörige Informationen werden angezeigt • Suche nach Wissensartikeln
Datensatzvorlage für CSM-Sprachinteraktion	Mit der Datensatzvorlage für die CSM-Sprachinteraktion können Kunden Varianten der Datensatzseite für Sprachinteraktionen erstellen und nach Bedarf anpassen. Diese Vorlage enthält anpassbare Ansichten für verschiedene CCaaS-Anbieter sowie Echtzeit-Updates und -Benachrichtigungen. Mit dieser Vorlage erstellte Datensatzseiten und Seitenvarianten ermöglichen Service Desk-Mitarbeitern die Verwaltung von Telefonanrufen mit Kunden und externen Anwendern und die Anzeige von Informationen, die Service Desk-Mitarbeitern bei der Lösung von Problemen helfen. Verwenden Sie diese Vorlage, um die CSM-Funktionalität für das Telefoninteraktionsmanagement anzupassen und zu erweitern. Darüber hinaus können Sie einen CCaaS-Anbieter konfigurieren, um Funktionen wie das Anruftranskript zu integrieren.
Datensatzvorlage für CSM-zentrierte Chat-Interaktion	Die Datensatzvorlage für die CSM-zentrierte Chat-Interaktion bringt die Chat-Komponente in die Mitte des Arbeitsbereichs und bietet Service Desk-Mitarbeitern mehr Transparenz und Zugriff auf Kunden-Chat-Konversationen. Auf dieser Seitenansicht können Service Desk-Mitarbeiter Chats verwalten und Informationen wie Kundenverlauf und Interaktionsdetails anzeigen, die Service Desk-Mitarbeitern bei der Lösung von Problemen helfen.

Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Seite aus einer Vorlage In UI Builder Dokumentation.

Datensatzanwesenheitsfunktion

Für Seiten, die Sie mit der Vorlage für die CSM-Datensatzseite und den Vorlagen für die CSM-Interaktion-Datensatzseite erstellen, ist die Funktion „Datensatzpräsenz“ verfügbar. Mit dieser Funktion können Sie die Anwender anzeigen, die derzeit einen Datensatz anzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Komponente „Anwenderpräsenz“ .

KI-Suche mit verwenden Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM

Verwenden Sie ServiceNow® KI-Suche-Anwendung mit Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.

Ab dem Utah-Release wird der KI-Suche Die Anwendung ersetzt die Zing-Suchanwendung für Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM. Zur Unterstützung dieser Funktion wurden die Zing-Suchkonfigurationen zur KI-Suche migriert.

Verwenden Sie das Suchfeld einheitliche Navigation in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Um nach Informationen zu suchen. Sie können zwischen globalen Suchergebnissen und Ergebnissen von wechseln **Konfigurierbarer CSM/FSM-Arbeitsbereich**

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

Arbeitsbereichsanwendung. Die verschiedenen Suchkonfigurationen basieren auf verschiedenen Tabellen.

Weitere Informationen zur Verwendung der KI-Suche mit Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Siehe KI-Suche nach Next Experience .

Konfigurationen der Suchanwendung

Eine Suchanwendungskonfiguration gibt die Suchmaschine und die Einstellungen an, die für die Suche in einem verwendet werden sollen ServiceNow AI Platform Anwendung. Die **[CSM AIS] Suchkonfiguration des konfigurierbaren Arbeitsbereichs** Die Konfiguration der Suchanwendung wird mit der Store-App „konfigurierbarer CSM-Arbeitsbereich“ bereitgestellt.

Um auf diese Konfiguration zuzugreifen, navigieren Sie zu **KI-Suche** > **Experience durchsuchen** > **Anwendungen durchsuchen**an.

KI-Suche indiziert Quellen

Indizierte Quellen spiegeln wider, nach welchen Inhalten Anwender suchen können. Die Store-App „konfigurierbarer CSM-Arbeitsbereich“ fügt indizierte Quellen für die KI-Suche für die folgenden Tabellen hinzu:

- Account [customer_account]
- Fall [sn_customerservice_case]
- Verbraucher [csm_consumer]
- Kontakt [customer_contact]
- Auftragspositionselement [csm_order_line_item]
- Auftrag [csm_order]
- Katalogelement [sc_cat_item]

Navigationsregisterkarten

Navigationsregisterkarten werden oben auf der Suchergebnisseite angezeigt und sind statische Filteroptionen, mit denen Sie die Ergebnisse nach indizierter Quelle filtern können. Die **[CSM AIS] Suchkonfiguration des konfigurierbaren Arbeitsbereichs** Die Konfiguration der Suchanwendung enthält die folgenden Navigationsregisterkarten:

- Alle
- Fälle
- Accounts
- Kontakte
- Verbraucher
- Bestellungen
- Bestellpositionen
- Standorte

Informationen zum Erstellen von Navigationsregisterkarten finden Sie unter Konfigurieren Sie Navigationsregisterkarten in einer Anwendungskonfiguration der KI-Suche .

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

Aspekte

Aspekte sind dynamische Filteroptionen, mit denen Sie die Suchergebnisse nach Feldwert verfeinern können. Die **[CSM AIS] Suchkonfiguration des konfigurierbaren Arbeitsbereichs** Die Konfiguration der Suchanwendung umfasst die folgenden Aspekte:

- Status
- Priorität
- Zuweisungsgruppe
- Produkt
- Account
- Kontakt
- Verbraucher
- Handlungsbedarf
- Aktionsstatus
- Kanal
- Aktive Eskalation

Informationen zum Erstellen von Aspekten finden Sie unter Erstellen Sie einen Aspekt in einer Anwendungskonfiguration der KI-Suche .

Geführtes Setup

Das geführte Setup bietet eine Reihe von Aufgaben, mit denen Sie die Einstellungen der Suchanwendung konfigurieren können. Um auf das geführte Setup zuzugreifen, navigieren Sie zu **Alle** > **KI-Suche** > **KI-Suche für Next Experience** > **Geführtes Setup für die Migration von Zing zur KI-Suche**an.

Dieses geführte Setup-Tool hilft bei der Migration von Next Experience-Anwendungen von Zing zur KI-Suche. Weitere Informationen zur Verwendung des geführten Setups finden Sie unter KI-Suche für Next Experience konfigurieren .

Je nach Release müssen Sie möglicherweise nur einige der Aufgaben innerhalb des geführten Setups ausführen, um die KI-Suche mit zu verwenden Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM. Für Utah zBoot-Instanzen ist die KI-Suche die Standardsuchanwendung für die globale Suche und die Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Anwendung.

Zing-Suchkonfigurationen werden migriert

Wenn Sie standardmäßig bereitgestellte Suchkonfigurationen hinzugefügt, geändert oder gelöscht haben, müssen Sie möglicherweise vorhandene Zing-Suchkonfigurationen zu Konfigurationen der KI-Suche migrieren.

- Wenn Sie Suchquellen in hinzugefügt oder geändert haben **Suchkonfiguration Für Mitarbeiterbereich** , Sie müssen diese Quellen zur KI-Suche migrieren.
- Wenn Sie Suchquellen aus gelöscht haben **Suchkonfiguration Für Mitarbeiterbereich** , Müssen Sie sie manuell aus löschen **[Migriert] Suchkonfiguration Für Mitarbeiterbereich**

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

Aktivieren Sie Fuzzy-Abgleich in der KI-Suche

Mit Fuzzy-Abgleich können Service Desk-Mitarbeiter mithilfe von partiellen Datensatz-IDs oder unvollständigen Datensatzdetails nach Datensätzen suchen und relevante Ergebnisse abrufen. Fuzzy-Abgleich identifiziert ähnliche, aber nicht identische Elemente in Datentabellensätzen.

KI-Suche in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Unterstützt Fuzzy-Abgleich mit einem Skript. Durch die Aktivierung des Kundenservice-Plugins (com.sn_customerservice) wird das Skript automatisch ausgeführt und die Fuzzy-Match-Suche in beiden aktiviert Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Globale Suche und Empfohlene Aktionen KI-Suchkomponente.

Wenn Fuzzy-Abgleich aktiviert ist:

- KI-Suche gibt Ergebnisse basierend auf ungefährer Übereinstimmung zurück, einschließlich Teiltext oder leicht falsch eingetippten Datensatz-IDs.
- Das System ordnet die Suchergebnisse in der Reihenfolge der Relevanz an, wobei genaue Übereinstimmungen priorisiert werden, aber auch geschlossene Übereinstimmungen.

Nachdem der Fuzzy-Abgleich aktiviert ist, muss der Systemadministrator die in der KI-Suche verwendeten Tabellen erneut indizieren:

1. Stellen Sie sicher, dass der Fuzzy-Abgleich aktiviert ist, indem Sie diesen Befehl als Hintergrundskript ausführen:

   ```
   gs.info(new sn_ais.AisUtil().isFuzzyNumberMatchEnabled());
   ```

   Das Ergebnis muss „wahr“ sein.
2. Stellen Sie sicher, dass die KI-Suche aktiviert ist.
3. Navigieren zu **Alle** > **KI-Suche** > **Index der KI-Suche** > **Indizierte Quellen**an.
4. Wählen Sie die Tabelle aus, die neu indiziert werden soll.
5. Wählen Sie Aus **Indizieren Sie Alle Tabellen** .
6. Wechseln Sie zur Homepage, und geben Sie eine Suchabfrage in das Feld „globale Suche“ ein.

   Sie sollten Fuzzy-übereinstimmende Ergebnisse für die Tabellen anzeigen, die erneut indiziert wurden.

Hinweis: Wenn eine Tabelle in der Liste der Indexquellen der KI-Suche nicht vorhanden ist, können Sie die Tabelle hinzufügen, indem Sie auswählen **Neu** In dieser Liste.

Zugehörige Informationen

AI Search entdecken

Konfigurieren der KI-Suche

Öffnen Sie die Experience für konfigurierbaren CSM/FSM-Arbeitsbereich in UI Builder

Greifen Sie zur Bearbeitung auf die Experience für konfigurierbaren CSM/FSM-Arbeitsbereich in UI Builder zu.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: ui_builder_admin, admin

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

1. Navigieren Sie im Navigationsfilter zu **Alle** > **Now-Experience-Framework** > **UI Builder**an.
2. Wählen Sie aus **Experiences** Registerkarte.
3. Wählen Sie aus **Konfigurierbarer CSM/FSM-Arbeitsbereich** Experience.

Ergebnis
Die konfigurierbare CSM/FSM-Experience wird in UI Builder geöffnet.

Zielseite für konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich erstellen

Erstellen Sie Zielseiten für verschiedene Service Desk-Mitarbeiter und Teams, indem Sie eine Seitenvariante erstellen sowie Container und Komponenten hinzufügen oder ändern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: workspace_admin, ui_builder_admin, admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Bei einer Zielseite handelt es sich um die Seite, die einem Service Desk-Mitarbeiter angezeigt wird, wenn er seinen Arbeitsbereich öffnet. Eine Zielseite für den konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich ist im Plugin „Customer Service“ (com.sn_customerservice) enthalten. Diese Seite, die **CSM-Zielseite**, bietet Service Desk-Mitarbeitern eine Übersicht über ihre neuen und zugewiesenen Fälle, Fälle mit hoher Priorität und Fälle, die ihren Gruppen zugewiesen sind.

In UI Builder , einem WYSIWYG-Builder für Webbenutzeroberflächen, können Sie eine Variante dieser Seite erstellen und nach Bedarf ändern.

Hinweis: Es ist wichtig, eine Variante der CSM-Zielseite zu erstellen, um Probleme mit Upgrades zu vermeiden.

Beispielsweise können Sie mit UI Builder folgende Aufgaben ausführen:

UI Builder-Aufgaben

Aufgabe	Beschreibung
Seitenlayout ändern	Das Layout bestimmt, welche Slots auf einer Seite verfügbar sind, wie die Slots positioniert werden und welche CSS-Regeln für sie gelten. Weitere Informationen zu Layouts und Layoutsystemen finden Sie unter Mit Layouts arbeiten .
Der Seite Komponenten hinzufügen	Komponenten sind die Basiselemente Ihrer Seite. Komponenten reichen von Kernelementen wie Schaltflächen und Bezeichnungen bis hin zu Komponenten für komplexere Erfahrungen wie Listen und Formulare. Weitere Informationen finden Sie unter Mit Komponenten arbeiten . **Hinweis:** Informationen zu UI Builder-Komponenten finden Sie auch auf der ServiceNow-Entwicklerwebsite. Weitere Informationen finden Sie in der Dokumentation der Komponente unter `www.devportaldocs.service-now.com/`.

Automatische Übersetzung

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

UI Builder-Aufgaben (Fortsetzung)

Aufgabe	Beschreibung
Datenressourcen mit den Komponenten verbinden	Verbinden Sie Datenressourcen, um Daten aus Tabellen, Datensätzen oder anderen Elementen auf Ihrer Seite dynamisch verfügbar zu machen. Weitere Informationen finden Sie unter Mit Datenressourcen arbeiten .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now-Experience-Framework** > **UI Builder**an.
2. Klicken Sie im Abschnitt **Meine Experiences** auf **Konfigurierbarer CSM/FSM-Arbeitsbereich**.
3. Wählen Sie im Dropdown-Menü „Seite“ die Option **Zielseite** aus.
4. Wählen Sie in der Liste „Varianten“ den Eintrag **CSM-Zielseite** aus.
5. Erstellen Sie eine Zielseitenvariante.
   a. Klicken Sie auf das Menü für zusätzliche Aktionen neben der Variante der **CSM-Zielseite**, und wählen Sie **Duplikat** aus.
   b. Fügen Sie im Popup-Fenster „Variante erstellen“ einen **Variantennamen** hinzu.
   c. Klicken Sie auf **Erstellen**.
   d. Geben Sie bei Bedarf die Zielgruppe und die Anzeigebedingungen für die Seitenvariante an.
   Die Zielgruppe bestimmt, wer die Seite sehen kann. Eine Zielgruppe entspricht einer Sammlung von Benutzerrollen. Weitere Informationen finden Sie unter Ihre Zielgruppen verstehen .

   Das Feld **Reihenfolge** bestimmt, welche Seite angezeigt wird. Die Seite mit der niedrigsten Nummer wird zuerst ausgeführt.

   e. Klicken Sie auf **Speichern**.
6. Fügen Sie Container und Komponenten für die Zielseitenvariante hinzu, oder ändern Sie sie.
   Weitere Informationen zum Hinzufügen oder Ändern von Containern und Komponenten können Sie der UI Builder-Dokumentation entnehmen.
   - Einer Seite Komponenten hinzufügen : Verwenden Sie diese Aufgabe ab Schritt 4, um einem Container eine Komponente hinzuzufügen und die Komponenteneigenschaften und Event-Handler zu konfigurieren. Diese Aufgabe enthält auch Informationen zum Hinzufügen zusätzlicher Container.
   - Einer Komponente einen Stil hinzufügen : Legen Sie ab Schritt 3 CSS-Stile für Komponenten fest, um ihre Standarddarstellung zu ändern.
   - Modale Elemente zu Komponenten hinzufügen : Fügen Sie ab Schritt 5 ein Fenster hinzu, das angezeigt wird, wenn ein Benutzer auf eine Komponente klickt. Wenn Sie beispielsweise eine Schaltflächenkomponente hinzufügen, die einen Datensatz löscht, können Sie ein modales Element hinzufügen, das den Benutzer auffordert, das Löschen des Datensatzes zu bestätigen.
7. Klicken Sie auf **Speichern**, um die Seitenvariante zu speichern.

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

Menüband-Konfiguration in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM einrichten

Erstellen Sie eine Menübandeinstellung und fügen Sie diese Einstellung einer Menübandkonfiguration für Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM hinzu.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: workspace_admin, ui_builder_admin, admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Verwenden Sie die Schritte in dieser Aufgabe, um eine Menübandkonfiguration für Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM einzurichten.

- Erstellen Sie eine Menübandeinstellung, z. B. das Erstellen einer anderen Version der Menübandkomponente „Customer 360“.
- Fügen Sie die Menübandeinstellung einer Menübandkonfiguration hinzu.
- Legen Sie die Breite und die Reihenfolge der Menübandeinstellung in der Menübandkonfiguration fest.

Hinweis: Sie können auch Menübandeinstellungen von CSM-Mitarbeiterbereich in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM verwenden, wenn Sie die Einstellung mit der Menübandkonfiguration verknüpfen.

Eine Menübandkonfiguration **Konfigurierbarer CSM/FSM-Arbeitsbereich – Menübandkonfiguration** , Ist in enthalten Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM. Diese Konfiguration umfasst die Menübandkomponenten „Customer 360“, „Zeitleiste“ und „Aktive SLA“. Sie können diese Konfiguration im Basissystem verwenden, ohne zusätzliche Konfigurationsschritte abzuschließen.

Prozedur

1. Erstellen Sie eine Menübandeinstellung.

   a. Navigieren zu **Now-Experience-Framework** > **Konfigurationseinstellungen** > **UX Ribbon Configurations**an.

   b. Wählen Sie **Neu**.

   c. Füllen Sie die Felder im Formular „Menübandeinstellung“ aus.

Formular „Menübandeinstellung“

Feld	Beschreibung
Name	Eine Bezeichnung, die diese Menübandeinstellung beschreibt. Sie enthält häufig die Tabelle, die diesem Menüband zugeordnet ist.
Menübandkomponente	Die Komponente, die der Menübandeinstellung hinzugefügt werden soll, einschließlich Customer360, Zeitleiste, aktives SLA oder eine anwenderdefinierte Menübandkomponente. **Hinweis:** Sie können jeweils nur eine Komponente hinzufügen. Um eine zweite Komponente im Menüband anzuzeigen, wiederholen Sie diesen Vorgang, um eine weitere Menübandeinstellung zu erstellen und eine andere Komponente hinzuzufügen.

Automatische Übersetzung

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

Feld	Beschreibung
Tabelle	Die Tabelle, die dieser Menübandeinstellung zugeordnet ist. Jedes Mal, wenn ein Service Desk-Mitarbeiter einen Datensatz aus dieser Tabelle auswählt, wird die Menübandeinstellung mit dieser Komponente angezeigt.
Breite	Die Anzahl der Spalten, die die Komponente im Menüband einnimmt. Die Breite der Seite beträgt 12 Spalten. Bei Verwendung mehrerer Komponenten muss die Gesamtbreite aller Komponenten maximal 12 betragen. **Hinweis:** Legen Sie für Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM die Breite der Menübandkomponente im Formular mit den Einstellungen für die Menübandkonfiguration fest (siehe Schritt 3).
Anwendung	Der Umfang dieses Menübands. Global bedeutet, dass das Menüband mit allen Anwendungen funktioniert.
Reihenfolge	Die Position dieser Komponente im Menüband. Die Reihenfolge der Komponenten gilt von links nach rechts. Wenn Sie beispielsweise einer Tabelle drei Komponenten zuordnen, wird die Komponente mit der niedrigsten Reihenfolge auf der linken Seite und die Komponente mit der höchsten Reihenfolge auf der rechten Seite angezeigt. **Hinweis:** Legen Sie für Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM die Reihenfolge der Menübandkomponente im Formular mit den Einstellungen für die Menübandkonfiguration fest (siehe Schritt 3).
Aktiv	Schalten Sie um, um diese Komponente im Menüband für diese Tabelle zu aktivieren oder zu deaktivieren.
Übernahme	Bei „true“ kann die Menübandkonfiguration von untergeordneten Tabellen übernommen werden. Damit dies wirksam ist, dürfen für eine untergeordnete Tabelle keine Menübandeinstellungen konfiguriert sein. Das Feld **Übernahme** ist standardmäßig auf „false“ festgelegt.
Experience eingeschränkt	Bei „true“ ist die Menübandkomponente auf konfigurierbare Arbeitsbereiche beschränkt. Bei „false“ ist die Menübandkomponente global und wird in CSM Agent Workspace (veraltet) angezeigt. Dies Feld ist standardmäßig auf „true“ festgelegt.

d. Wählen Sie **Absenden**.

2. Erstellen Sie eine Menübandkonfiguration als Container für Ihre Menübandeinstellungen.

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

a. Navigieren zu **Now-Experience-Framework** > **Konfigurationseinstellungen** > **UX-Menüband-Konfigurationen**an.

b. Wählen Sie **Neu**.

c. Füllen Sie im Formular für die UX-Menübandkonfiguration die entsprechenden Felder aus.

Formular „UX-Menübandkonfigurationen“

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name für die Menübandkonfiguration.
Anwendung	Umfang der Menübandkonfiguration. Global bedeutet, dass das Menüband mit allen Anwendungen funktioniert.
Aktiv	Schalten Sie um, um diese Komponente im Menüband für die Tabelle zu aktivieren oder zu deaktivieren.
Beschreibung	Kurzbeschreibung dieser Menübandkonfiguration, die in der Liste der UX-Menübandkonfigurationen angezeigt wird.

d. Wählen Sie **Absenden** aus.

3. Fügen Sie die Menübandeinstellung der Menübandkonfiguration hinzu.

a. Navigieren zu **Now-Experience-Framework** > **Konfigurationseinstellungen** > **Menüband-Konfigurationseinstellungen**an.

b. Wählen Sie die Konfiguration in der Liste „UX-Menüband-Konfigurationen“ aus.

c. Füllen Sie die entsprechenden Felder im Formular für die Menüband-Konfigurationseinstellungen aus.

Formular „Menübandkonfigurationseinstellungen“

Feld	Beschreibung
Tabelle	Die Tabelle, die dieser Menübandeinstellung zugeordnet ist. Jedes Mal, wenn ein Service Desk-Mitarbeiter einen Datensatz aus dieser Tabelle auswählt, wird die Menübandeinstellung mit dieser Komponente angezeigt.
Menüband	Menübandeinstellung, die der Menübandkonfiguration hinzugefügt werden soll.
Konfiguration	Gewünschte Menüband-Konfiguration.
Anwendung	Der Umfang dieses Menübands. Global bedeutet, dass das Menüband mit allen Anwendungen funktioniert.
Reihenfolge	Die Position dieser Komponente im Menüband. Die Reihenfolge der Komponenten gilt von links nach rechts. Wenn Sie beispielsweise einer Tabelle drei Komponenten zuordnen, wird die Komponente mit

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

Feld	Beschreibung
	der niedrigsten Reihenfolge auf der linken Seite und die Komponente mit der höchsten Reihenfolge auf der rechten Seite angezeigt.
Breite	Anzahl der Spalten, die die Komponente im Menüband einnimmt. Die Breite der Seite beträgt 12 Spalten. Bei Verwendung mehrerer Komponenten muss die Gesamtbreite aller Komponenten maximal 12 betragen. **Hinweis:** Die Breite wird ignoriert, wenn das Menüband so konfiguriert ist, dass es im kontextbezogenen Seitenbereich angezeigt wird.
Aktiv	Schalten Sie um, um diese Komponente im Menüband für die Tabelle zu aktivieren oder zu deaktivieren.

d. Wählen Sie **Absenden**.

Nächste Maßnahme

Sie können das Formularband oben im Formular oder im kontextbezogenen Seitenbereich anzeigen. Weitere Informationen finden Sie in den folgenden Themen:

- Formularband und Komponenten für konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich
- Formularmenüband und sekundäre Werte des Formular-Headers im kontextbezogenen Seitenbereich anzeigen

Formularheader einrichten in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM

Sie können einen Formularheader für die Verwendung in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: workspace_admin, ui_builder_admin, admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Nachdem Sie einen Formular-Header erstellt haben, müssen Sie ihn mit einer Formularheaderkonfiguration verknüpfen, wenn er in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM angezeigt werden soll.

Hinweis: Sie können auch Formularheader aus CSM-Mitarbeiterbereich in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM verwenden, wenn Sie die Einstellung mit der Formularheaderkonfiguration verbinden.

Konfiguration eines Formularheaders **CSM/FSM – Konfiguration des konfigurierbaren Arbeitsbereichs-Headers** , Ist in enthalten Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM. Sie können diese Konfiguration sofort verwenden, ohne zusätzliche Konfigurationsschritte ausführen zu müssen.

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

Prozedur

1. Erstellen Sie einen Formularheader.

   a. Navigieren zu **Now-Experience-Framework** > **Konfigurationseinstellungen** > **UX Formular-Header**an.

   b. Wählen Sie Aus **Neu** In der Liste Formularheader.

   c. Füllen Sie die Felder im Formular „Header“ aus.

Formular „Arbeitsbereich-Header – neuer Datensatz“

Feld	Beschreibung
Tabelle	Tabelle, die diesem Formularheader zugeordnet ist. Immer wenn ein Service Desk-Mitarbeiter einen Datensatz aus dieser Tabelle auswählt, wird dieser Formularheader angezeigt.
Primäres Feld	Feld, das oben im Formularheader angezeigt wird und wie der Titel des Datensatzes fungiert. Normalerweise ist das Feld eindeutig und beschreibend, z. B. **Short_description** . Dieses Feld hilft dem Service Desk-Mitarbeiter zu verstehen, worum es im Datensatz geht.
Unterüberschrift	Wert, der im Formularheader angezeigt wird und von der Tabellenauswahl abhängig ist.
Kopfzeilenbild	Bild, das im Header des Arbeitsbereichs-Formulars aus einem Bildfeld angezeigt werden soll. Header-Bilder geben Datensätzen Kontext. Sie können festgelegt werden, um Service Desk-Mitarbeiter-Avatare anzuzeigen, zwischen Domänen zu unterscheiden usw. **Hinweis:** Header-Bilder können nur aus Anwenderbilddateien ausgewählt werden.
Tags ausblenden	Umschalten, um Tags auszublenden.
Hervorhebung ignorieren	Umschalten, um die Hervorhebung (ausgewählt) im Formularheader für Felder zu deaktivieren, die für die Hervorhebung konfiguriert sind.
Anwendung	Umfang der Anwendbarkeit dieser Einstellung. „Global“ bedeutet, dass diese Einstellung für alle Arbeitsbereiche verwendet werden kann.
Arbeitsbereich	Arbeitsbereich, der diesem Formularheader zugeordnet ist.

   d. Wählen Sie **Absenden**.

2. Fügen Sie den Formularheader der Formularheaderkonfiguration hinzu.

   a. Navigieren zu **Now-Experience-Framework** > **Konfigurationseinstellungen** > **UX-Überschrift-Konfigurationen**an.

   b. Wählen Sie die Headerkonfiguration aus.

   c. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Arbeitsbereichsformular-Header die Option aus **Bearbeiten** .

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

Hinweis: Möglicherweise müssen Sie das Formular konfigurieren, um die zugehörige Liste anzuzeigen.

d. Verschieben Sie den gewünschten Formularheader aus der linken Spalte in die rechte Spalte, um ihn der Headerkonfiguration hinzuzufügen.

e. Wählen Sie **Speichern**.

Zugehörige Informationen

Formularheader einrichten in Konfigurierbarer Arbeitsbereich

Hervorgehobene Werte in einem Formularheader einrichten in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM

Sie können Felder konfigurieren, die als hervorgehobene Werte in einem Formularheader im Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM angezeigt werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: workspace_admin, ui_builder_admin, admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Nachdem Sie einen hervorgehobenen Wert erstellt haben, müssen Sie ihn mit der Konfiguration eines hervorgehobenen Werts verknüpfen, wenn er im Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM angezeigt werden soll.

Hinweis: Sie können hervorgehobene Werte auch aus CSM-Mitarbeiterbereich im Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM verwenden, wenn Sie den Wert mit der Konfiguration des hervorgehobenen Werts verknüpfen.

Die Konfiguration eines hervorgehobenen Werts (**Konfiguration hervorgehobener Werte im konfigurierbaren CSM/FSM-Arbeitsbereich)**, ist in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM enthalten. Sie können diese Konfiguration sofort verwenden, ohne zusätzliche Konfigurationsschritte ausführen zu müssen.

Prozedur

1. Erstellen Sie einen hervorgehobenen Wert.

a. Navigieren zu **Now-Experience-Framework** > **Konfigurationseinstellungen** > **UX hervorgehobene Werte**an.

b. Wählen Sie **Neu**.

c. Füllen Sie die Felder im hervorgehobenen Wertformular aus, und wählen Sie aus **Übermitteln** .

Hervorgehobenes Wertformular

Feld	Beschreibung
Tabelle	Tabelle, die das Feld enthält, das Sie im Formularheader hervorheben möchten.
Feld	Feld, das Sie hervorheben möchten.

d. Wählen Sie in der Liste hervorgehobene Werte den von Ihnen erstellten Datensatz aus.

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

e. Wählen Sie in der zugehörigen Liste hervorgehobene Wertbedingungen die Option aus **Neu** .

f. Füllen Sie die Felder im Formular „Hervorgehobene Wertbedingungen“ aus.

Hervorgehobenes Wertbedingungsformular

Feld	Beschreibung
Bedingungen	Bedingungsgenerator, in dem Sie die Bedingungen festlegen können, unter denen Ihr hervorgehobener Wert angezeigt werden soll.
Status	Hintergrundfarbe. Jeder Status hat eine eigene Farbe, z. B. „Kritisch“ zeigt einen roten Hintergrund an, „Mittel“ einen lila Hintergrund und „Info“ einen blauen Hintergrund.
Symbol anzeigen	Umschalter, der zusätzlich zur Hintergrundfarbe einen kleinen Kreis anzeigt.
Wertüberschreibung	Text, der anstelle des Statuswerts gerendert wird. Beispiel: Anstelle von „Kritisch“ können Sie „diese sofort beheben“ anzeigen. Sie können mit auf einen Textwert verweisen {{value}} .
Anwendung	Anwendungsbereich, der den Datensatz enthält.
Reihenfolge	Reihenfolge, in der die hervorgehobenen Werte ausgewertet werden.

g. Wählen Sie **Absenden**.

2. Fügen Sie den hervorgehobenen Wert zur Konfiguration des hervorgehobenen Werts hinzu.

a. Navigieren zu **Now-Experience-Framework** > **Konfigurationseinstellungen** > **Konfigurationen hervorgehobener UX-Werte**an.

b. Wählen Sie die Konfiguration aus.

c. Wählen Sie in der zugehörigen Liste hervorgehobene Werte die Option aus **Bearbeiten** .

d. Verschieben Sie den gewünschten Wert aus der linken Spalte in die rechte Spalte, um ihn der ausgewählten Konfiguration hinzuzufügen.

e. Wählen Sie **Speichern**.

Zugehörige Informationen

Hervorgehobene Werte in einem Formularheader einrichten in Konfigurierbarer Arbeitsbereich

Formularaktion einrichten in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM

Erstellen Sie eine Formularaktion, die mit einer UI-Aktion verknüpft ist, damit Sie die UI-Aktion in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM verwenden können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: workspace_admin, ui_builder_admin, admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Zur Verwendung von UI-Aktionen in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM muss jede UI-Aktion über eine entsprechende Formularaktion verfügen.

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now-Experience-Framework** > **Aktionen und Ereignisse** > **UX-Formularaktionen**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Geben Sie im Feld **Name** einen Namen für die Formularaktion ein.
   Es wird empfohlen, der Formularaktion denselben Namen wie der UI-Aktion zu geben.
4. Wählen Sie im Feld **Aktionstyp** die Option „UI-Aktion“ aus.
5. Wählen Sie im Feld **UI-Aktion** die UI-Aktion aus.
6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Formularmenüband und sekundäre Werte des Formular-Headers im kontextbezogenen Seitenbereich anzeigen

Für das Formularmenüband und die im Formular-Header angezeigten sekundären Werte können Sie konfigurieren, dass sie im Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM im kontextbezogenen Seitenbereich angezeigt werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: workspace_admin, ui_builder_admin, admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis: Diese Aufgabe bezieht sich auf Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.

Die Formularband Enthält Komponenten, die Service Desk-Mitarbeitern einen Überblick über Falldetails bieten, z. B. eine Kundenzusammenfassung und eine Fallzeitleiste.

Die Formularheader Für das Fallformular kann zwei Ebenen von Feldwerten aus der Falltabelle anzeigen. Der primäre Wert ist die Kurzbeschreibung des Falls. Die sekundären Werte umfassen Account sowie Kontakt oder Verbraucher, Fallpriorität und Fallstatus.

Sie können Eigenschaften verwenden, um zu bestimmen, wo Formularmenüband und sekundäre Werte angezeigt werden: oben im Datensatz oder im kontextbezogenen Seitenbereich. Zwei Eigenschaften sind für die Standard-Datensatzseite und zwei für den Interaktionsdatensatz verfügbar.

Diese Eigenschaften können unabhängig voneinander genutzt werden. Sie können z. B. das Formularmenüband im kontextbezogenen Seitenbereich und die sekundären Werte im Formular-Header anzeigen.

Hinweis: Die Eigenschaften des Formularmenübands gelten für Seiten mit aktiven Menübandkonfigurationen. Wenn eine Seite keine oder eine inaktive Menübandkonfiguration aufweist, sind für das System keine Informationen zum Anzeigen an den beiden Stellen verfügbar.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now-Experience-Framework** > **Erfahrungen** > **Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM**an.
2. Klicken Sie in der Liste „UX – Seiteneigenschaften“ auf die gewünschte Eigenschaft.

Eigenschaft	Beschreibung
ribbonLocation	Steuert, wo das Formularmenüband auf einer Standard-Datensatzseite angezeigt wird: Header oder Sei-

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

Eigenschaft	Beschreibung
	tenleiste. Beispiel: Seite „Falldatensatz“. Standardmäßig erfolgt die Anzeige in der Seitenleiste.
record_secondary_values_location	Steuert, wo die sekundären Feldwerte des Formular-Headers auf einer Standard-Datensatzseite angezeigt werden: Header oder Seitenleiste. Beispiel: Seite „Falldatensatz“. Standardmäßig erfolgt die Anzeige in der Seitenleiste.
ribbonLocation_interaction	Steuert, wo das Formularmenüband für einen Interaktionsdatensatz angezeigt wird: Header oder Seitenleiste. Standardmäßig erfolgt die Anzeige in der Seitenleiste.
interaction_secondary_values_location	Steuert, wo die sekundären Feldwerte des Formular-Headers für einen Interaktionsdatensatz angezeigt werden: Header oder Seitenleiste. Standardmäßig erfolgt die Anzeige in der Seitenleiste.

3. Geben Sie im Feld **Wert** für die ausgewählte Eigenschaft einen der folgenden Werte ein.

Wert	Beschreibung
header	Zeigt die ausgewählte Komponente an der folgenden Stelle an: ○ Menüband: oben im Datensatz. ○ Sekundäre Werte: oben im Datensatz, im Formular-Header unter dem primären Wert.
Seitenleiste	Zeigt die ausgewählte Komponente im kontextbezogenen Seitenbereich an.

4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Feldwerte als Titel von Registerkarten für Interaktionsdatensätze anzeigen

Zeigen Sie Feldwerte wie Kontakt- oder Verbrauchernamen in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM als Titel von Registerkarten für Interaktionsdatensätze an.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: workspace_admin, ui_builder_admin, admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis: Diese Aufgabe bezieht sich auf Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.

Konfigurieren Sie die Eigenschaft `sessionTabTitle`, um die Felder zu identifizieren, die als Titel der Registerkarten für Interaktionsdatensätze verwendet werden können. Geben Sie Felder in dieser Eigenschaft als kommagetrennte Zeichenfolge ein.

Das System wertet diese Felder in der Reihenfolge aus, in der sie in der Zeichenfolge angezeigt werden. Das erste Feld mit einem Wert wird als Titel der Registerkarte des Interaktionsdatensatzes verwendet. Wenn keines der Felder in der Zeichenfolge Werte enthält, zeigt das System die Datensatznummer als Registerkartentitel an.

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

Hinweis: Konfigurierte Felder müssen im Interaktionsdatensatz angezeigt werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now-Experience-Framework** > **Erfahrungen** > **Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM**an.
2. Klicken Sie in der Liste „UX – Seiteneigenschaften“ auf die Eigenschaft `sessionTabTitle`.
3. Geben Sie im Feld **Wert** die Felder ein, die in den Registerkartentiteln für Interaktionsdatensätze verwendet werden sollen.
   Geben Sie die Felder als kommagetrennte Zeichenfolge ein. Die Standardzeichenfolge lautet `contact,consumer,number`.

   Hinweis: Konfigurierte Felder müssen im Interaktionsdatensatz angezeigt werden.

4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Aktivieren Sie die UI-Aktion Fall erstellen für die Auswahl des Falltyps

Aktivieren Sie **Fall Erstellen** UI-Aktion für die Falltypauswahl für eine oder mehrere ausgewählte Tabellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: workspace_admin, ui_builder_admin, admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Dieses Verfahren fügt hinzu **Fall Erstellen** UI-Aktion für Datensätze in der konfigurierten Tabelle. Wenn Sie diese UI-Aktion auswählen, wird das Popup-Fenster Falltyp auswählen angezeigt.

Hinweis: Für den konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich **Fall Erstellen** UI-Aktion für Falltypauswahl ist standardmäßig deaktiviert.

Prozedur

1. Navigieren Sie zur Liste Aktionszuweisungen, indem Sie eingeben **sys_Declarative_action_assignment_list.do** Im Anwendungsnavigator.
2. Filtern Sie die Aktionen für die Tabelle, für die Sie die verwenden möchten **Fall Erstellen** UI-Aktion, die aktiviert werden soll.
   Um beispielsweise die UI-Aktion für die Interaktionstabelle zu aktivieren, verwenden Sie **Tabelle** Spalte zum Filtern nach der Interaktionstabelle [Interaction].
3. Wählen Sie aus **Fall Erstellen** Aktion mit dieser Beschreibung:
   Dadurch wird eine Fall-UI-Aktion erstellt, mit der Service Desk-Mitarbeiter einen Fall im Mitarbeiterbereich erstellen können, indem sie den Falltyp aus einer Liste verfügbarer Falltypen auswählen.
4. Aktivieren Sie im Datensatz „Fallaktionszuweisung erstellen“ **Aktiv** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, und speichern Sie den Datensatz.
5. Navigieren Sie zur Liste der UI-Aktionen, indem Sie eingeben **sys_ui_action_list.do** Im Anwendungsnavigator.
6. Filtern Sie die Aktionen für dieselbe Tabelle wie in Schritt 2 ausgewählt.
7. Wählen Sie aus **Fall Erstellen** Aktion ohne Kommentare.

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

8. Deaktivieren Sie im Datensatz „Fall erstellen – UI-Aktion“ **Aktiv** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, und speichern Sie den Datensatz.
9. Wiederholen Sie die Schritte 1 bis 8 für jede Tabelle, für die Sie aktivieren möchten **Fall Erstellen** UI-Aktion für Falltypauswahl.

Konfigurieren Sie Registerkarten im kontextbezogenen Seitenbereich

Verwenden Sie **InlineTabExclusion** UX-Seiteneigenschaft, um zu verhindern, dass Registerkarten im konfigurierbaren Seitenbereich in angezeigt werden Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: workspace_admin, ui_builder_admin, admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können konfigurieren **InlineTabExclusion** UX-Seiteneigenschaft für bestimmte Tabellen. Das folgende Beispiel zeigt den Standardwert für diese Eigenschaft.

```
[{
  "template": [
    "incident","sn_customerservice_case"
  ],
  "attachment": [
    "sn_customerservice_case"
  ]
}]
```

In der Zuordnung für diese Eigenschaft stellt der Schlüssel die auszublendende Registerkarte dar, und der Wert enthält die Liste der Tabellen, für die die Registerkarte ausgeblendet ist. Im obigen Beispiel:

- Die Registerkarte Antwortvorlage ist für die Tabellen Incident [Incident] und Fall [sn_customerservice_Case] ausgeblendet.
- Die Registerkarte Anhang ist für die Tabelle „Fall“ [sn_customerservice_Case] ausgeblendet.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now-Experience-Framework** > **Erfahrungen**an.
2. Wählen Sie aus **Konfigurierbarer CSM/FSM-Arbeitsbereich** Experience.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste UX-Seiteneigenschaften die Option aus **InlineTabExclusion** .
4. Nehmen Sie die erforderlichen Änderungen an vor **Wert** Feld.
5. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Konfigurieren Sie die Registerkarten Agent Assist und Antwortvorlage

Fügen Sie im kontextbezogenen Seitenbereich in eine Tabellenkonfiguration für die Registerkarte „Agent Assist“ oder die Registerkarte „Antwortvorlage“ für anwenderdefinierte Tabellen oder anwenderdefinierte Falltypen hinzu Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: workspace_admin, ui_builder_admin, admin

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Registerkarten Agent Assist und Antwortvorlage, die im kontextbezogenen Seitenbereich angezeigt werden, verwenden eine UX-Seiteneigenschaft, die Tabellenkonfigurationen enthält. Um diese Registerkarten für anwenderdefinierte Tabellen oder Falltypen anzuzeigen, erstellen Sie eine neue UX-Seiteneigenschaft namens **KontextualTableConfigMapping** Und fügen Sie dieser Eigenschaft die Tabellenkonfigurationen hinzu.

Die Zuordnung für diese Eigenschaft enthält den Registerkartennamen, den Tabellennamen und die sys_ID der Tabellenkonfiguration. Zum Beispiel:

```
[{“tab_name”:[{“table=custom_table_name”:”the sys id of the table config”}]},
{“tab_name”:[{“table=custom_table_name”:”the sys id of table config”}]}]
```

```
[{“agent_assist”:[{“table=incident":"e15061a4b30303002bf182c136a8dc34"}]},["response_templ
ate":[{“table=template”:”0a73bc83c3041300e2fd5cb981d3ae29”}]}]
```

In dieser Eigenschaft können Sie mehrere Tabellen zuordnen. Zum Beispiel:

```
[{"agent_assist":[{"table=custom_table_name":"the sys id of table config"},
 {"table=custom_table_name_2":"the sys id of table config"}]}]
```

Sie können auch Operatoren verwenden, um mehrere Tabellen in der Eigenschaftskonfiguration abzugleichen. Die Operatoren im folgenden Beispiel sind:

- STARTSWITH
- ENDSWITH
- LIKE: Dieser Operator wird verwendet, um Tabellennamen mit einem Muster abzugleichen. Im folgenden Beispiel würde der Operator „GEFÄLLT MIR“ mit allen Tabellen übereinstimmen, die das Wort „Fall“ enthalten.
- IN: Mit diesem Operator können Sie eine Liste von Werten festlegen, die den Werten in Ihren Tabellen entsprechen müssen.

```
[
 {
  "agent_assist": [
   {
    "tableSTARTSWITHkb_template": "5cb4030e73e2330021741c86fbf6a7e1"
   },
   {
    "tableENDSWITHu_kb_template": "5cb4030e73e2330021741c86fbf6a7e1"
   }
  ],
  "response_template": [
   {
    "tableLIKEcase": "5f0a5f7e77840010ec75945caa1061a5"
   },
   {
    "tableINagent_file, sn_customerservice_case": "82d52b55a300021033d6441d041e61bd"
   }
  ]
 }
]
```


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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now-Experience-Framework** > **Erfahrungen**an.
2. Wählen Sie aus **Konfigurierbarer CSM/FSM-Arbeitsbereich** Experience.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste UX-Seiteneigenschaften die Option aus **Neu** .
4. Füllen Sie die folgenden Felder im Formular „UX-Seiteneigenschaft“ aus.

Feld	Beschreibung
Seite	Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM
Name	Verwenden Sie diesen Namen für die Eigenschaft: **KontextualTableConfigMapping**
Typ	json

Wert	Fügen Sie einen Eintrag für Agent Assist oder Antwortvorlage oder beides ein.
	Agent Assist-Beispiel:
	`[{"agent_assist":[{"table=custom_table_name":"the sys id of table config"}]}]`
	Beispiel für Antwortvorlage:
	`[{"response_template":[{"table=custom_table_name":"the sys id of table config"}]}]`
	Beispiel für Agent Assist- und Antwortvorlage:
	`[{"agent_assist":[{"table=custom_table_name":"the sys id of table config"}]},{"response_template":[{"table=custom_table_name":"the sys id of table config"}]}]`

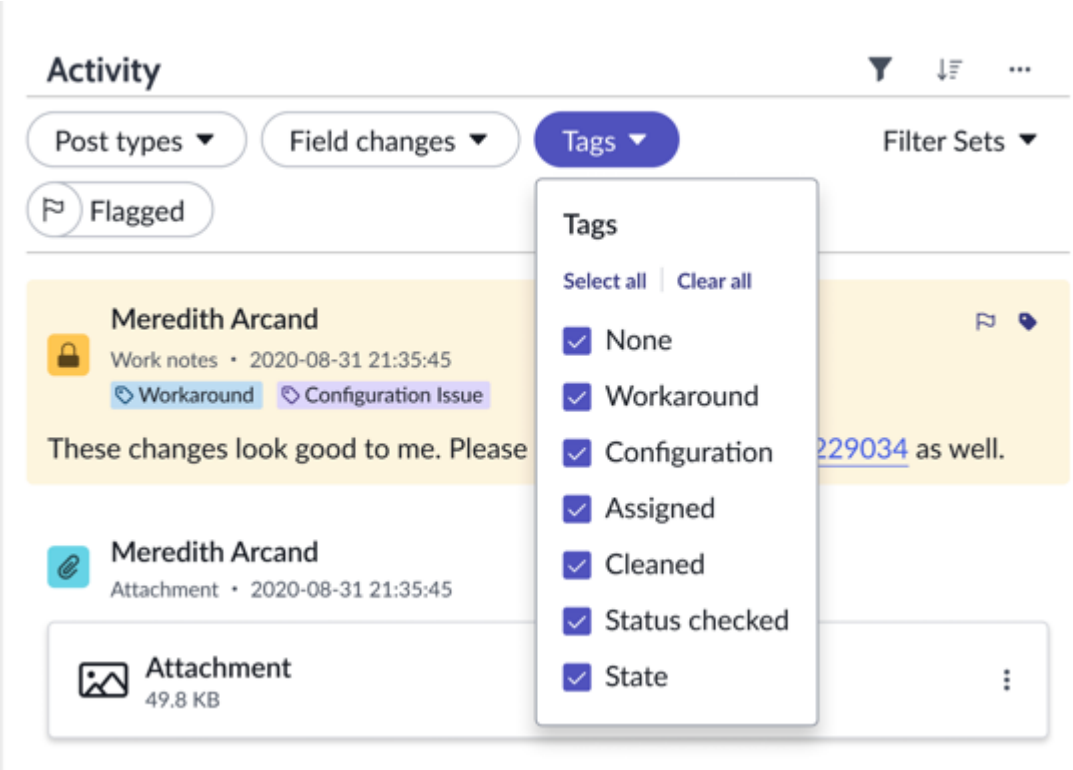
5. Wählen Sie **Speichern**.
   Nach dem Hinzufügen der Eigenschaft können Sie die Datensatzseite öffnen, die die konfigurierte Tabelle verwendet, und die Ergebnisse im kontextbezogenen Seitenbereich testen.

Filtern Sie Aktivitäten im Aktivitätenstrom

Verwenden Sie Tags, um die Elemente zu filtern, die im Aktivitätenstrom angezeigt werden.

Mit Tags können Sie Ihre Aktivitäten im Aktivitätenstrom nach dynamischen und statischen status filtern, die nicht in Filterlisten angeboten werden. Diese status können beispielsweise Workaround oder Status überprüft enthalten.

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



Tags werden von Ihrem Systemadministrator aktiviert und erstellt. Informationen zum Aktivieren und Hinzufügen von Tags für Service Desk-Mitarbeiter als Systemadministrator finden Sie unter Erstellen Sie Tags für den Aktivitätenstrom .

Informationen zur Verwendung von Tags zum Filtern von Aktivitäten im Aktivitätenstrom finden Sie unter Filtern Sie Aktivitäten mit Tags .

Warnungen im konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich automatisch schließen

Im konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich können Sie bestimmte Warnungen so konfigurieren, dass sie nach einer festgelegten Zeit automatisch ausgeblendet werden. Dies trägt dazu bei, die Ermüdung von Warnungen zu reduzieren und Service Desk-Mitarbeitern dabei zu helfen, sich darauf zu konzentrieren, indem sie weniger Warnungen mit niedrigerer Priorität manuell schließen müssen.

Administratoren können das automatische Verwerfen von Warnungen auf Experience-Ebene entweder mithilfe von UI Builder oder UX-Seiteneigenschaften konfigurieren. Diese Konfiguration bietet Kontrolle über die Timer-Dauer und Anzeigeoptionen. Service Desk-Mitarbeiter zeigen Warnungen basierend auf der vom Administrator erstellten Konfiguration an.

Erforderliche Rolle: Administrator

Sie können diese Funktion je nach Einstellung entweder mit UI Builder oder UX-Seiteneigenschaften konfigurieren.

Mit UI Builder konfigurieren :

1. Navigieren zu **Alle** > **Now Experience Framework** > **UI Builder**an.
2. Wählen Sie aus **Konfigurierbarer CSM/FSM-Arbeitsbereich** Experience.
3. Wählen Sie in der oberen rechten Ecke aus **Zeigen Sie Experience-Einstellungen an** .
4. Scrollen Sie zum Abschnitt konfigurierbare Warnungen.

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

5. Aktivieren Sie für jede gewünschte Warnungsstufe das Kontrollkästchen unter **Automatisch schließen** .
6. In **Zeitüberschreitung (Sekunden)** Spalte: Geben Sie die Dauer ein, für die die Warnung sichtbar bleiben soll. Der Standardwert ist 5 Sekunden.
7. Konfigurieren Sie die folgenden Anzeigeoptionen.
   - **Zeitbezeichnung anzeigen** : Zeigt einen Countdown-Timer für die Warnung an. Diese Option ist standardmäßig aktiviert.
   - **Erweitern Sie standardmäßig den Warnungsinhalt** : Erweitert den Warnungsinhalt automatisch, wenn er angezeigt wird.
8. Wählen Sie **Speichern**.

Konfigurieren mit UX-Seiteneigenschaften :

1. Navigieren Sie zur Liste der UX-Seiteneigenschaften, indem Sie eingeben `sys_ux_page_property.list` Im Anwendungsnavigator.
2. Suchen Sie in der Spalte Name nach der Eigenschaft „Alert_Auto_dismiss_config“.
3. Wählen Sie den Eigenschaftsnamen aus, um das Formular für die UX-Seiteneigenschaft zu öffnen.
4. In **Wert** Definieren Sie die Warnungsstufen, die Sie konfigurieren möchten. Fügen Sie beispielsweise die folgenden Informationen hinzu, um eine Informationswarnung zu konfigurieren.

Konfigurieren Sie eine Informationswarnung

Option	Beschreibung
Info	Gibt die Warnungsstufe als informative Warnung an. Andere Ebenen sind: ○ kritisch ○ hoch ○ mittel ○ Warnung ○ niedrig
enabled	Aktiviert das automatische Verwerfen für die Warnungsstufe. Auf wahr festlegen.
Zeitüberschreitung	Die Dauer, für die die Warnung sichtbar bleibt. Der Standardwert ist 5 Sekunden.
ShowTimer	Zeigt einen sichtbaren Countdown an, bevor die Warnung verschwindet. Auf wahr festlegen.

5. Wählen Sie **Speichern**.

Richten Sie zusätzliche CSM-Arbeitsbereichsfunktionen ein

Sie können zusätzliche Funktionen für die Verwendung in CSM-Arbeitsbereichen einrichten. Diese Funktionen erfordern in der Regel eine Plugin-Aktivierung und einige Konfigurationen.

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

Sie können die folgenden Funktionen für die Verwendung in CSM-Arbeitsbereichen einrichten.

Funktionen im CSM-Arbeitsbereich

Funktion	Beschreibung
Kundenzentrale	Die Kundenzentrale bietet Kundenservice-Mitarbeitern alle Informationen über den Kunden an einer zentralen Stelle. • Die Ansicht „Kundeninformationen“ zeigt wichtige Informationen zum Kunden an. • In der Ansicht „Kundenverlauf“ werden aktuelle Kundenkontaktpunkte in einem Aktivitäts-Feed angezeigt. Verwenden Sie das Setup mit Anleitung für Customer Service, um die Kundenzentrale zu konfigurieren.
Kundenservicefall-Typen	Konfigurieren Sie Falltypen, um verschiedene Arten von Kundenproblemen zu behandeln. Ein Falltyp identifiziert die Prozesse und Daten, die erforderlich sind, um einen bestimmten Typ von Problem zu lösen, z. B. eine verloren gegangene oder fehlende Kreditkarte. Verwenden Sie das Setup mit Anleitung für Customer Service, um Falltypen für Customer Service zu konfigurieren.
Proactive Customer Service Operations	Verwenden Sie diese Funktion, um die von Ihren Kunden verwendeten digitalen Services nachzuverfolgen und proaktiv Fälle für Servicestörung zu erstellen. Verwenden Sie das Setup mit Anleitung für Customer Service, um Proactive Customer Service Operations zu konfigurieren.
Playbooks für Customer Service Management	Playbooks enthalten Schrittanweisungen zum Abschließen der Aufgaben, die zur Lösung bestimmter Arten von Kundenservicefällen erforderlich sind. Die folgenden Playbooks sind für Customer Service Management im ServiceNow Store verfügbar: • Case Playbook for Onboarding • Case Playbook for Complaints • Case Playbook for Product Support
Geleitete Entscheidungen	Sie können komplexe Fälle schneller und effizienter lösen, indem Sie die Kundenservice-Mitarbeiter durch einen strukturierten Fehlerbehebungsprozess führen. Details finden Sie unter Geführte Entscheidungen konfigurieren.
Suchen und überprüfen	Mit dieser Funktion können Kundenservice-Mitarbeiter anhand von Informationen wie Name, Telefonnummer und

Automatische Übersetzung

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

Funktionen im CSM-Arbeitsbereich (Fortsetzung)

Funktion	Beschreibung
	Datensatznummer schnell nach Kontakten oder Verbrauchern suchen.
Geschätzte Zeit bis zur Lösung eines Falls	Verwenden Sie maschinelles Lernen, um die geschätzte Zeit bis zur Lösung eines Falls (ETTR) basierend auf Fallattributen wie Kurzbeschreibung, Kategorie, Priorität und Zuweisungsgruppe vorherzusagen. Weitere Informationen finden Sie unter Geschätzte Zeit bis zur Lösung eines Falls konfigurieren.

Migration zu Configurable Arbeitsbereich

Wenn Sie derzeit CSM-Mitarbeiterbereich verwenden, können Sie Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM implementieren und einige Ihrer vorhandenen CSM-Mitarbeiterbereich-Konfigurationen weiterhin nutzen.

Manche Konfigurationen können von beiden CSM-Arbeitsbereichen verwendet werden, während andere speziell für Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM konfiguriert werden müssen. Von diesen Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM-spezifischen Konfigurationen werden manche mit Listen und Formularen in der Plattform-Schnittstelle ausgeführt, andere hingegen mit UI Builder.

Machen Sie sich mithilfe der Themen in der folgenden Tabelle mit den Funktionen von Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM vertraut. Führen Sie anschließend die Schritte zur Implementierung von Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM und zur Migration Ihrer vorhandenen CSM-Mitarbeiterbereich-Konfigurationen aus.

Erkunden	Migrieren
• CSM Configurable Workspace erkunden • Arbeitsbereiche in Customer Service Management	1. CSM Configurable Workspace einrichten 2. Zu CSM Configurable Workspace migrieren

Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM erkunden

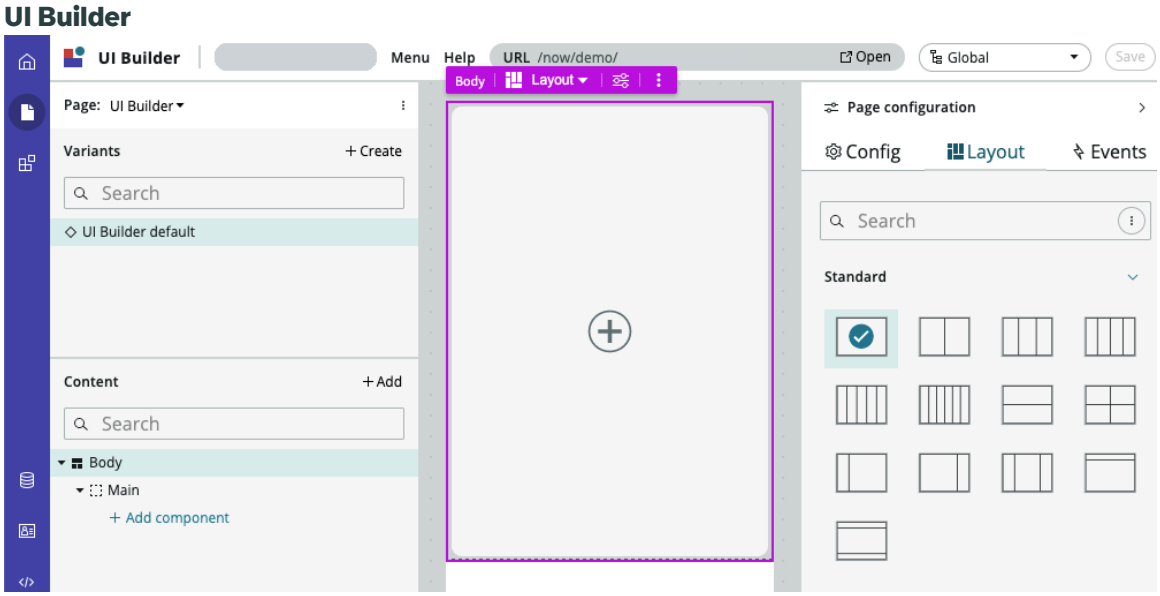
Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM ist ein Arbeitsbereich, der sich problemlos mit UI Builder konfigurieren und erweitern lässt.

UI Builder ist ein Drag-and-Drop-Generator für Web-Benutzeroberflächen, mit dem Sie in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Seiten und Komponenten erstellen und konfigurieren können.

UI Builder

Wenn Sie in UI Builder arbeiten, können Sie sich die letztendliche Oberfläche des von Ihnen erstellten Arbeitsbereichs ansehen und die Auswirkungen verschiedener Konfigurationen sehen. Für Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM werden manche Konfigurationen auch in Listen und Formularen ausgeführt.

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



Arbeiten in UI Builder

Eine Seite in einem Arbeitsbereich besteht aus Komponenten, mit denen Ihre Benutzer eine oder mehrere Aufgaben ausführen können. Sie können beispielsweise eine Seite erstellen, um in Ihrem Unternehmen Probleme mit der Software Ihrer Mitarbeiter zu lösen.

Sie erstellen die Funktionalität Ihrer Seite, indem Sie Komponenten hinzufügen, die Sie für Ihre Benutzer-Experience benötigen. Komponenten sind Elemente wie Schaltflächen und Datenvisualisierungen. UI Builder enthält eine Bibliothek mit Komponenten, die Sie der Seite hinzufügen können.

Sobald sich die Komponenten auf Ihrer Seite befinden, können Sie das Layout beliebig ändern. Sie können beispielsweise eine Seite mithilfe von Designs an die Stile und Standards Ihres Unternehmens anpassen. Weitere Informationen finden Sie unter Verwalten Sie den visuellen Stil von UI Builder-Experiences .

Fügen Sie einer Komponente eine Event-Zuordnung hinzu. Die Event-Zuordnung ist in UI Builder ein wichtiger Prozess. Wenn Sie Seiten mit Komponenten erstellen, müssen diese Seiten tatsächlich Aktionen für Benutzer ausführen. Sie können beispielsweise einem Event-Handler eine Schaltfläche zuordnen, sodass eine Aktion ausgeführt wird, wenn ein Benutzer diese Schaltfläche auswählt. Ein weiteres Beispiel hierfür ist das Hinzufügen einer Datenressource, wie zum Beispiel einem Formular. Sie können einen Event-Handler einrichten, um einen Benutzer zu benachrichtigen, wenn die Seite das Formular erfolgreich geladen hat.

UI Builder ist genau so leistungsstark, wie Sie es brauchen. Sie können einfache Web-Experiences oder auch komplexe datengestützte Experiences erstellen.

Konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich einrichten

Weitere Informationen zum Konfigurieren verschiedener Funktionen im konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich, z. B. Menübandkonfigurationen, Formularheader und UI-Aktionen, finden Sie unter Richten Sie den konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich ein .

Zugehörige Informationen

UI Builder

Automatische Übersetzung

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

Migration zu Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM

Befolgen Sie die Anleitung in diesem Thema zur Migration von CSM-Mitarbeiterbereich nach Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.

Wenn Sie derzeit CSM-Mitarbeiterbereich verwenden und zu Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM migrieren möchten, können Sie die meisten Ihrer vorhandenen Konfigurationen weiterhin nutzen. Manche Funktionen müssen jedoch speziell für Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM konfiguriert werden. Sie können einige der Konfigurationen mithilfe von Listen und Formularen und andere mit migrieren UI Builder Tool.

Beispiele für Arbeitsbereichskonfiguration

Konfigurationen von Arbeitsbereichen	Beispiele
Konfigurationen, die in CSM-Mitarbeiterbereich und Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM funktionieren, ohne dass eine Änderung erforderlich ist.	• Menübänder • Forms
Konfigurationen, die für Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM abweichen.	• Listen • Listenkategorien

Beachten Sie auch, dass manche Konfigurationsänderungen, die für einen Arbeitsbereich vorgenommen werden, sich auch auf die anderen auswirken können. Zum Beispiel können sich Änderungen an der Konfiguration von CSM-Mitarbeiterbereich auf Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM auswirken. Gleiches gilt für Änderungen an der Konfiguration von Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM. Diese können sich auf CSM-Mitarbeiterbereich auswirken.

Hinweis: Für Kunden, die sind **Nicht** Wird derzeit verwendet CSM-Mitarbeiterbereich Und wenn Sie den konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich implementieren möchten, verwenden Sie Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Geführtes Setup, indem Sie zu navigieren **Kundenservice** > **Administration** > **Geführtes Setup** > **Konfigurierbarer CSM-Arbeitsbereich**an. Wenn Sie in dieser Kategorie auf **Konfigurieren** klicken, gelangen Sie zum geführten Setup von Configurable Workspace. Die Informationen und Anweisungen in den verschiedenen Kategorien des geführten Setups können Ihnen bei der Einrichtung einer neuen Implementierung von Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM helfen.

Arbeitsbereichsfunktionen

Dieser Abschnitt enthält Informationen, Parameter und Schritte, die erforderlich sind, um CSM-Mitarbeiterbereich-Konfigurationen zu Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM zu migrieren. Wählen Sie aus der folgenden Liste die Funktion aus, die Sie migrieren möchten.

Funktionen und Beschreibungen des Arbeitsbereichs

Funktion	Beschreibung
Aktivitätenstrom	Activity Stream gibt Service Desk-Mitarbeitern die Möglichkeit, mit den anfordernden Personen zu kommunizieren und interne Hinweise zur Arbeit an einem Datensatz zu verfassen.
Agent Assist	Agent Assist bietet Service Desk-Mitarbeitern automatische Suchergebnisse, die mögliche Lösungen für Datensätze anzeigen, die sie öffnen.

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

Funktionen und Beschreibungen des Arbeitsbereichs (Fortsetzung)

Funktion	Beschreibung
Mitarbeiterchat für Kundenservice-Management Konfigurierbarer Arbeitsbereich	Mit dem Mitarbeiterchat können Service Desk-Mitarbeiter mit Kunden interagieren, Incident- oder Falldatensätze erstellen oder Chats an einen anderen Service Desk-Mitarbeiter oder eine andere Warteschlange übertragen.
Branding und Design	Mit Branding und Design können Sie Ihren konfigurierbaren Arbeitsbereich an das Branding und Design Ihres Unternehmens anpassen.
E-Mail-Editor und E-Mail-Viewer	Über den E-Mail-Editor können anfordernde Personen und Erfüller per E-Mail miteinander kommunizieren.
Kundenzentrale	Die Kundenzentrale zeigt in Form von Informationskarten alle Kontaktpunkte an, die ein Kunde mit einem Contact Center hatte.
Deklarative Aktionen	Deklarative Aktionen fügen Ihren Arbeitsbereichsformularen, Feldern, Listen und zugehörigen Listen anwenderdefinierte Funktionen hinzu, ohne anwenderdefinierte Skripts oder Lern-APIs zu schreiben.
Forms	Das Formular ist die Anwenderoberfläche, auf der Service Desk-Mitarbeiter den Großteil ihrer Arbeit erledigen.
Formularheader	Formularheader bieten eine Übersicht über den Datensatz.
Globale Suche in konfigurierbaren Arbeitsbereichen	Mit der globalen Suche können Ihre Benutzer innerhalb von festgelegten Suchquellen nach Informationen suchen.
Hervorhebungen	Hervorhebungen drücken den Status eines hervorgehobenen Werts visuell durch eine Hintergrundfarbe aus.
Listen	In der Listenansicht werden gefilterte Datensatzlisten angezeigt, z. B. „Alle Aufgaben“, „Offene Aufgaben“ und „Meine Aufgaben“.
Menübänder	Menübänder helfen Service Desk-Mitarbeitern, schnell die relevanten Informationen zu einem Datensatz zu scannen, z. B. eine Zeitleiste, einen Benutzer oder eine Kundenzusammenfassung.
UI-Aktionsleiste	Zu den UI-Aktionen gehören benutzerdefinierte Schaltflächen, Menüelemente und auf der Benutzerrolle basierende Beschränkungen des Formularzugriffs.

Aktivitätenstrom

Hier erfahren Sie, wie Arbeitsbereich Aktivitätenstrom in Konfigurierbarer Arbeitsbereich funktioniert.

Mit dem Aktivitätenstrom können Service Desk-Mitarbeiter mit anfordernden Personen kommunizieren und interne Notizen zur Arbeit an einem Datensatz machen. Konfigurieren

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

Sie in UI Builder die Komponenten Aktivitätenstrom und Aktivitätenstrom Compose, um Aktivitätenstrom in Konfigurierbarer Arbeitsbereich einzurichten.

Weitere Informationen zur Aktivitätenstrom-Komponente finden Sie unter Dokumentation zu Next Experience-Komponenten Und wählen Sie Aktivitätenstrom aus der Liste von aus Next Experience-Komponenten.

Zugehörige Parameter im Aktivitätenstrom

Hier werden die Parameter von Arbeitsbereich Aktivitätenstrom mit den Parametern von Konfigurierbarer Arbeitsbereich abgeglichen.

Hinweis: Nicht jeder Parameter einer Komponente von Konfigurierbarer Arbeitsbereich hat einen entsprechenden Parameter im (veralteten) Arbeitsbereich.

Aktivitätenstrom und entsprechende Parameter

Komponente	Name der veralteten Komponente	Parametername der veralteten Komponente	Parametername der UIB-Komponente
Activity Stream	now-activity-stream-connected	table	table
		sysID	sysID
		isNewRecord	isNewRecord
			title
			view
			showConversationFilter
			showTileAvatars
			showTileIcons
			events
			supplemental
			ambChannels
			filterOptions
			timestamp
Activity Stream Compose	now-activity-stream-compose-connected	table	table
		sysID	sysID
		isNewRecord	isNewRecord
		fields	Fields
			title
			useTabs

Agent Assist

Hier erfahren Sie, wie Arbeitsbereich Agent Assist in Kombination mit Konfigurierbarer Arbeitsbereich funktioniert.

Agent Assist stellt Service Desk-Mitarbeitern automatische Suchergebnisse mit möglichen Lösungen für die von ihnen geöffneten Datensätze bereit. Konfigurieren Sie Agent Assist in Konfigurierbarer Arbeitsbereich, indem Sie mit einer Glide-Formulardatenquelle und einer

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

kontextabhängigen Sidebar eine Datensatzseite konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Agent Assist-Übersicht Auf der ServiceNow Developer Site.

Hinweis: Möglicherweise müssen Sie sich bei anmelden Developer Site Um den Inhalt anzuzeigen.

Weitere Informationen zur Verwendung der Kontextsuche nach Agent Assist finden Sie unter Kontextsuche .

Mitarbeiterchat für Kundenservice-Management Konfigurierbarer Arbeitsbereich

Hier erfahren Sie, wie CSM-Mitarbeiterbereich Mitarbeiterchat mit Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM funktioniert.

Mit Agent Chat können Service Desk-Mitarbeiter mit Kunden interagieren, Incident- oder Falldatensätze erstellen und Chats an andere Service Desk-Mitarbeiter oder Warteschlangen übertragen. Die Konfigurationen von CSM-Mitarbeiterbereich Mitarbeiterchat funktionieren auch mit Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.

Weitere Informationen zur Komponente „Mitarbeiterchat“ finden Sie unter Dokumentation zu Next Experience-Komponenten Und wählen Sie Mitarbeiterchat aus der Liste von aus Next Experience-Komponenten.

Entsprechungen zu Parametern in Agent Chat

Parameter, die in ausgeblendet sind UI Builder(UIB) sind in UIB nicht konfigurierbar. Diese Parameter werden für bestimmte Anwendungsfälle von Kunden-Workflows verwendet.

Komponentenparameter für Mitarbeiterchat

Komponente	Name der veralteten Komponente	Parametername der veralteten Komponente	Parametername der UIB-Komponente
Agent Chat	sn-chat	Interaktion – Aktiv	• Interaktions-Sys-ID – Aktiv (in UIB ausgeblendet) • Benutzer isUxf (in UIB ausgeblendet)

Branding und Design

Erfahren Sie mehr über Branding und Design für Ihren Konfigurierbarer Arbeitsbereich.

Mit Branding und Design können Sie Ihren Konfigurierbarer Arbeitsbereich an das Branding und das Design Ihres Unternehmens anpassen. Konfigurieren Sie das Branding und das Design Ihres Konfigurierbarer Arbeitsbereich in UI Builder, um Ihren Konfigurierbarer Arbeitsbereich mit einem entsprechenden Branding und Design zu versehen.

Weitere Informationen zu Branding und Design finden Sie in den folgenden Themen:

- Zeigen Sie die Marken- und Designeinstellung in Ihrer Arbeitsbereich-Experience an
- Wird Konfiguriert Next Experience Mit Themengenerator
- Wird Konfiguriert Next Experience Designs und Einstellungen

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

E-Mail-Editor und E-Mail-Viewer

Hier erfahren Sie, wie der E-Mail-Editor und der E-Mail-Viewer in Kombination mit Konfigurierbarer Arbeitsbereich funktionieren.

E-Mail-Editor

Mit der E-Mail-Composer-Komponente können anfordernde Personen und Erfüller E-Mails zur Kommunikation verwenden. Die Komponente ist einem Datensatz zugeordnet, um Konversationen als Teil des Datensatzes einzubeziehen. Beispielsweise kann ein Service Desk-Mitarbeiter eine E-Mail an einen Kunden verfassen, um Informationen zum Fall des Kunden zu sammeln.

Entsprechungen zu E-Mail-Editor-Tabellen

Veralteter Tabellenname	UIB-Tabellenname
Keine entsprechende Tabelle	sys_ux_screen

Konfigurieren Sie den E-Mail-Composer in UI Builder an.

Weitere Informationen zur E-Mail-Composer-Komponente finden Sie unter Dokumentation zu Next Experience-Komponenten .

E-Mail-Viewer

Die Komponente „E-Mail-Viewer“ ermöglicht Kundenservice-Mitarbeitern die Vorschau von E-Mails im konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich, bevor sie an Kunden gesendet werden. Die Komponente ist einem Datensatz zugeordnet, um E-Mails als Teil des Datensatzes einzubeziehen.

Entsprechungen zu E-Mail-Viewer-Tabellen

Veralteter Tabellenname	UIB-Tabellenname
Keine entsprechende Tabelle	sys_ux_screen

Konfigurieren Sie den E-Mail-Viewer in UI Builder an.

Weitere Informationen zur Komponente „E-Mail-Viewer“ finden Sie unter Dokumentation zu Next Experience-Komponenten .

Kundenzentrale

Hier erfahren Sie, wie CSM-Mitarbeiterbereich Kundenzentrale in Kombination mit CSM Configurable Arbeitsbereich funktioniert.

Die Kundenzentrale zeigt in Form von Informationskarten alle Kontaktpunkte an, die ein Kunde mit einem Contact Center hatte. Die Konfigurationen von CSM-Mitarbeiterbereich Kundenzentrale funktionieren auch in CSM Configurable Arbeitsbereich. Es können jedoch in CSM Configurable Arbeitsbereich Konfigurationsänderungen an sn_customercentral_cust_info_config, sys_declarative_action_assignment und den zugehörigen Listen konfiguriert werden.

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

- Richten Sie die Ansicht „Kundeninformationen“ in ein Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Verwenden Geführtes Setup .
- Richten Sie die Ansicht „Kundeninformationen“ in ein CSM-Mitarbeiterbereich Verwenden Geführtes Setup .

Entsprechende Tabellen in der Kundenzentrale

Veralteter Tabellenname	UIB-Tabellenname
sys_declarative_action_assignment	sys_ux_screen

Deklarative Aktionen

Erfahren Sie, wie die deklarativen Arbeitsbereich-Aktionen mit konfigurierbarer Arbeitsbereich funktionieren.

Deklarative Aktionen fügen Ihren Formularen, Feldern, Listen und zugehörigen Listen in Arbeitsbereich ohne benutzerdefinierte Skripts oder die Verwendung von APIs benutzerdefinierte Funktionalitäten hinzu. Deklarative Aktionen umfassen: Formular- und Listenaktionen, zugehörige Listenaktionen und Feld-Decorators.

Deklarative Aktionen – entsprechende Tabellen

Veralteter Tabellenname	UIB-Tabellenname
Aktionszuweisung [sys_declarative_action_assignment]	Aktionszuweisung [sys_declarative_action_assignment] UX-Add-on-Event-Zuordnung [sys_ux_addon_event_mapping]

Um eine deklarative Aktion zu migrieren, konvertieren Sie Ihre benutzerdefinierten deklarativen Aktionen in den neuen Typ „UXF-Clientaktion“ und definieren dann die entsprechende Add-on-Event-Zuordnung. Weitere Informationen finden Sie in den folgenden Themen:

- Anpassen Ihres Arbeitsbereichs mit deklarativen Aktionen
- Erstellen Sie eine UXF-Clientaktion für Formulare
- Glossar für deklarative Aktionen

Zugehörige Informationen

Verwalten Sie Aktionen auf UI Builder-Seiten

Ein Ereignis an eine deklarative Aktion binden

Forms

Hier erfahren Sie, wie das Arbeitsbereich-Formular mit Konfigurierbarer Arbeitsbereich funktioniert.

Das Formular ist die Benutzeroberfläche, auf der Service Desk-Mitarbeiter den Großteil ihrer Arbeit ausführen. Die Konfigurationen des Arbeitsbereich-Formulars funktionieren ohne Änderung in Konfigurierbarer Arbeitsbereich, können aber die Funktion von Konfigurierbarer Arbeitsbereich beeinträchtigen.

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

Formularparameter

Die Formularzuordnung stellt keinen direkten Zusammenhang zwischen den Formularkomponenten Arbeitsbereich und Konfigurierbarer Arbeitsbereich her. Die Komponenten von Arbeitsbereich sind fest mit dem Formular codiert und beinhalten alle Elemente des Formulars wie z. B. Formularheader, UI-Aktionsleiste, Aktivitätenstrom, Seitenleiste usw. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich sind diese Funktionen separate Komponenten.

Formularheader

Hier erfahren Sie, wie Arbeitsbereich-Formular-Header mit Konfigurierbarer Arbeitsbereich funktionieren.

Formularheader bieten eine Übersicht über den Datensatz.

Formularheader – entsprechende Tabellen

Veralteter Tabellenname	UIB-Tabellenname
sys_aw_form_header	sys_aw_form_header sys_ux_header_config sys_ux_m2m_workspace_header_ux_header_config

Wenn Sie Ihren Arbeitsbereich-Formularheader in Konfigurierbarer Arbeitsbereich migrieren möchten, fügen Sie dem Setup für Konfigurierbarer Arbeitsbereich-Formularheader einen zusätzlichen Schritt in benutzerdefinierten Formularheadern hinzu.

- Eine zusätzliche Formularheaderkonfiguration (CSM/FSM Configurable Workspace Header Config) ist sofort einsatzbereit.
- Die veralteten Formularheaderfunktionen können ohne Änderung beibehalten werden, wirken sich jedoch möglicherweise auf die Funktionalität von Konfigurierbarer Arbeitsbereich aus.
- Fügen Sie Konfigurierbarer Arbeitsbereich die Formularheaderkomponente hinzu, um zusätzliche Funktionen zu erhalten.

Weitere Informationen finden Sie unter Richten Sie einen Formularheader im konfigurierbaren Arbeitsbereich ein .

Globale Suche in konfigurierbaren Arbeitsbereichen

Hier erfahren Sie, wie CSM-Mitarbeiterbereich Globale Suche mit Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM funktioniert.

Mit der globalen Suche können Ihre Benutzer innerhalb von festgelegten Suchquellen nach Informationen suchen.

Globale Suche – entsprechende Tabellen

Veralteter Tabellenname	UIB-Tabellenname
sys_aw_global_search_config	sys_ux_page_property

Weitere Informationen finden Sie unter KI-Suche mit konfigurierbarem CSM-Arbeitsbereich verwenden .

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

Hervorhebungen

Erfahren Sie, wie Arbeitsbereich-Hervorhebungen mit Konfigurierbarer Arbeitsbereich funktionieren.

Hervorhebungen drücken den Status eines hervorgehobenen Werts visuell durch eine Hintergrundfarbe aus. Der von Ihnen ausgewählte Status legt die farbliche Hervorhebung fest.

Entsprechende Tabellen hervorheben

Veralteter Tabellenname	UIB-Tabellenname
sys_highlighted_value	sys_highlighted_value sys_ux_highlighted_value_config sys_ux_m2m_highlighted_value_config

Um Ihre Hervorhebungen zu migrieren, fügen Sie Konfigurierbarer Arbeitsbereich einen zusätzlichen Schritt in den benutzerdefinierten hervorgehobenen Werten hinzu.

Eine zusätzliche Konfiguration hervorgehobener Werte (CSM/FSM Configurable Workspace Header Config) ist sofort einsatzbereit.

- Die veralteten hervorgehobenen Werte in Formularheadern können ohne Änderung beibehalten werden, wirken sich jedoch möglicherweise auf die Funktionalität von Konfigurierbarer Arbeitsbereich aus.
- Hervorgehobene Werte müssen einer Konfiguration hervorgehobener Werte hinzugefügt werden, damit sie in Konfigurierbarer Arbeitsbereich angezeigt werden.

Weitere Informationen finden Sie unter Richten Sie einen hervorgehobenen Wert ein .

Listen

Hier erfahren Sie, wie Arbeitsbereich-Listen in Kombination mit Konfigurierbarer Arbeitsbereich funktionieren.

In der Listenansicht werden gefilterte Datensatzlisten angezeigt, z. B. „Alle Aufgaben“, „Offene Aufgaben“ und „Meine Aufgaben“. Indem Sie Listenkategorien und gefilterte Listen einrichten, helfen Sie Ihren Service Desk-Mitarbeitern, schnell die Datensätze zu finden, an denen sie arbeiten müssen. Konfigurieren Sie das Setup für Ihre Arbeitsbereich-Listen in Konfigurierbarer Arbeitsbereich.

Listenmenükonfiguration

Die Menükonfiguration ist ein Container, der die Standardkonfigurationen des Listenmenüs enthält, das aus Kategorien und Filtern besteht.

Listenmenü – entsprechende Tabellen

Veralteter Tabellenname	UIB-Tabellenname
Keine entsprechende Tabelle	sys_ux_list_menu_config

Das Setup des Listenmenüs wird Konfigurierbarer Arbeitsbereich standardmäßig hinzugefügt. Verknüpfen Sie Ihre Liste und Listenkategorien mit dieser Konfiguration.

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

Listenkategorien

Mit Listenkategorien können Sie Datensätze so gruppieren, dass Service Desk-Mitarbeiter die Datensätze finden, an denen sie arbeiten müssen.

Listenkategorie – entsprechende Tabellen

Veralteter Tabellenname	UIB-Tabellenname
sys_aw_list_category	sys_ux_list_category

Gefilterte Listen

Mit gefilterten Listen können Sie Datensätze gruppieren, die Ihren Service Desk-Mitarbeitern bei der effizienten Erledigung ihrer Arbeit helfen.

Gefilterte Liste – entsprechende Tabellen

Veralteter Tabellenname	UIB-Tabellenname
sys_aw_list	sys_ux_list

Hinweis: Die Rollen und Gruppen werden in der UIB-Tabelle definiert und sind nicht relevant.

Rolle und Zugriff

Mit „Rolle und Zugriff“ können Sie die Zielgruppe für jede der in den Listenfiltern definierten Listen einzeln festlegen.

Rolle und Zugriff – entsprechende Tabellen

Veralteter Tabellenname	UIB-Tabellenname
sys_aw_list	sys_ux_applicability_m2m_list

Um Rollen und Zugriffsberechtigungen zu migrieren, wählen Sie eine gefilterte Liste und anschließend die Zielgruppe aus.

Menübänder

Hier erfahren Sie, wie CSM-Mitarbeiterbereich-Menübänder mit Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM funktionieren.

Menübänder helfen Service Desk-Mitarbeitern, schnell die relevanten Informationen zu einem Datensatz zu scannen, z. B. eine Zeitleiste, einen Benutzer oder eine Kundenzusammenfassung.

Menüband – entsprechende Tabellen

Veralteter Tabellenname	UIB-Tabellenname
sys_aw_ribbon_setting	sys_aw_ribbon_setting sys_ux_ribbon_config sys_ux_ribbon_config_setting

Zwar funktionieren veraltete Menüband-Widgets in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, die Konfigurationen veralteter Menübänder jedoch nicht. Fügen Sie einer Menüband-Konfiguration Menüband-Einstellungen hinzu, um sie in CSM Configurable Arbeitsbereich anzuzeigen.

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

Weitere Informationen finden Sie unter Richten Sie eine Menübandkonfiguration im konfigurierbaren Arbeitsbereich ein .

UI-Aktionsleiste

Hier erfahren Sie, wie Arbeitsbereich-UI-Aktionskomponenten mit Konfigurierbarer Arbeitsbereich funktionieren.

Zu den UI-Aktionen gehören benutzerdefinierte Schaltflächen, Menüelemente und auf der Benutzerrolle basierende Beschränkungen des Formularzugriffs. Die Komponente „UI-Aktionsleiste“ ersetzt die Komponente „UI-Aktionen“ in Arbeitsbereich.

UI-Aktionsleiste – entsprechende Tabellen

Veralteter Tabellenname	UIB-Tabellenname
sys_ui_action	sys_ux_Form_action

Zur Migration von UI-Aktionen muss jede UI-Aktion über eine entsprechende Formularaktion verfügen, damit sie in Konfigurierbarer Arbeitsbereich verwendet werden kann.

Weitere Informationen finden Sie unter Richten Sie eine Formularaktion im konfigurierbaren Arbeitsbereich ein .

Fallweiterleitung und -Zuweisung

Richten Sie die erweiterte Arbeitszuweisung (AWA) ein, um Fälle automatisch an die entsprechenden Kundenservice-Mitarbeiter im konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich weiterzuleiten.

Erweiterte Arbeitszuweisung für konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich einrichten

Thema	Beschreibung
Erweiterte Arbeitszuweisung erkunden	Erfahren Sie mehr über das AWA-Tool, einschließlich Konzepten wie Arbeitszuweisungs- und Zuweisungsregeln, Servicekanälen, Arbeitselementen und Arbeitselementwarteschlangen und Mitarbeiterkapazität.
AWA für CSM	Verwenden Sie AWA, um Ihren Service Desk-Mitarbeitern basierend auf Verfügbarkeit, Kapazität und Kompetenzen automatisch Arbeit zuzuweisen. AWA schickt Arbeit mithilfe von von Ihnen definierten Arbeitselementwarteschlangen, Weiterleitungsbedingungen und Zuweisungskriterien an qualifizierte Service Desk-Mitarbeiter. Service Desk-Mitarbeiter sehen ihre Zuweisungen im Posteingang des konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereichs.
Advanced Work Assignment-Servicekanal für die Zuweisung von Fallaufgaben einrichten	Richten Sie einen AWA-Servicekanal (Advanced Work Assignment) ein, mit dem Sie Fallaufgaben verfügbaren Benutzern zuweisen können.
Konfigurieren Sie AWA-Warteschlangen für die Proxy-Kontaktrolle	Ändern Sie die Warteschlangen für erweiterte Arbeitszuweisung, und fügen Sie Weiterleitungsbedingungen hinzu, die unterstützen

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

Erweiterte Arbeitszuweisung für konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich einrichten (Fortsetzung)

Thema	Beschreibung
	Proxy-Kontakt Rolle. Diese Rolle ermöglicht Mitarbeitern das Erstellen von Fällen für Kunden-Accounts und Kontakte. Mitarbeiter können im Namen von Kunden auch Proxy-Fallkontakte sein.

AWA für CSM

Verwenden Sie die Funktion ServiceNow® Erweiterte Arbeitszuweisung (AWA) für Kundenservice-Management, um den Service Desk-Mitarbeitern Arbeitselemente automatisch auf Grundlage ihrer Verfügbarkeit, ihrer Kapazität und ihrer Kompetenzen zuzuweisen. AWA für CSM leitet die Arbeitselemente mithilfe von Warteschlangen für Arbeitselemente, Weiterleitungsbedingungen und Zuweisungskriterien, die Sie definieren, qualifizierten Service Desk-Mitarbeitern zu. Service Desk-Mitarbeiter finden ihre Arbeitszuweisungen in ihrem Agent Workspace-Posteingang.

Plugins

Die Funktion Erweiterte Arbeitszuweisung für CSM ist mit dem Kundenservice-Plugin (com.sn_customerservice) verfügbar.

Zur Verwendung der Funktion für die schichtbasierte Zuweisung für Kundenservicefälle müssen Sie zusätzlich zum Plugin „Advanced Work Assignment“ (com.glide.awa) das Plugin „Workforce Optimization for Customer Service“ (com.snc.wfo.csm) aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Personaloptimierung für den Kundenservice aktivieren.

Um die Chat-Funktion mit Advanced Work Assignment für CSM zu verwenden, müssen Sie auch das Plugin „Agent Chat“ (com.glide.interaction.awa) aktivieren.

Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Zugehörige Plugins für Advanced Work Assignment aktivieren .

Layouts des Posteingangs

Drei Chat-Posteingangslayouts sind im Chat-Servicekanal enthalten.

Chat-Layouts und -Felder im Chatservice-Kanal

Chat-Layout	Beinhaltete Felder
Standard-Chat-Layout	Kurzbeschreibung
Kontakt-Chat-Layout	Kurzbeschreibung, Kontakt, Account
Verbraucher-Chat-Layout	Kurzbeschreibung, Verbraucher

Zwei Fall-Posteingangslayouts sind im Fall-Servicekanal enthalten.

Falllayouts und Felder im Fallservicekanal

Fall-Layout	Beinhaltete Felder
Standard-Fall-Layout	Kurzbeschreibung, Kontakt, Account, Priorität, Kategorie

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

Falllayouts und Felder im Fallservicekanal (Fortsetzung)

Fall-Layout	Beinhaltete Felder
Verbraucher-Fall-Layout	Kurzbeschreibung, Verbraucher, Priorität, Kategorie

Variable Größenanpassung für Arbeitselemente

Unternehmen können Fälle auf Grundlage der Komplexität des Falls, der Zeit und des Arbeitsaufwands, die erforderlich sind, um die Arbeit abzuschließen, skalieren. Dies hilft bei der genauen Schätzung der Service Desk-Mitarbeiter-Auslastung. Die Vorab-Arbeitszuweisung behandelt derzeit jeden Fall als eine Arbeitseinheit. Manchmal erfordern bestimmte Fälle jedoch möglicherweise mehr Arbeit als andere. Diese Fälle können einen größeren Anteil der Kapazität eines Service Desk-Mitarbeiters in Anspruch nehmen. Die Größenanpassung von Arbeitsaufgaben ermöglicht es, den Fall basierend auf den Fallattributen unterschiedlich zu skalieren. Weitere Informationen finden Sie unter Servicekanalkapazität und -Nutzung .

Agent Affinity

Die Agent Affinity ist eine Advanced Work Assignment-Erweiterung, mit der Sie die Weiterleitung von Arbeitselementen optimieren können. Advanced Work Assignment weist Arbeitselemente automatisch basierend auf einer Verlaufs-, Aufgaben- oder Account-Team-Affinität zu. Weitere Informationen zur Affinität von Service Desk-Mitarbeitern finden Sie unter Agent Affinity Verwenden .

Zugehörige Informationen

Erweiterte Arbeitszuweisung

Advanced Work Assignment-Servicekanal für die Zuweisung von Fallaufgaben einrichten

Richten Sie einen AWA-Servicekanal (Advanced Work Assignment) ein, mit dem Sie Fallaufgaben verfügbaren Benutzern zuweisen können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Sie können verwenden Erweiterte Arbeitszuweisung (AWA) Funktion zum automatischen Zuweisen von Arbeitselementen an Anwender basierend auf ihrer Verfügbarkeit und Kapazität.

AWA weist Arbeitselemente mithilfe von Zuweisungsgruppen zu. Daher ist es wichtig, dass Ihre Benutzer und Gruppen richtig eingerichtet sind.

- Bestimmen Sie die Zuweisungsgruppe, die in der AWA-Servicekanalkonfiguration verwendet werden soll, und fügen Sie dieser Gruppe Benutzer hinzu.
- Fügen Sie der Formularansicht „Fallaufgabe“ das Feld **Zuweisungsgruppe** hinzu, und machen Sie das Feld obligatorisch.
- Stellen Sie sicher, dass die Benutzer in der Zuweisungsgruppe Zugriff auf Fallaufgaben haben.

Hinweis: Standardmäßig verwendet CSM Zuweisungsgruppen, um die Sichtbarkeit von Fallaufgaben zu steuern. Daher wird die Logik zum Zuweisen von Fallaufgaben zur richtige Zuweisungsgruppe ausgelöst, wenn eine Fallaufgabe erstellt wird.

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Einrichten eines Servicekanals umfasst mehrere Schritte, die im folgenden Verfahren beschrieben werden. Sobald die Einrichtung des Servicekanals abgeschlossen ist, können Sie mit AWA neu erstellte Fallaufgaben zuweisen, für die Folgendes gilt:

- Sie sind nicht zugewiesen.
- Sie erfüllen die im Servicekanal angegebenen Bedingungen.
- Für sie ist die konfigurierte AWA-Zuweisungsgruppe im Fallaufgabenformular im Feld **Zuweisungsgruppe** konfiguriert.

Prozedur

1. Sie erstellen den Servicekanal für die Fallaufgabe.

   a. Navigieren zu **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Servicekanäle** Und klicken Sie auf **Neu** .

   b. Füllen Sie die Felder im Servicekanal-Formular aus.

Neue Servicekanal-Feldbeschreibung

Feld	Beschreibung
Name	Der Name des Servicekanals, den Sie konfigurieren. Beispiel: Fallaufgabe.
Reihenfolge des Posteingangs	Reihenfolge, in der Kanalelemente im Posteingang des Benutzers angezeigt werden Die **Reihenfolge Des Posteingangs** Feld ist eine Ganzzahl Feldtyp . In diesem Feld können ganze Zahlen gespeichert werden.
Anwendung	Der Name der Anwendung. Wählen Sie für den Fallaufgabenkanal „Kundenservice“ aus.
Aktiv	Die Option zum Aktivieren des Servicekanals. Wenn Sie diese Option auswählen, können die Warteschlangen, die dem Servicekanal zugeordnet wurden, Arbeitselemente annehmen.
Kurzbeschreibung	Eine kurze Beschreibung des Servicekanals
Tabelle	Die Tabelle, in der die Servicekanal-Datensätze gespeichert werden. Zum Weiterleiten von Fallaufgaben wählen Sie die Aufgabentabelle (sn_customerservice_task) aus.
Zu Feld zuweisen	Das Feld, das auf den Benutzer verweist, dem das Element zugewiesen ist. Für die Aufgabentabelle handelt es sich hierbei um das Feld **Zugewiesen an** (assigned_to).
Zuweisungsgruppenfeld	Das Feld, das auf die Zuweisungsgruppe verweist, der das Element zugewiesen ist. Für die Aufgabentabelle handelt es sich hierbei um das Feld **Zuweisungsgruppe**.
Erweiterte Bedingung	Die erweiterten Bedingungen, die für den Kanal gelten, wenn sie aktiviert werden. Für Fallaufgaben ist der übergeordnete Fall aktiv: **[Aktiv] [ist] [wahr]**.
Standardgröße eines Arbeitselements	Die Menge der Kapazität eines Benutzers, die verwendet wird, wenn dieses Arbeitselement zugewiesen wird. Der Standardwert lautet 1.

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

Feld	Beschreibung
Standardkapazität	Anzahl der Elemente, die Service Desk-Mitarbeitern automatisch zugewiesen wurden (ausstehende Überschreibungen). Der Standardwert für dieses Feld hängt vom Typ des Arbeitselements ab.
Nutzungsbedingung	Bedingung, die festlegt, unter welchen Umständen ein aktives Element prozentual zur Arbeitsauslastung/Kapazität eines Benutzers beiträgt. Für Fallaufgaben: **[Status] [ist nicht] [Geschlossen]**.

c. Klicken Sie auf **Absenden**.
Das System fügt den Fallaufgabenkanal der Liste „Servicekanäle“ hinzu.

Weitere Informationen zum Erstellen eines AWA-Servicekanals finden Sie unter Erstellen Sie einen Servicekanal .

2. Konfigurieren Sie das Kartenlayout für den Posteingang der Fallaufgabe.

a. Klicken Sie in der Liste „Servicekanal“ auf **Fallaufgabe**, um den Datensatz zu öffnen.

b. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Layout des Posteingangs“ auf **Default Case Task layout (Standardlayout für Fallaufgaben)**.

c. Fügen Sie dem Kartenlayout die folgenden Felder hinzu.

- **Feld 1**: Nummer
- **Feld 2**: Betreff
- **Feld 3**: Übergeordnete Nummer

d. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Weitere Informationen zum Konfigurieren des Kartenlayouts finden Sie unter Erstellen oder ändern Sie ein Posteingangslayout .

3. Erstellen Sie eine Warteschlange für den Servicekanal für Fallaufgaben.

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

b. Füllen Sie im Formular „Warteschlange“ die folgenden Felder aus.

Beschreibung des Felds der zugehörigen Liste der Warteschlange

Feld	Beschreibung
Name	Name der Queue. Beispiel: Zuweisung von Fallaufgaben.
Kurzbeschreibung	Kurze Erläuterung zur Warteschlange. Beispiel: Fallaufgaben zu Benutzern im Middle Office zuweisen.

c. Klicken Sie auf **Absenden**.

Weitere Informationen zum Konfigurieren einer Warteschlange finden Sie unter Erstellen Sie eine Arbeitselementwarteschlange .

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

4. Erstellen Sie eine Zuweisungsregel für die Warteschlange zur Zuweisung von Fallaufgaben.

   a. Navigieren zu **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Zuweisungsregeln** Und klicken Sie auf **Neu** .

   b. Füllen Sie die Felder im Zuweisungsregelformular aus.

   Beschreibung des Felds für neue Zuweisungsregeln

Feld	Beschreibung
Name	Der Name der Zuweisungsregel
Kurzbeschreibung	Eine kurze Beschreibung der Zuweisungsregel. Beispiel: Fallaufgaben basierend auf dieser Konfiguration zuweisen.
Zuweisen nach	Der Typ der Zuweisung. Wählen Sie **Die meiste Kapazität** aus, wodurch ein Arbeitselement an den Benutzer weitergeleitet wird, der die größte Verfügbarkeit für die Bearbeitung der Aufgabe hat.
Ablehnung durch Service Desk-Mitarbeiter zulassen	Aktivieren Sie im Formularabschnitt „Ablehnungsverarbeitung“ dieses Kontrollkästchen, damit Benutzer Arbeitselemente in ihrem Posteingang ablehnen können.

   c. Klicken Sie auf **Absenden**.

   Weitere Informationen zum Erstellen einer Zuweisungsregel finden Sie unter Konfigurieren Sie Zuweisungsregeln für Mitarbeiter .

5. Erstellen Sie eine Gruppe für die Warteschlange zur Zuweisung von Fallaufgaben.

   a. Navigieren zu **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Management** > **Gruppen** Und klicken Sie auf **Neu** .

   b. Füllen Sie die Felder im Formular „Gruppe“ aus, und klicken Sie auf **Absenden**.

   c. Klicken Sie auf die Gruppe, um das Gruppenformular anzuzeigen.

   d. Fügen Sie in der zugehörigen Liste „Gruppenmitglieder“ Benutzer zu der Gruppe hinzu.
   Die Benutzer, die Sie der Gruppe für die Warteschlange zur Zuweisung von Fallaufgaben hinzufügen, benötigen die folgenden Rollen:

   - Fallaufgaben-Mitarbeiter (sn_customerservice.case_task_agent)
   - AWA-Service Desk-Mitarbeiter (awa_agent)

   Weitere Informationen zum Erstellen einer Gruppe finden Sie unter Erstellen oder ändern Sie Gruppen für Warteschlangen für erweiterte Arbeitszuweisung

6. Ordnen Sie die Zuweisungsregel der Warteschlange zur Zuweisung von Fallaufgaben zu.

   a. Navigieren zu **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Einstellungen** > **Warteschlangen** Und klicken Sie auf die Warteschlange für Fallaufgaben-Zuweisung.

   b. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Berechtigung für Zuweisung“ im Formular „Warteschlange“ auf **Neu**.

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

c. Wählen Sie die Zuweisungsregel für Fallaufgaben im Feld **Agent-Zuweisungsregel** aus.

d. Wählen Sie im Feld **Gruppen** die Zuweisungsgruppe für Fallaufgaben aus.

e. Klicken Sie auf **Absenden**.

7. Aktivieren Sie den Servicekanal.

a. Navigieren zu **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Einstellungen** > **Anwesenheitsstatus**an.

b. Klicken Sie auf den Anwesenheitsstatus **Verfügbar**, und fügen Sie den Servicekanal für Fallaufgaben der Spalte **Ausgewählt** hinzu.

c. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
Sobald der Servicekanal aktiviert ist, können Sie ihn verwenden, um Arbeitselemente zuzuweisen. Weitere Informationen finden Sie unter Servicekanäle .

Konfigurieren Sie AWA-Warteschlangen für die Proxy-Kontaktrolle

Ändern Sie die Advanced Work Assignment-Warteschlangen, und fügen Sie Weiterleitungsbedingungen hinzu, die die Proxy-Kontaktrolle und das Feld **Interner Kontakt** im Fallformular unterstützen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Ändern Sie die folgenden AWA-Warteschlangen:

- Für den Fall-Servicekanal: Kundenservicefälle
- Für den Chat-Servicekanal: Customer Service

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Warteschlangen**an.
2. Wählen Sie die Warteschlange **Kundenservicefälle** aus.
3. Fügen Sie im Feld **Weiterleitungsbedingung für Arbeitselement** die folgende „oder“-Bedingung hinzu: **Interner Kontakt ist nicht leer**.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
5. Wählen Sie die **Kundenservice**-Warteschlange aus.
6. Fügen Sie im Feld **Weiterleitungsbedingung für Arbeitselement** die folgende „oder“-Bedingung hinzu: **Rolle ist sn_customerservice.proxy_contact**.
7. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Agent-Tools

Ermöglichen Sie Service Desk-Mitarbeitern, Fälle schnell und effizient zu lösen, indem Sie ihnen Tools wie bereitstellen Geführte Entscheidungen, Playbooks, dynamische zugehörige Datensätze und Kundenzentrale.

Service Desk-Mitarbeiter-Tools werden eingerichtet

Tool	Beschreibung
Guided Decisions	Richten Sie strukturierte Problembehandlungsprozesse ein, um Service Desk-

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

Service Desk-Mitarbeiter-Tools werden eingerichtet (Fortsetzung)

Tool	Beschreibung
	Mitarbeitern bei der konsistenten Lösung komplexer Probleme zu helfen.
Playbooks	Richten Sie Playbooks ein, um Service Desk-Mitarbeitern Schritt-für-Schritt-Anleitungen für die Lösung bestimmter Arten von Kundenservicefälle zu bieten, einschließlich Onboarding-, Beschwerde- und Produktsupport-Fälle.
Dynamische zugehörige Datensätze	Konfigurieren Sie die Funktion „dynamische zugehörige Datensätze“, um zugehörige Datensätze im kontextbezogenen Seitenbereich im konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich anzuzeigen. Diese Datensätze ändern sich dynamisch abhängig vom Kontext der aktuellen Datensatz- oder Playbook-Aktivität.
Kundenzentrale	Konfigurieren Sie die Ansichten „Kundeninformationen“ und „Kundenverlauf“ in der Kundenzentrale, um Service Desk-Mitarbeitern alle Informationen über einen Kunden an einem zentralen Ort bereitzustellen.
Mobile Kundenservice-Anwendung	Konfigurieren und passen Sie die mobile Kundenserviceanwendung für Service Desk-Mitarbeiter an, die die Anwendungsinstanz auf ihren Mobilgeräten verwenden.

Geführte Entscheidungen konfigurieren

Erstellen Sie strukturierte Problembehebungsprozesse für Ihre Service Desk-Mitarbeiter über ServiceNow® Geführte Entscheidungen Experience-Anwendung. Helfen Sie Ihren Service Desk-Mitarbeitern, komplexe Probleme konsistent zu lösen.

Die Geführte Entscheidungen Die Experience-Anwendung ist ein Tool zum Erstellen und Ausführen von Entscheidungsstruktur-Flows. Eine Entscheidungsstruktur führt einen Service Desk-Mitarbeiter basierend auf einem Datensatzkontext durch einen Problembehebungsprozess. Der Prozess stellt eine Reihe von Fragen, und der Service Desk-Mitarbeiter stellt die Antworten bereit. Basierend auf diesen Antworten erhält der Service Desk-Mitarbeiter Anleitungen zu den nächsten Schritten im Lösungsprozess. Service Desk-Mitarbeiter können komplexe Probleme schneller und effizienter lösen. Weitere Informationen finden Sie unter Entscheidungsstrukturen in geführter Entscheidung.

Szenarien für die Verwendung von Entscheidungsstrukturen

Entscheidungsstrukturen können Service Desk-Mitarbeitern helfen, die folgenden Arten von Kundenproblemen zu lösen:

- Beheben Sie Probleme mit einem fehlerhaften Gerät, z. B. einem Laptop, das nicht funktioniert. Verwenden Sie eine Entscheidungsstruktur, um die Ursache zu finden und eine Lösung für den Kunden bereitzustellen.
- Überprüfen Sie eine Erstattungsanforderung. Verwenden Sie eine Entscheidungsstruktur, um zu bestimmen, ob der Kunde für eine Erstattung berechtigt ist. Dies kann die Überprüfung auf Ausnahmen und das Erstellen von Aufgaben umfassen.

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

- Setzen Sie das Passwort eines Kunden zurück. Verwenden Sie eine Entscheidungsstruktur, um den Service Desk-Mitarbeiter durch den Prozess zu führen, z. B. die Identität des Kunden zu überprüfen, andere Optionen auszuprobieren und bei Bedarf das Passwort zurückzusetzen.

Ein Beispiel für die End-to-End-Konfiguration einer Entscheidungsstruktur für ein bestimmtes Szenario finden Sie unter Beispielkonfiguration einer Entscheidungsstruktur.

Geführte Entscheidungen Funktionen

- Verwenden Sie Werte in einer Entscheidungsstruktur erneut, indem Sie Eingaben in Frage und Anleitungsknoten verknüpfen. Sie können Eingaben einer untergeordneten Struktur auch mit einer übergeordneten Struktur verknüpfen.
- Verknüpfen Sie eine aktivierte Entscheidungsstruktur mit Ihrer aktuellen Entscheidungsstruktur, um andere Entscheidungsstrukturen wiederzuverwenden und den Aufwand beim Erstellen neuer Strukturen zu reduzieren. Die verknüpfte Entscheidungsstruktur fungiert als untergeordnete Struktur der aktuellen Entscheidungsstruktur.
- Ermöglichen Sie Anwendern, ihre Antworten in den vorherigen Frageknoten oder einem Leitfadenknoten zu bearbeiten.

  In einer geschachtelten Entscheidungsstruktur können Anwender von einer untergeordneten Struktur aus zum vorherigen Knoten einer übergeordneten Struktur zurückkehren.

Geführte Entscheidungen Experiences

Die Geführte Entscheidungen Die Experience-Anwendung bietet zwei verschiedene Experiences zum Erstellen und Bearbeiten von Entscheidungsstrukturen: Über Decision Tree Builder Oder Core-UI.

- Erstellen Sie eine grafische schematische Darstellung von Knoten und ihren Pfaden in einem Fehlerbehebungsprozess über Decision Tree Builder. Weitere Informationen finden Sie unter Entscheidungsstrukturen im Entscheidungsstrukturgenerator .
- Verwenden Sie Formulare und Listen, und bearbeiten Sie vorhandene Entscheidungsstrukturen über Core-UI. Weitere Informationen finden Sie unter Entscheidungsstrukturen in Core-UI .

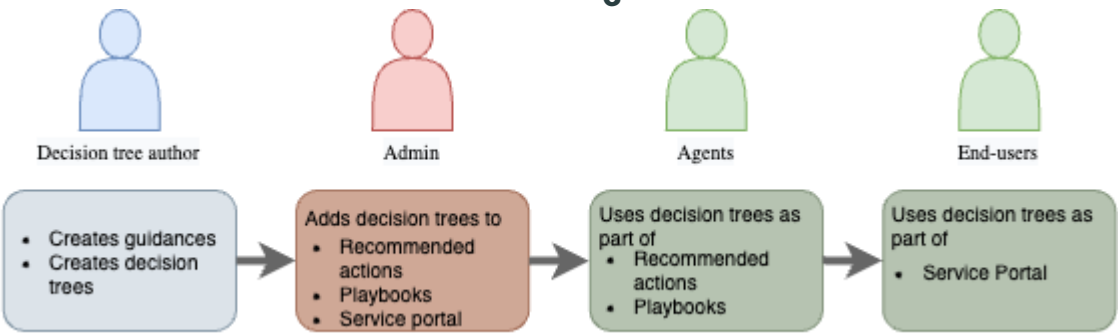
Einrichten von Geführte Entscheidungen Experience-Anwendung

Richten Sie als -Administrator ein Geführte Entscheidungen Experience-Anwendung, mit der Anwender Entscheidungsstrukturen erstellen und ausführen können, indem sie die folgenden Setup-Aufgaben ausführen:

- Die Anwendung „Geführte Entscheidungen Experience“ installieren.
- Weisen Sie Anwendern von geführten Entscheidungen Rollen zu – Verwenden Sie Rollen, um den Zugriff auf zu steuern Geführte Entscheidungen Funktionen und Informationen.
- Empfohlene Aktionen-Anwendung installieren – Ermöglicht die Ausführung von Entscheidungsstrukturen als empfohlene Aktionen.

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

Erstellen und Verwenden von Entscheidungsstrukturen



Anwender mit der Autorrolle „Entscheidungsstruktur“ (Decision_Tree_author) erstellen Entscheidungsstrukturen. Nach dem Erstellen einer Entscheidungsstruktur wird die Entscheidungsstruktur implementiert, indem sie einer empfohlenen Aktion, einem Playbook oder hinzugefügt wird Serviceportal. Weitere Informationen finden Sie in den folgenden Themen:

- Erstellen Sie eine Entscheidungsstruktur im Entscheidungsstrukturgenerator
- Bearbeiten Sie eine Entscheidungsstruktur in der Core-UI
- Hinzufügen Geführte Entscheidungen Zu Playbooks
- Geführte Entscheidungen zu Empfohlene Aktionen hinzufügen
- Geführte Entscheidungen zu Serviceportal hinzufügen

Service Desk-Mitarbeiter interagieren als Teil von mit Entscheidungsstrukturen Empfohlene Aktion Oder als Teil eines Playbooks innerhalb eines Datensatzes, z. B. eines Falls.

Kunden und Endanwender interagieren mit Entscheidungsstrukturen in Serviceportal.

Bei geführten Entscheidungen, die Playbooks hinzugefügt werden, können Service Desk-Mitarbeiter die Entscheidungsstrukturen durcharbeiten und Aktionen abschließen, die in der Anleitung als Teil einer Playbook-Phase oder -Aktivität vorgeschlagen werden. Wie der Service Desk-Mitarbeiter mit der Entscheidungsstruktur interagiert, hängt von der Playbook-Konfiguration ab. Weitere Informationen finden Sie in den folgenden Themen:

- Geführte Entscheidungen in Playbooks verwenden, um Fälle zu lösen
- Verwenden Geführte Entscheidungen In empfohlene Aktionen zur Lösung von Fällen

Apps vom ServiceNow Store anfordern

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

Entscheidungsstrukturen in geführter Entscheidung

Mit Entscheidungsstrukturen und Leitfäden können Service Desk-Mitarbeiter einen strukturierten Problembehebungsprozess durchlaufen, um Kundenprobleme schneller zu lösen und eine standardisierte Lösung bereitzustellen.

Entscheidungsstrukturen

Eine Entscheidungsstruktur ist ein mehrstufiger Prozess, der eine Reihe von Fragen, Antworten und eine Anleitung für Service Desk-Mitarbeiter enthält. Dieser Prozess besteht aus verschiedenen Entscheidungsstrukturelementen,

Automatische Übersetzung

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

einschließlich Knoten, Eingaben und Pfaden. Weitere Informationen finden Sie unter Entscheidungsstrukturelemente.

Entscheidungsstrukturen enthalten verschiedene Arten von Knoten. Entscheidungsknoten stellen eine oder mehrere Fragen dar. Leitfadenknoten bieten Service Desk-Mitarbeitern Empfehlungen. Jede Entscheidungsstruktur hat einen Stammknoten, der als Startknoten bezeichnet wird. Jeder Knoten enthält einen Pfad zum nächsten Knoten. Basierend auf den Antworten auf die Fragen führt jeder Entscheidungsknoten zu einem Ergebnis, das eine Anleitung, eine Folgefrage oder eine andere Entscheidungsstruktur sein kann.

Anleitungen

Eine Anleitung ist eine Aktion, die ein Service Desk-Mitarbeiter ausführen kann, oder Informationen, die ein Service Desk-Mitarbeiter freigeben kann. Beispielsweise kann eine Anleitung empfehlen, dass Service Desk-Mitarbeiter einen wissensartikel freigeben oder einen Arbeitsauftrag erstellen können. Service Desk-Mitarbeiter können die Aktion ausführen, indem sie auf eine Schaltfläche auf der Karte klicken.

Beispiel für Entscheidungsstruktur

Im folgenden Beispiel wird ein Flussdiagramm verwendet, um die Struktur einer Entscheidungsstruktur anzuzeigen, die die Berechtigung des Kunden für eine Heraufstufung bestimmt. Diese Promotion ist für Kunden verfügbar, die ihre Accounts innerhalb der letzten 30 Tage eröffnet haben.

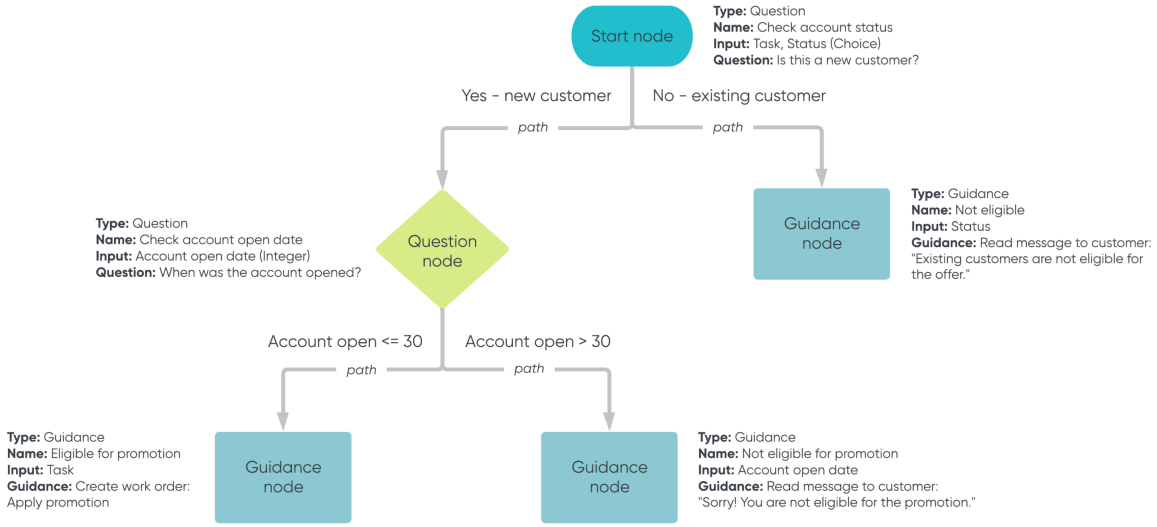
Entscheidungsstruktur zur Bewertung der Kundenberechtigung

Der Service Desk-Mitarbeiter kann einen von zwei Pfaden auswählen, um die Frage „ist dies ein neuer Kunde?“ zu beantworten.

- Die **Nein** Der Pfad gibt an, dass der Kunde nicht für die Heraufstufung berechtigt ist.
- Die **Ja** Pfad stellt eine zusätzliche Frage, um zu bestimmen, ob der Account seit mehr als 30 Tagen geöffnet war.
  - Wenn **Ja** , Der Kunde ist nicht für die Promotion berechtigt.
  - Wenn **Nein** , Der Kunde ist berechtigt, die Promotion zu erhalten.

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

Konfigurationsdetails der Entscheidungsstruktur



Weitere Informationen zum Erstellen einer Entscheidungsstruktur finden Sie in den folgenden Themen:

- Konfigurieren von Entscheidungsstrukturen im Entscheidungsstrukturgenerator
- Erstellen Sie eine Entscheidungsstruktur in der Core-UI

Entscheidungsstrukturelemente

Entscheidungsstrukturen bestehen aus mehreren Arten von Elementen, einschließlich Knoten, Eingaben und Pfaden.

Entscheidungsstrukturen werden mit verschiedenen Elementen erstellt, die in der folgenden Tabelle beschrieben werden. Die Terminologie für diese Elemente unterscheidet sich geringfügig zwischen Decision Tree Builder Und Core-UI Die Definitionen bleiben jedoch gleich. Weitere Informationen zu Knoten und Pfaden der Entscheidungsstruktur finden Sie unter Entscheidungsstrukturknoten Und Entscheidungsstrukturpfade.

Core-UI-Begriffe, Begriffe des Entscheidungsstrukturgenerators und Definitionen

Begriff in Core-UI	Begriff in Decision Tree Builder	Definition
Entscheidungsstruktur	Entscheidungsstruktur	Ein mehrstufiger Prozess, der eine Reihe von Fragen und Antworten enthält. Basierend auf den Antworten führt jede Frage in einer Entscheidungsstruktur zu einer anderen Frage, einer Anleitung für den Service Desk-Mitarbeiter oder einer anderen Entscheidungsstruktur.
Knoten	Knoten	Ein Knoten ist ein Punkt in einer Entscheidungsstruktur. Sie können verschiedene Arten von Knoten erstellen, je nachdem, was an diesem Punkt in der Struktur geschieht. Zu den Knotentypen gehören:

Automatische Übersetzung

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

Core-UI-Begriffe, Begriffe des Entscheidungsstrukturgenerators und Definitionen (Fortsetzung)

Begriff in Core-UI	Begriff in Decision Tree Builder	Definition
		• Startknoten • Fragenknoten • Leitfadenknoten • Knoten wird verknüpft
Startknoten	Startknoten	Der erste Knoten in einer Entscheidungsstruktur. Wenn Sie eine Entscheidungsstruktur erstellen, erstellt das System automatisch den Startknoten. Der Startknoten kann eine Frage oder eine Aufgabe sein.
Entscheidungsknoten	Fragenknoten (Beim Hinzufügen eines Knotens und Auswählen **Stellen Sie Anwendern mindestens eine Frage** Im Popup-Fenster)	Dieser Knotentyp stellt eine oder mehrere Fragen dar. Die Antworten auf die Fragen führen zu einem Ergebnis, das eine andere Frage, eine Anleitung oder eine andere Entscheidungsstruktur sein kann.
Leitfadenknoten	Leitfadenknoten (Beim Hinzufügen eines Knotens und Auswählen **Schlagen Sie eine Anleitung als Ergebnis vor** Im Popup-Fenster)	Dieser Knotentyp hat einen Verweis auf eine Anleitung, die einen Service Desk-Mitarbeiter empfiehlt.
Knoten wird verknüpft	Knoten wird verknüpft (Beim Hinzufügen eines Knotens und Auswählen **Verknüpfen Sie die Entscheidungsstruktur** Im Popup-Fenster)	Ein Verknüpfungsknoten enthält eine Referenz zu einer anderen Entscheidungsstruktur. Diese Verknüpfung verbindet die Ausführung der primären Entscheidungsstruktur mit einer anderen Entscheidungsstruktur, wenn eine bestimmte Bedingung erfüllt ist.
Leitfaden	Leitfaden	Eine Aktion, die ein Service Desk-Mitarbeiter ausführen kann, oder Informationen, die ein Service Desk-Mitarbeiter freigeben kann. Sie können Anleitungen auswählen, die in enthalten sind Geführte Entscheidungen Experience-Plugin oder Sie können Erstellen Sie eine Anleitung in Core-UI.

Automatische Übersetzung

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

Core-UI-Begriffe, Begriffe des Entscheidungsstrukturgenerators und Definitionen (Fortsetzung)

Begriff in Core-UI	Begriff in Decision Tree Builder	Definition
Entscheidungseingabe	Frage oder Anweisung	Eine Frage oder Anweisung mit einem konfigurierten Antworttyp. Bei der Arbeit in einer Entscheidungsstruktur kann ein Service Desk-Mitarbeiter eine Antwort auf die Frage im Format des von Ihnen konfigurierten Antworttyps bereitstellen.
Eingabetyp	Typ der Antwort	Der Datentyp, den die Frage in einem Frageknoten als Antwort akzeptieren kann, z. B. Zeichenfolge, Ganzzahl oder Auswahl. Eine Liste der unterstützten Eingabetypen finden Sie unter Antworttypen für Fragen.
Zuordnung der Entscheidungseingabe	Linkeingabe	Verknüpfen von Eingaben aus einem Entscheidungsstrukturknoten mit einem anderen, um Eingabewerte in vorherigen Entscheidungsstrukturknoten wiederzuverwenden.
Bezeichnung (für einen Knoten)	Knotenname	Der Name für eine Frage, eine Anleitung oder einen Verknüpfungsknoten. In Decision Tree Builder, Dieser Name wird auf dem Knoten im Canvas angezeigt.
Typ (für einen Knoten)	Knotenzweck	Der Typ eines Knotens im Datensatz „Entscheidungsstrukturknoten“ in Core-UI. Der Zweck eines Knotens im rechten Bereich in Decision Tree Builder. • Fragenknoten: Stellen Sie Anwendern mindestens eine Frage • Leitfadenknoten: Schlagen Sie eine Anleitung als Ergebnis vor
Nicht zutreffend	Pfad	Ein Pfad verbindet zwei Knoten in einer Entscheidungsstruktur oder einem Frageknoten mit dem Startknoten der nächsten Entscheidungsstruktur. Ein Pfad wird erstellt und einem Knoten zugeordnet und stellt das potenzielle Ergebnis dieses Knotens dar.
Entscheidungspfad	Nicht zutreffend	Ein Pfad, der mögliche Ergebnisse eines Entscheidungsknotens bereitstellt. Ein Entscheidungspfad verknüpft einen Entscheidungsknoten mit dem nächsten Knoten vom Typ „Entscheidung“.
Leitfadenpfad	Nicht zutreffend	Ein Pfad, der einen Entscheidungsknoten mit dem nächsten Knoten vom Typ „Anleitung“ verknüpft.
Pfad wird verknüpft	Nicht zutreffend	Ein Pfad, der einen Entscheidungsknoten mit dem Startknoten der nächsten Entscheidungsstruktur verknüpft.

Automatische Übersetzung

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

Core-UI-Begriffe, Begriffe des Entscheidungsstrukturgenerators und Definitionen (Fortsetzung)

Begriff in Core-UI	Begriff in Decision Tree Builder	Definition
Reihenfolge	Pfadpriorität	Die Priorität, in der der Pfad ausgeführt wird.

Entscheidungsstrukturknoten

Entscheidungsstrukturen enthalten mehrere Arten von Knoten, einschließlich Startknoten, Frageknoten, Leitfadenknoten und Verknüpfungsknoten.

Eine Entscheidungsstruktur beginnt mit einem Startknoten, der einem Service Desk-Mitarbeiter den ersten Satz von Fragen präsentiert. Dem Startknoten folgt normalerweise ein Frageknoten, der einen anderen Satz von Fragen stellt. Einem Frageknoten kann ein anderer Frageknoten, ein Leitfadenknoten, der einem Service Desk-Mitarbeiter eine Empfehlung gibt, oder ein Linkknoten folgen, der einen Verweis auf eine andere Entscheidungsstruktur enthält.

Sie können Service Desk-Mitarbeitern ermöglichen, ihre Antworten auf vorherigen Knoten zu ändern:

- Service Desk-Mitarbeiter können zum vorherigen Knoten zurückkehren, indem sie auswählen **Zurück** Schaltfläche.
- Service Desk-Mitarbeiter können zu einem beliebigen vorherigen Knoten wechseln, indem sie das Bearbeitungssymbol wählen) Auf der Registerkarte meine Antworten anzeigen.

Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Entscheidungsstruktur in Core-UI und Fügen Sie einer Entscheidungsstruktur Fragen oder Anweisungen hinzu.

Startknoten

Ein Startknoten ist der erste Knoten in einer Entscheidungsstruktur. Wenn Sie eine Entscheidungsstruktur erstellen, geben Sie interne und externe Namen, einen Titel und eine Kurzbeschreibung sowie einen Namen für die Aktionsbezeichnung an. Nach dem Speichern des Datensatzes erstellt das System die Entscheidungsstruktur und den Startknoten. Sie können diesen Startknoten verwenden, um den Rest der Entscheidungsstruktur zu erstellen.

Ein Startknoten enthält mindestens eine Frage. Ein Startknoten hat immer eine Aufgabeneingabe vom Referenztyp, sodass Sie die Aufgabeneingabe in anderen Entscheidungs- oder Leitfadenknoten über die Verknüpfung von Eingaben wiederverwenden können. Die Aufgabeneingabe enthält einen Verweis auf die Tabelle, in der der Datensatztyp gespeichert ist, an dem der Service Desk-Mitarbeiter arbeitet.

Entscheidungs- oder Frageknoten

Ein Frageknoten stellt eine oder mehrere Fragen. Die Antwort auf die Frage führt zu einem Ergebnis, das eine andere Frage, eine Anleitung für den Anwender oder eine andere Entscheidungsstruktur sein kann.

Ein Fragenknoten stellt dem Service Desk-Mitarbeiter eine Frage oder Anweisungen vor, die er befolgen muss, um die Situation des Kunden zu bewerten und die richtige Lösung bereitzustellen. Sie können dem Frageknoten HTML-Formatierungen wie Bilder, Links oder Textformatierungen hinzufügen. Beispiele für typische Fragen oder Anweisungen:

Automatische Übersetzung

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

- Zum Zurücksetzen eines Passworts: „Was ist die Account-ID des Kunden?“
- Zur Fehlerbehebung bei einem fehlerhaften Gerät: „Was ist der Gerätetyp oder die Modellnummer?“

Die Antworten auf die Fragen werden verwendet, um Pfadbedingungen zu erstellen.

Weitere Informationen zu den verfügbaren Antworttypen finden Sie unter Antworttypen für Fragen.

Hinweis: Die Verwendung nicht unterstützter Eingabetypen kann zu Fehlern in der Laufzeit-Experience führen.

Leitfadenknoten

Ein Leitfadenknoten schlägt eine Lösung für das Problem eines Kunden durch einen Verweis auf eine Anleitung vor, die einem Service Desk-Mitarbeiter eine Empfehlung bietet. Beispiele für Anleitungen sind die Empfehlung eines wissensartikels, die Erstellung eines Arbeitsauftrags oder die Eskalation eines Falls.

Einem Leitfadenknoten kann nur ein Frageknoten folgen. Die Ausführung der Entscheidungsstruktur wird fortgesetzt, nachdem der Service Desk-Mitarbeiter die Anleitung ausgeführt hat, und der Anleitungsverlauf wird als abgeschlossen markiert. Sie können einen Frageknoten verwenden, um zwei Leitfadenknoten zu verbinden.

Eine Anleitung kann Ausgaben aufweisen, die weitere Entscheidungsprozesse vorantreiben. Mit einer Anleitung können Sie Folgendes tun:

- Ausgabevariablen definieren
- Definieren Sie Werte für die Ausgabevariablen, die im Automatisierungsplan-Flow für die Anleitung durch die Flow-Aktion „Leitfadenausgaben zuweisen“ zugeordnet werden.
- Anleitungen mit dem nächsten Knoten unter dem Anleitungsknoten verbinden
- Ausgaben von Anleitungen zu Eingaben für den nächsten Knoten unter dem Anleitungsknoten zuordnen

Beschreibungen der verfügbaren Anleitungen finden Sie unter Anleitungen, die in der Anwendung „Experience für geführte Entscheidungen“ enthalten sind .

Anwender mit der Autorrolle „Entscheidungsstruktur“ können auch Anleitungen erstellen, die in Entscheidungsstrukturen oder empfohlenen Aktionen wiederverwendet werden sollen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Anleitung in Core-UI.

Knoten werden verknüpft

Ein Verknüpfungsknoten enthält eine Referenz zu einer anderen Entscheidungsstruktur. Dieser Knotentyp verbindet die Ausführung der primären Entscheidungsstruktur mit einer anderen Entscheidungsstruktur, wenn eine definierte Bedingung erfüllt ist.

Die Verknüpfung mit einer anderen Entscheidungsstruktur ist nützlich für komplexe Problembehandlungen oder für Problembehandlungen, die mehrere Phasen erfordern.

Ein Verknüpfungsknoten enthält die folgenden Elemente:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Eine verknüpfte Entscheidungsstruktur, in der die Ausführung der primären Entscheidungsstruktur fortgesetzt wird, nachdem dieser Knoten erreicht wurde.
- Eingabezuordnung, die die Eingaben aus den Knoten vor dem Verknüpfungsknoten dem Startknoten der verknüpften Entscheidungsstruktur zuordnet.
- Ein Pfad, der den vorherigen Frageknoten mit dem Startknoten der untergeordneten Struktur verbindet.

Weitere Informationen finden Sie in den folgenden Themen:

- Für Decision Tree Builder: Verknüpfen Sie eine aktivierte Entscheidungsstruktur mit dieser Entscheidungsstruktur.
- Für Core-UI: Verknüpfen Sie eine andere Entscheidungsstruktur mit dieser Entscheidungsstruktur

Verknüpfen von Eingaben in Entscheidungsstrukturknoten

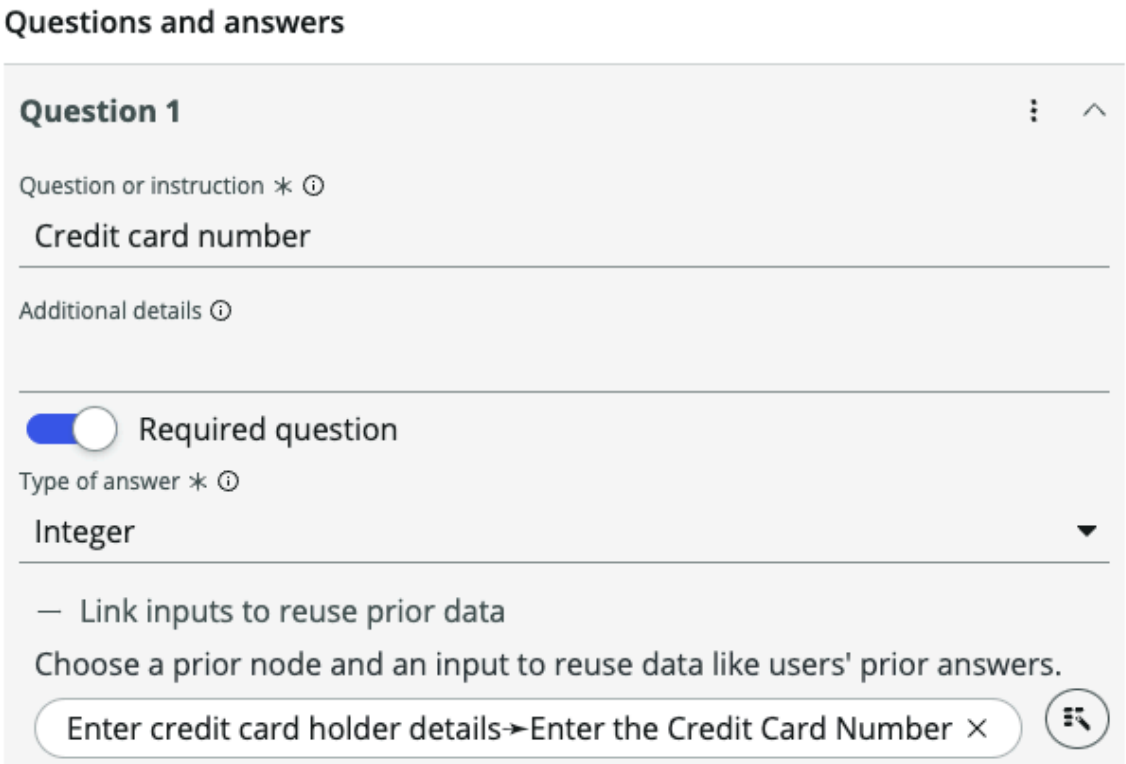
Durch die Verknüpfung von Eingaben können Autoren der Entscheidungsstruktur Eingabewerte (Antworten) aus vorherigen Knoten wiederverwenden.

Verknüpfen von Eingaben in Frage und Verknüpfung von Knoten

Die meisten Fragen werden einem Service Desk-Mitarbeiter gestellt, um Antworten zu geben. Wenn Sie eine Eingabe mit einer anderen Eingabe verknüpfen, wird die Frage dem Service Desk-Mitarbeiter nicht angezeigt. Da die Eingabe Werte aus der Eingabe wiederverwendet, mit der sie verknüpft ist, muss der Service Desk-Mitarbeiter keine Antwort angeben.

Ähnlich wie andere Eingaben können Sie verknüpfte Eingaben verwenden, um Pfadbedingungen zu erstellen.

Beispiel für die Verknüpfung von Eingaben in einem Frageknoten



Wenn Sie beispielsweise bereits die Kreditkartennummer im Startknoten gefragt haben, können Sie diese Eingabe im folgenden Frageknoten wiederverwenden. Diese Frage wird

Automatische Übersetzung

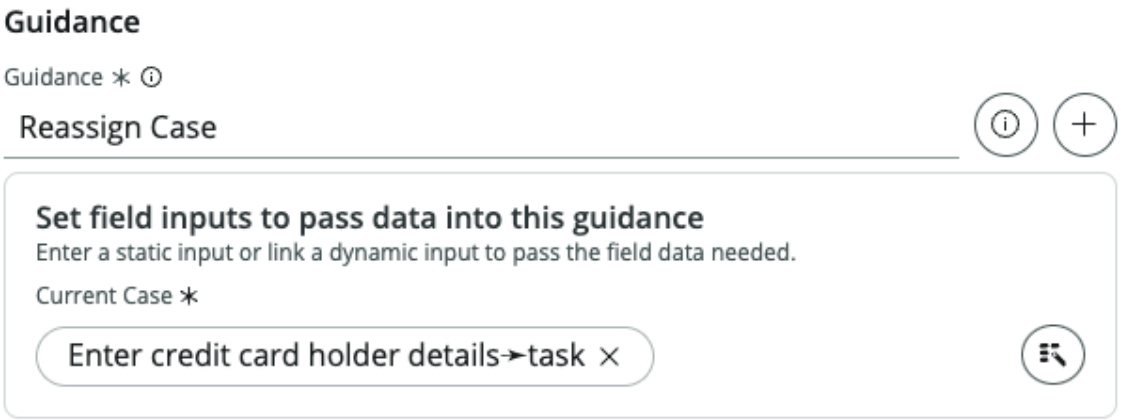
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

dem Service Desk-Mitarbeiter nicht erneut angezeigt, und der Wert wird während der Laufzeit automatisch ausgefüllt.

Verknüpfen von Eingaben in Leitfadenknoten

Beim Verknüpfen von Eingaben können Sie die vom Kunden bereitgestellten Antworten wiederverwenden, um Eingabewerte für die Anleitungseingaben bereitzustellen. Sie können die Aufgabeneingabe im Startknoten mit den Anleitungseingaben verknüpfen, um die Informationen zu dem Datensatz zu übergeben, an dem der Service Desk-Mitarbeiter arbeitet.

Beispiel für das Verknüpfen von Eingaben in einem Leitfadenknoten



Sie können beispielsweise die Aufgabeneingabe des Startknotens mit der folgenden Anleitung verbinden. Die Aufgabeneingabe enthält einen Verweis auf den Datensatz, an dem der Service Desk-Mitarbeiter in einem Arbeitsbereich arbeitet. Sie benötigen eine Fallnummer, die von der Aufgabeneingabe bereitgestellt wird, um den Fall einer anderen Person neu zuzuweisen.

Sonderfälle zum Verknüpfen von Eingaben

In den meisten Fällen können Sie Eingaben nur mit Eingaben eines anderen vorherigen Knotens desselben Typs verknüpfen. Sie können beispielsweise einen Zeichenfolgeneingabefeldtyp mit einem anderen Zeichenfolgeneingabefeldtyp verknüpfen.

Die Geführte Entscheidungen Die Experience-Anwendung unterstützt die folgenden Sonderfälle.

Fälle, die in den geführten Entscheidungen unterstützt werden

Eingabetyp	Beschreibung
Zeichenfolgeneingabefeldtyp	Akzeptiert jede Art von Feld, das verknüpft werden soll. Beispielsweise akzeptiert die Zeichenfolge Ganzzahl, Dezimalzahl, Auswahl und andere. Zeichenfolge ist ein Textfeld, das beliebige Zeichen akzeptiert.
Referenzeingabefeldtyp	Akzeptiert nur den Referenztyp des Felds. Sie können Referenzeingabetypen nur verknüpfen, wenn die Eingabetabelle des aktuellen Frageknotens mit der Eingabetabelle des vorherigen Knotens auf derselben Ebene oder auf untergeordneter Ebene übereinstimmt. Beispielsweise

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Fälle, die in den geführten Entscheidungen unterstützt werden (Fortsetzung)

Eingabetyp	Beschreibung
	kann die Aufgabentabelle mit der Aufgabentabelle verknüpft werden, oder die Aufgabentabelle kann mit der Falltabelle verknüpft werden, die ein untergeordnetes Element der Aufgabentabelle ist.
Typ des Auswahleingabefelds	Akzeptiert Auswahltyp und Zeichenfolgentyp, da eine Auswahl in einer Auswahlliste eine Zeichenfolge ist.
Eingabefeldtypen für Datum und Datum/Uhrzeit	Akzeptiert die folgenden Typen: • `Glide_date_time` • `glide_date` • `Datum` • `Datum/Uhrzeit` • `due_date` • `Kalender`

Hinweis: Die Geführte Entscheidungen Die Experience-Anwendung unterstützt nicht `Glide_var` Geben Sie Felder ein, die beliebigen Eingaben zugeordnet werden sollen.

Entscheidungsstrukturpfade

Ein Pfad wird erstellt und einem Knoten zugeordnet und stellt das potenzielle Ergebnis dieses Knotens dar.

Wenn Sie einen Pfad erstellen, geben Sie einen Namen, eine Priorität und die Pfadbedingungen an.

Feld	Beschreibung
Pfadname	Der Pfadname wird in der Entscheidungsstruktur angezeigt.
Pfadpriorität	Die Priorität bestimmt, welcher Pfad und seine Bedingungen zuerst überprüft werden, wenn mehrere Pfade vorhanden sind. Ein Knoten kann mehr als einen Pfad haben, aber es kann jeweils nur ein Pfad von einem Knoten ausgeführt werden. Beispiel: Ein Pfad mit einer Priorität von 100 hat einen niedrigeren Prioritätswert als ein Pfad mit einer Priorität von 200, daher wird nur Pfad mit Priorität 100 ausgeführt.
Pfadbedingungen	Pfadbedingungen stellen die potenziellen Antworten oder Ergebnisse von einem Knoten dar. Sie erstellen Pfadbedingungen mit einem Bedingungsgenerator, der Zugriff auf die Eingaben des direkt übergeordneten Knotens hat. Diese Eingaben werden verwendet, um informative Pfadbedingungen zu erstellen, die potenzielle Antworten oder Ergebnisse für den Knoten darstellen. Pfadbedingungen müssen erfüllt sein, um zum Zielknoten des Pfads zu wechseln.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Decision Tree Builder: Bestimmen Sie den nächsten Knoten, der in einer Entscheidungsstruktur angezeigt wird
- Core-UI: Bestimmen Sie den nächsten Knoten in einer Entscheidungsstruktur

Beispielkonfiguration einer Entscheidungsstruktur

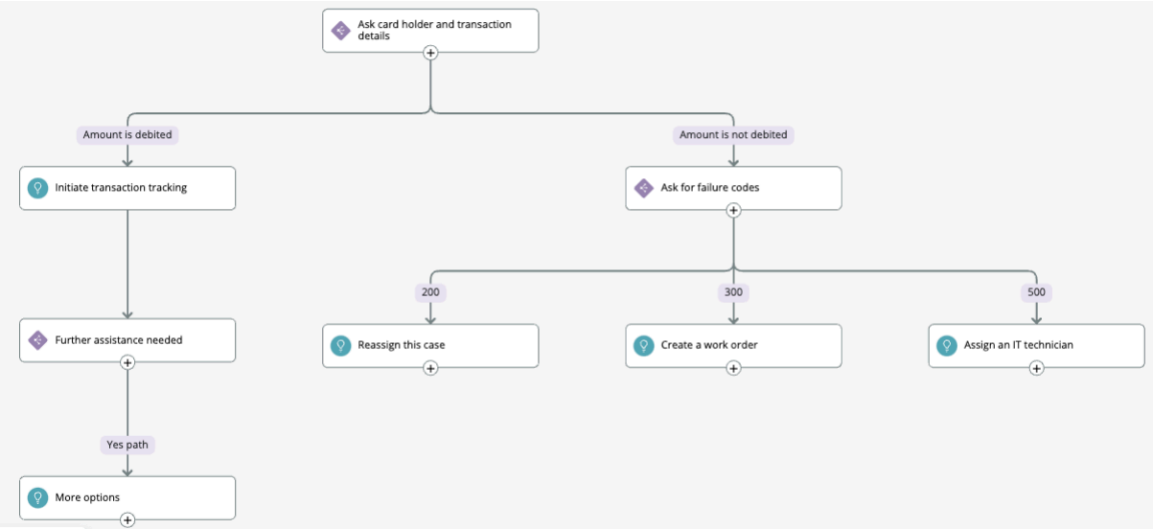
Dieses Beispiel zeigt eine End-to-End-Konfiguration einer Entscheidungsstruktur, die Sie bei den ersten Schritten mit unterstützt Geführte Entscheidungen. Nachdem Sie die Entscheidungsstruktur konfiguriert haben, können Sie sie entweder in ein Playbook einbetten oder als Empfehlung in verwenden Empfohlene Aktionen.

Weitere Informationen zu Entscheidungsstrukturen finden Sie unter Entscheidungsstrukturen in geführter Entscheidung Und Konfigurieren von Anleitungen und Entscheidungsstrukturen.

Fehlerbehebung bei einer fehlgeschlagenen Kreditkartentransaktion

Paul, der ein Konto bei der StellarVest-Bank hat, versucht, eine Smart Watch mit seiner Kreditkarte zu kaufen. Die Transaktion ist jedoch zum Zeitpunkt der Zahlung fehlgeschlagen. Paul hat einen Fall im StellarVest-Bankportal erstellt, um Hilfe zu erhalten. Service Desk-Mitarbeiter der StellarVest-Bank arbeiten an den Fällen, die von Kunden erstellt wurden, um ihre Probleme zu lösen.

In diesem Szenario verwendet der Service Desk-Mitarbeiter, der dem Fall Paul zugewiesen ist, eine Entscheidungsstruktur, um die fehlgeschlagene Kreditkartentransaktion zu beheben. Die Entscheidungsstruktur erfasst Anwender-, Kreditkarten- und Transaktionsdetails. Wenn Geld belastet wurde, wird die Transaktionsnachverfolgung initiiert. Wenn jedoch kein Geld belastet wurde, stellt der Service Desk-Mitarbeiter einen Fehlercode bereit, der bestimmt, welche Anleitung bereitgestellt wird. Beispiele für potenzielle Anleitungen sind: Neuzuweisung des Falls, Erstellung eines Arbeitsauftrags oder Zuweisung des Falls an einen IT-Techniker.



Entscheidungsstruktur wird erstellt, um Probleme bei der fehlgeschlagenen Transaktion zu beheben

Erfahren Sie, wie Prozessanalysten oder Geschäftsinhaber eine Entscheidungsstruktur erstellen und verschiedene Entscheidungsstrukturknoten in konfigurieren Nächste Seiten .

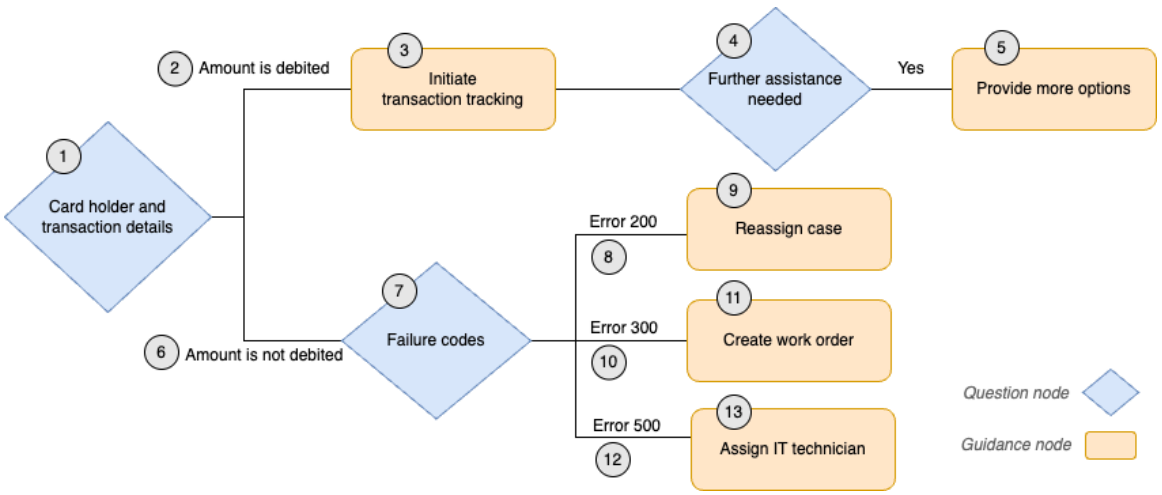
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitung für die Erstellung einer Entscheidungsstruktur

Vor der Konfiguration einer Entscheidungsstruktur sollten Prozessanalysten den Flow der Entscheidungsstruktur mithilfe eines Flow-Diagramms dokumentieren, das die Fragen, Antworten, zugehörigen Pfade und Anleitungen enthält.

Anita, Prozessanalyst bei der StellarVest-Bank, möchte eine Entscheidungsstruktur erstellen, mit der Service Desk-Mitarbeiter Fehler bei einer fehlgeschlagenen Kreditkartentransaktion beheben können.

Anita erstellt zuerst ein Flussdiagramm, um den Flow einer Entscheidungsstruktur zu dokumentieren, um die Fragen, Antworten und möglichen Anleitungen zur Konfiguration zu bestimmen.



Flow-Diagramm für Entscheidungsstruktur

Nein.	Element	Name	Beschreibung
1	Startknoten	Karteninhaber- und Transaktionsdetails	Startknoten, der Kunden-, Kreditkarten- und Transaktionsdetails erfasst.
2	Pfad	Betrag wird belastet	Pfad mit Bedingung: Betrag wird belastet.
3	Leitfadenknoten	Initiieren Sie die Transaktionsnachverfolgung	Anleitung zum Initiieren der Transaktionsnachverfolgung, wenn der Betrag belastet wird.
4	Fragenknoten	Weitere Unterstützung erforderlich	Fragen Sie, ob der Kunde weitere Unterstützung benötigt.
5	Leitfadenknoten	Stellen Sie weitere Optionen bereit	Anleitung, um weitere Optionen bereitzustellen, z. B. mit einem Service Desk-Mitarbeiter sprechen oder eine neue Karte anfordern.
6	Pfad	Betrag wird nicht belastet	Pfad mit Bedingung: Betrag wird nicht belastet.
7	Fragenknoten	Fehlercodes	Transaktionsfehlercodes erfassen, wenn der Betrag nicht belastet wird.
8	Pfad	Fehler 200	Der empfangene Fehlercode lautet 200.
9	Leitfadenknoten	Fall neu zuweisen	Anleitung zum Neuzuweisen des Falls an eine andere Person.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Flow-Diagramm für Entscheidungsstruktur (Fortsetzung)

Nein.	Element	Name	Beschreibung
10	Pfad	Fehler 300	Der empfangene Fehlercode lautet 300.
11	Leitfadenknoten	Arbeitsauftrag erstellen	Anleitung zum Erstellen eines Arbeitsauftrags zum Versand einer neuen Kreditkarte.
12	Pfad	Fehler 500	Der empfangene Fehlercode lautet 500.
13	Leitfadenknoten	IT-Techniker zuweisen	Anleitung zum Zuweisen eines IT-Technikers zur Lösung des Problems.

Erstellen Sie eine Entscheidungsstruktur für die Behebung einer fehlgeschlagenen Transaktion

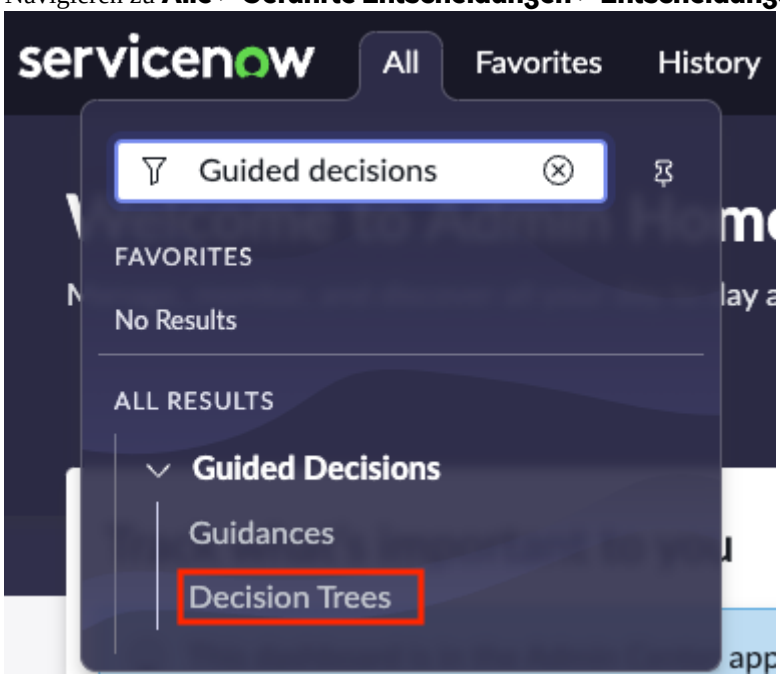
Helfen Sie Anita, eine Entscheidungsstruktur zu erstellen, mit der Service Desk-Mitarbeiter Probleme bei einer fehlgeschlagenen Kreditkartentransaktion beheben können. Nach diesem Schritt kann die Entscheidungsstruktur in konfiguriert werden Decision Tree Builder.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, sn_gd_core.decision_tree_author

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Geführte Entscheidungen** > **Entscheidungsstrukturen**an.



2. Wählen Sie Aus **Neu** In der Liste Entscheidungsstrukturen.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

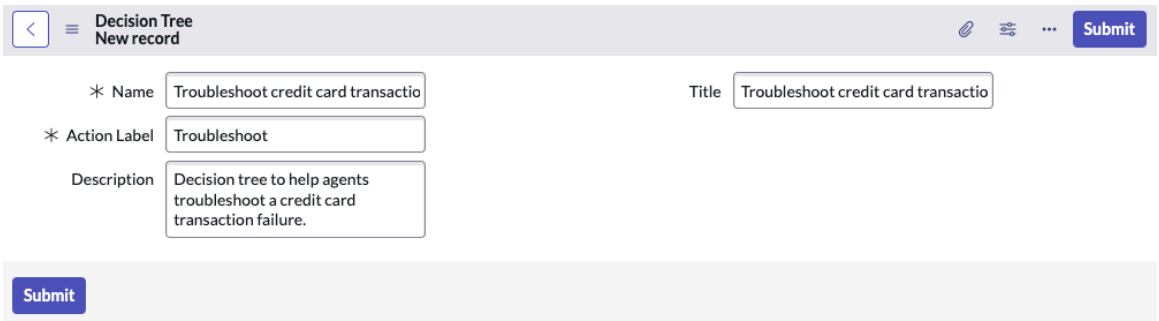
Entscheidungsstrukturformular zur Fehlerbehebung einer fehlgeschlagenen Transaktion

Feld	Beschreibung
Name	Typ Beheben Sie einen Fehler bei Kreditkartentransaktionen .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Aktionsbezeichnung	Typ Problembehandlung .
Beschreibung	Typ Entscheidungsstruktur, die Service Desk-Mitarbeitern bei der Behebung eines Kreditkartentransaktionsfehlers hilft .
Titel	Typ Beheben Sie einen Fehler bei Kreditkartentransaktionen .
Schriftgröße für Frage	Geben Sie die gewünschte Schriftgröße für die Fragen in der Struktur der geführten Entscheidungen ein. Beispiel: 14
Schaltfläche „Verwerfen“ anzeigen	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn die Schaltfläche „Verwerfen“ in der Empfehlung für den Service Desk-Mitarbeiter angezeigt werden soll.



4. Wählen Sie **Absenden**.
   Die **In Builder öffnen** Schaltfläche wird angezeigt.

Nächste Maßnahme

Konfigurieren Sie den Startknoten Um Anwender-, Karten- und Transaktionsdetails anzufordern und zu bestimmen, ob ein Betrag belastet wurde.

Erstellen Sie die Anleitung zur Transaktionsnachverfolgung initiieren

Erstellen Sie die Anleitung zur Transaktionsnachverfolgung initiieren, indem Sie Eingaben, Ausgaben, Vorschau-Experience und Detail-Experience konfigurieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_gd_guidance.guidance_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Geführte Entscheidungen** > **Anleitungen**an.
2. Erstellen Sie eine Anleitung.
   a. Wählen Sie Aus **Neu** In der Liste der Anleitungen.
   b. In **Name** Feld eingeben Initiieren Sie die Transaktionsnachverfolgung .
   c. In **Beschreibung** Feld eingeben Anleitung zur Nachverfolgung der fehlgeschlagenen Kreditkartentransaktion .
3. Erstellen Sie die folgenden Eingaben für die Anleitung.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingaben sind die Variablen oder Informationen, die das System benötigt, um die Anleitung auszuführen. Sie können Eingaben an mehreren Stellen verwenden, z. B. die Vorschau-Experience für Anleitungen und die Anleitungsaktionen.

a. Wählen Sie auf der Registerkarte Anleitungseingabe die Option aus **Neu** Für jede Eingabe.

b. Erstellen Sie die folgenden Eingaben, und wählen Sie aus **Übermitteln** .

Anleitungseingaben

Bezeichnung	Typ	Referenz	Reihenfolge	Ist Formularfeld
Name des Karteninhabers	Zeichenfolge	-	100	wahr
Aufgabe	Referenz	Fall	200	falsch
Kreditkartennummer	Ganzzahl	-	300	wahr
Transaktion-ID	Ganzzahl	-	400	wahr
Datum und Uhrzeit der Transaktion	Datum/Zeit	-	500	wahr

4. **Wahlweise:** Erstellen Sie eine Ausgabe für die Anleitung.
Ausgaben sind das gewünschte Ergebnis der Leitfadenaktion. Wenn beispielsweise eine Anleitungsaktion eine Fallaufgabe erstellt, kann als Ausgabe dieser Aktion einen Verweis auf die erstellte Fallaufgabe zurückgegeben werden.

   a. Wählen Sie auf der Registerkarte Anleitungsausgabe die Option aus **Neu** .

   b. In **Bezeichnung** Feld eingeben Fallnummer für die Transaktionsnachverfolgung .

   c. In **Typ** Feld Referenz auswählen.

   d. In **Referenz** Feld die Falltabelle auswählen.

   e. Wählen Sie **Absenden**.

5. Konfigurieren Sie die Vorschau- und Detail-Experiences.
Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie die Experience für Anleitungsdetails.

6. Wählen Sie **Absenden**.

Nächste Maßnahme

Konfigurieren Sie eine Anleitungsaktion Die ein Service Desk-Mitarbeiter beim Initiieren der Transaktionsnachverfolgung verwenden kann.

Erstellen Sie eine Anleitungsaktion für die Anleitung zur Transaktionsnachverfolgung initiieren

Konfigurieren Sie die Aktionen, die Service Desk-Mitarbeiter ausführen können, um eine Transaktionsnachverfolgung zu initiieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_gd_guidance.guidance_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Geführte Entscheidungen** > **Anleitungen**an.

2. Wählen Sie in der Liste Anleitungen die Anleitung zur Transaktionsnachverfolgung initiieren aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Wählen Sie im Formularabschnitt „Leitfadenaktionen“ die Option aus **Neu** .
4. Füllen Sie die Felder im Formular „Leitfadenaktion“ aus.

Feld	Beschreibung	Wert
Leitfaden	Anleitung, der diese Aktion zugeordnet ist. Dieses Feld ist schreibgeschützt.	Initiieren Sie die Transaktionsnachverfolgung
Aktionsbezeichnung	Name für diese Anleitungsaktion.	Initiiert
Call to Action Label (Beschriftung Handlungsaufforderung)	Beschriftung für die Aktionsschaltfläche, die auf der Empfehlungskarte im kontextbezogenen Seitenbereich angezeigt wird. Beispiel: **Artikel überprüfen und anhängen** oder **Lösung vorschlagen**.	Initiiert
Action Behavior (Aktionsverhalten)	Ausgewähltes Verhalten für die Anleitungsaktion: ○ **Einzelklick** : Die Aktion wird mit einem Klick initiiert und abgeschlossen, und die Karte wird zu verschoben **Verlauf** Registerkarte im Seitenbereich. Nützlich für einfache Aktionen wie die Eskalation eines Falls. ○ **Öffnen Sie im kontextbezogenen Seitenbereich** : Die Aktion wird in einer Detailansicht im Seitenbereich geöffnet. Der Service Desk-Mitarbeiter kann die Details im Seitenbereich überprüfen, z. B. den Inhalt eines Knowledge Base-artikels überprüfen. ○ **Öffnen Sie auf der Unterregisterkarte** : Die Aktion wird in einer separaten Registerkarte geöffnet. Sie können die Vorschau-Experience für alle Aktionsverhaltenstypen konfigurieren und die Detailansicht für die Aktionen konfigurieren, die auf der Unterregisterkarte oder im kontextbezogenen Seitenbereich geöffnet werden. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie die Experience für Anleitungsdetails.	Einzelklick

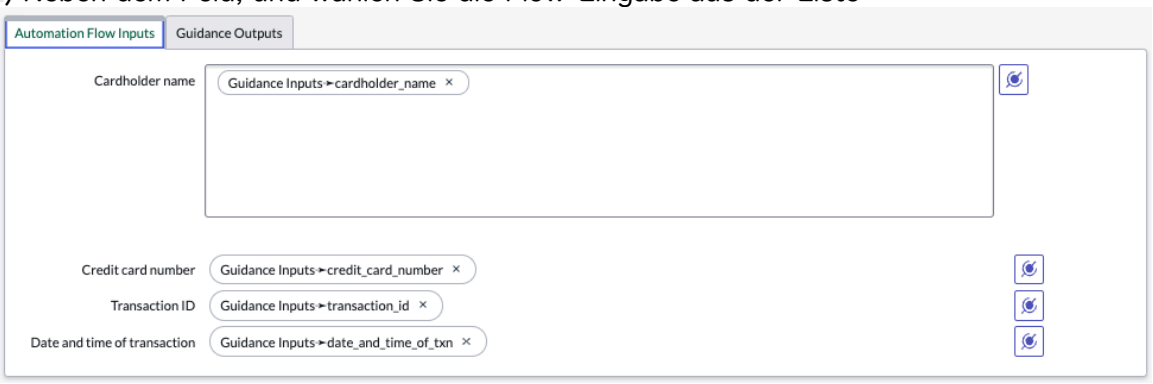
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung	Wert
	Hinweis: Aktionen, die im kontextbezogenen Seitenbereich oder auf der Unterregisterkarte geöffnet werden, werden nicht in den Status „in Bearbeitung“ versetzt. Die Aktion wechselt nur in den Status „in Bearbeitung“ oder „Abgeschlossen“, wenn der Service Desk-Mitarbeiter in der Detailansicht auf die Aktionsschaltfläche klickt.	
Primär	Bezeichnet die Anleitungsaktion als primäre Aktion. Dieses Feld ist standardmäßig aktiviert. Eine primäre Aktion hebt die Aktion hervor, die der Service Desk-Mitarbeiter ausführen soll, und macht diese Aktion als Schaltfläche auf der Empfehlungskarte verfügbar. **Hinweis:** Eine Anleitung kann nur eine primäre Anleitungsaktion haben. Wenn dieses Feld nicht ausgewählt ist, ist die Anleitungsaktion eine sekundäre Aktion, die über das Menü „weitere Aktionen“ auf der Empfehlungskarte verfügbar ist.	Wählen Sie das Feld aus.
Anwendung	Anwendung, der diese Anleitungsaktion zugeordnet ist. Dieses Feld ist schreibgeschützt.	Global
Automatisierung einer Leitfadenaktion	Flow, dem diese Anleitungsaktion zugeordnet ist.	Starten Sie den Subflow für die Transaktionsnachverfolgung
Reihenfolge	Reihenfolge der Aktion.	100
Abschlussmeldung	Meldung, die oben auf der Empfehlungskarte angezeigt wird, wenn die Anleitungsaktion abgeschlossen wurde.	Die Transaktionsnachverfolgung wird initiiert.

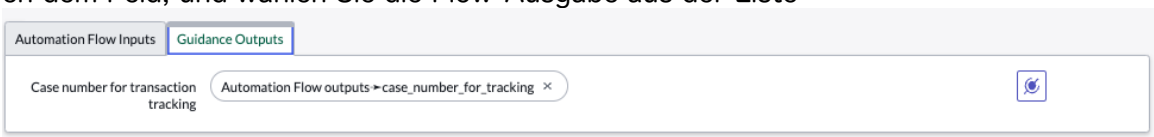
5. Rechtsklicken Sie auf die Formularüberschrift und wählen Sie **Speichern**.
   Abhängig vom ausgewählten Flow in **Automatisierung Der Leitfadenaktion** Feld werden die Flow-Eingaben und -Ausgaben angezeigt.
6. Konfigurieren Sie die Flow-Eingaben und Anleitungsausgaben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- In **Automatisierungs-Flow-Eingaben**Wählen Sie das Pillenauswahl-Symbol ( ) Neben dem Feld, und wählen Sie die Flow-Eingabe aus der Liste aus.



- In **Anleitungsausgaben**Wählen Sie das Pillenauswahl-Symbol ( ) Neben dem Feld, und wählen Sie die Flow-Ausgabe aus der Liste aus.



7. Wählen Sie **Absenden**.

Konfigurieren Sie den Startknoten für Karteninhaber- und Transaktionsdetails

Fügen Sie Fragen hinzu, um Kreditkarteninhaberdetails und Transaktionsdetails zu erhalten, und konfigurieren Sie Antworttypen in einem Startknoten in Decision Tree Builder.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, sn_gd_core.decision_tree_author

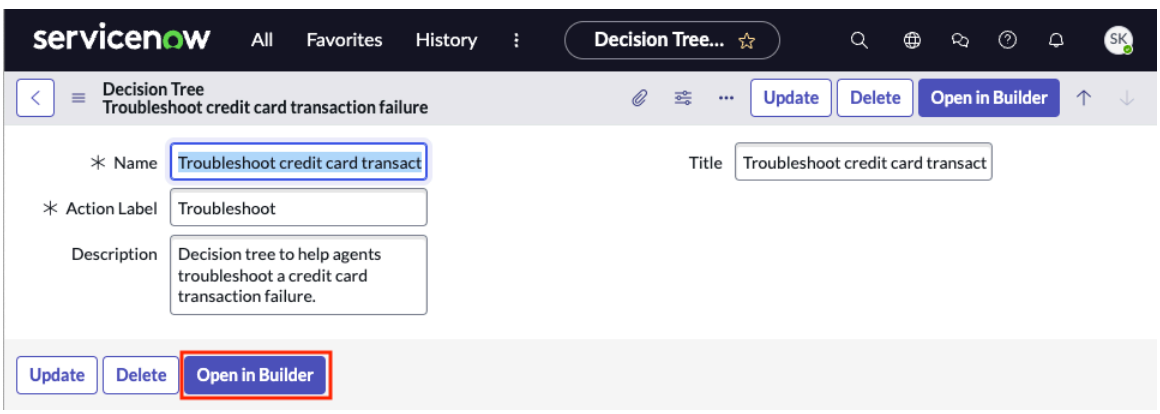
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Im Fragenknoten können Sie die Fragen hinzufügen, die Sie Kunden stellen möchten, oder Details hinzufügen, die Sie erfassen möchten. Sie können beispielsweise nach dem Typ der Kreditkarte fragen oder ob ein Betrag belastet wird. Basierend auf den bereitgestellten Antworten wird der Pfad zu einer nächsten Frage oder einem Anleitungsknoten genommen.

Prozedur

1. Wählen Sie Aus **In Builder öffnen** .

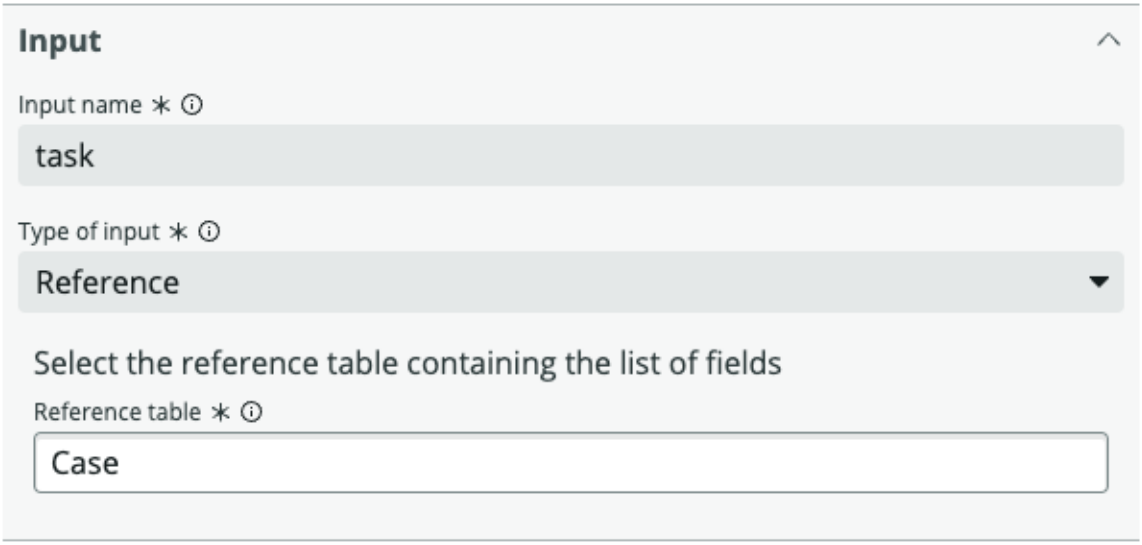
Die neue Entscheidungsstruktur wird in geöffnet Decision Tree Builder Auf einer neuen Registerkarte.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

2. Wählen Sie Aus **Neuer Knoten** , Der ein Startknoten Ihrer Entscheidungsstruktur ist.
3. In **Knotenname** Feld eingeben Fragen Sie den Karteninhaber und die Transaktionsdetails .
4. Im Abschnitt „Eingabe“ in **Referenztabelle** Feld die Falltabelle auswählen.

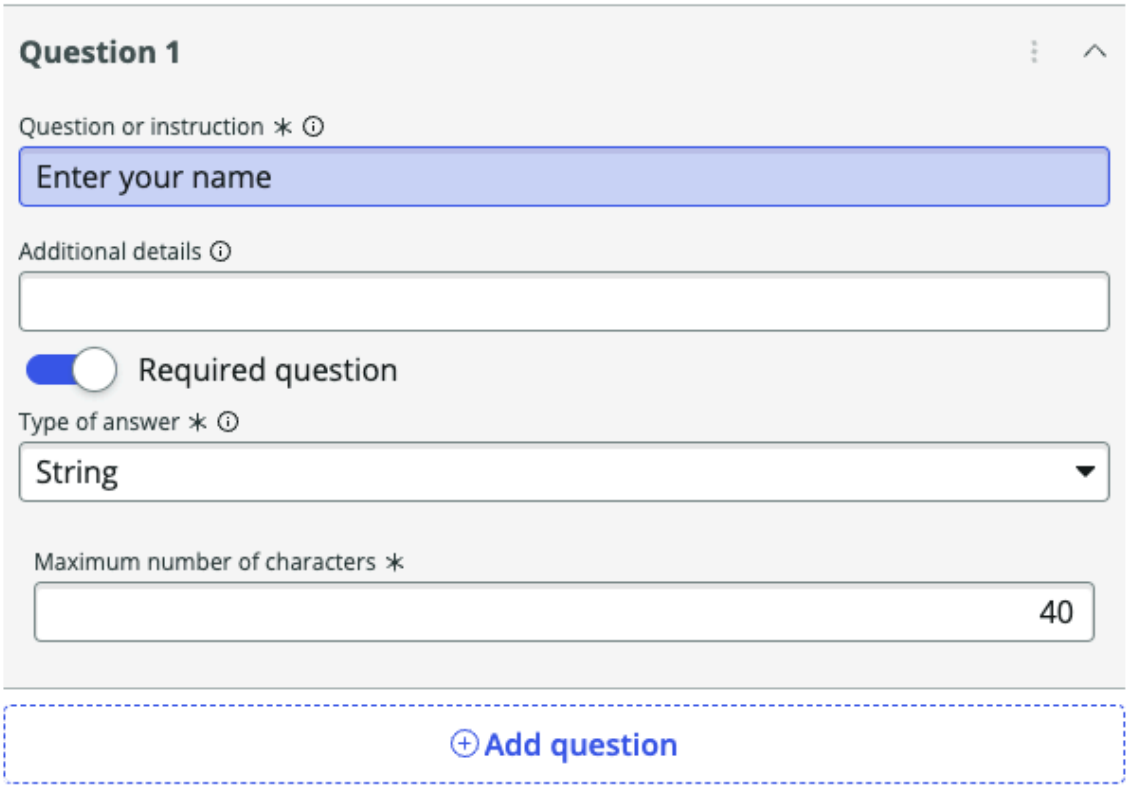


Die Referenztabelle muss nicht unbedingt eine Aufgabentabelle sein. Sie können beispielsweise eine Fall-, Incident- oder Interaktionstabelle für den Datensatzkontext auswählen, um diese Entscheidungsstruktur in einem Arbeitsbereich zu empfehlen.

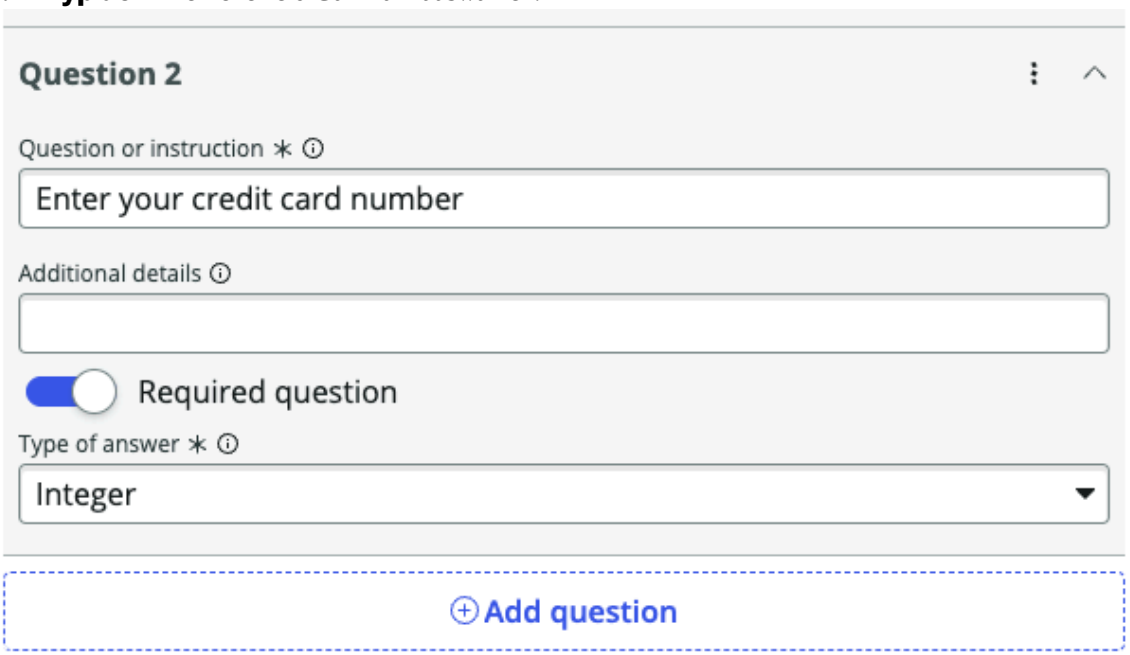
Hinweis: Sie müssen dieselbe Tabelle wie die Referenztabelle für den Kontextdatensatz in empfohlene Aktionen auswählen.

5. Konfigurieren Sie Frage 1.
   a. In **Frage oder Anweisung** Feld, Typ Geben Sie Ihren Namen ein .
   b. Machen Sie diese Frage zu einer erforderlichen Frage, indem Sie auswählen **Erforderliche Frage** Feld.
   c. In **Typ der Antwort** Wählen Sie Zeichenfolge aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



6. Konfigurieren Sie Frage 2.
   a. Wählen Sie aus **Frage hinzufügen** Schaltfläche.
   b. In **Frage oder Anweisung** Feld, Typ `Geben Sie Ihre Kreditkartennummer ein` .
   c. Machen Sie diese Frage zu einer erforderlichen Frage, indem Sie auswählen **Erforderliche Frage** Feld.
   d. In **Typ der Antwort** Feld Ganzzahl auswählen.



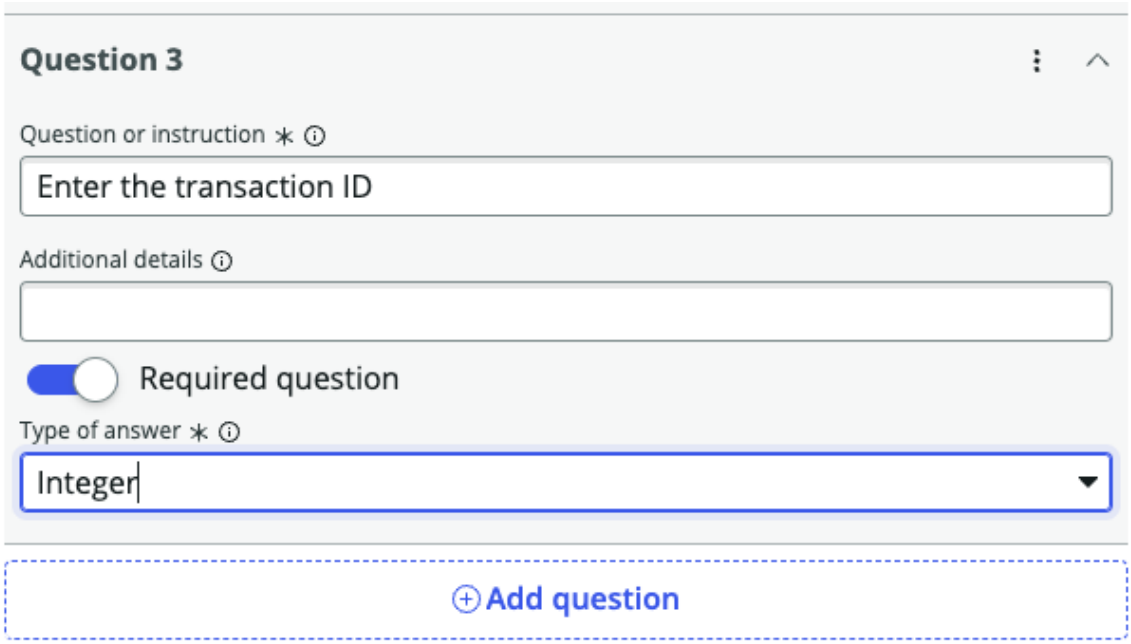
7. Konfigurieren Sie Frage 3.
   a. Wählen Sie aus **Frage hinzufügen** Schaltfläche.
   b. In **Frage oder Anweisung** Feld, Typ `Geben Sie die Transaktions-ID ein` .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

c. Machen Sie diese Frage zu einer erforderlichen Frage, indem Sie auswählen **Erforderliche Frage** Feld.

d. In **Typ der Antwort** Feld Ganzzahl auswählen.



8. Konfigurieren Sie Frage 4.

a. Wählen Sie aus **Frage hinzufügen** Schaltfläche.

b. In **Frage oder Anweisung** Feld, Typ `Wählen Sie den Kartentyp aus` .

c. Machen Sie diese Frage zu einer erforderlichen Frage, indem Sie auswählen **Erforderliche Frage** Feld.

d. In **Typ der Antwort** Feld auswählen Auswahl.

e. In **Bezeichnung** Feld eingeben `Visum` Für die erste Option in der Liste.

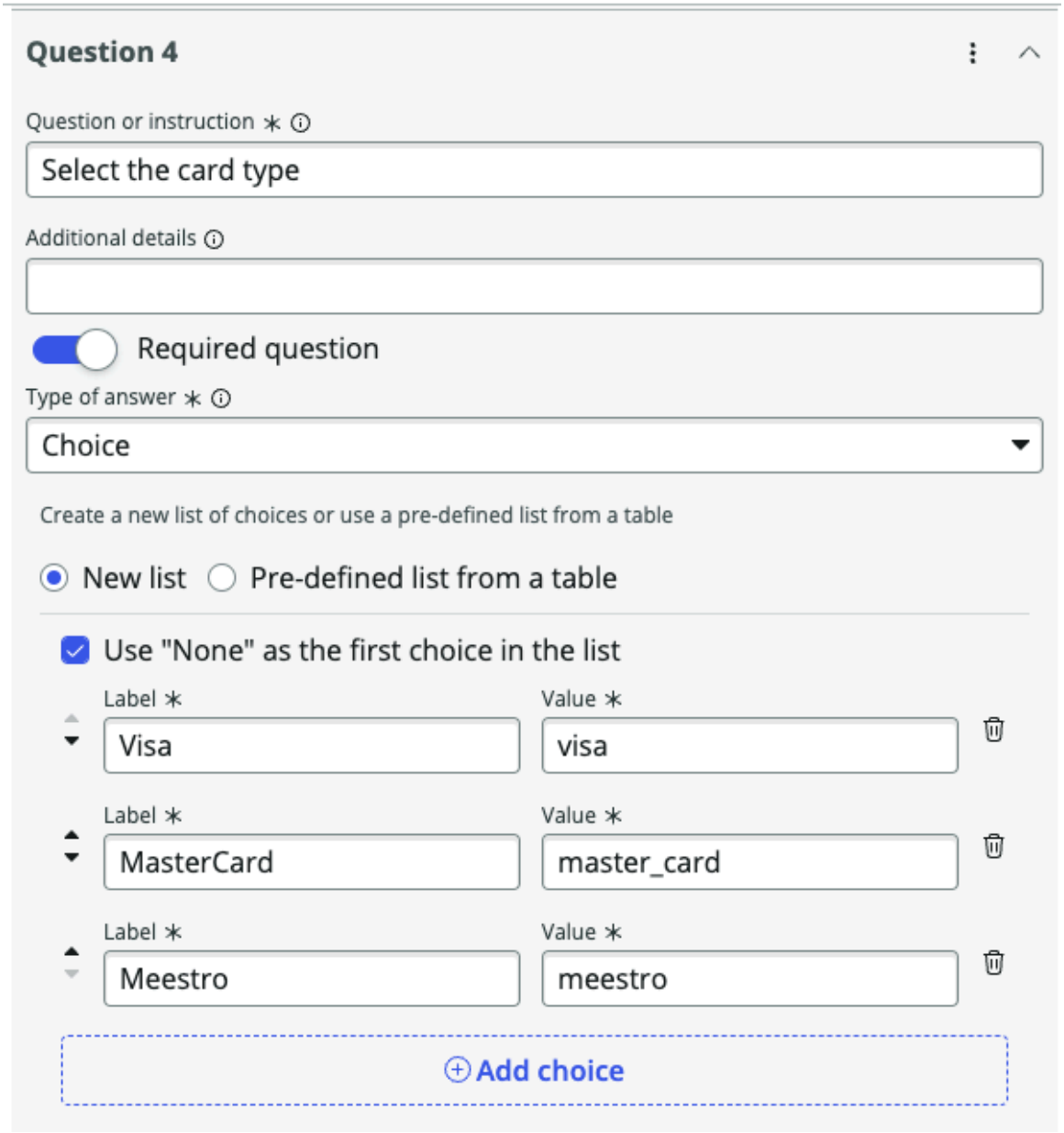
f. Wählen Sie Aus **Fügen Sie eine Auswahl hinzu** .

g. In **Bezeichnung** Feld eingeben `Mastercard` Für die zweite Option in der Liste.

h. Wählen Sie Aus **Fügen Sie eine Auswahl hinzu** .

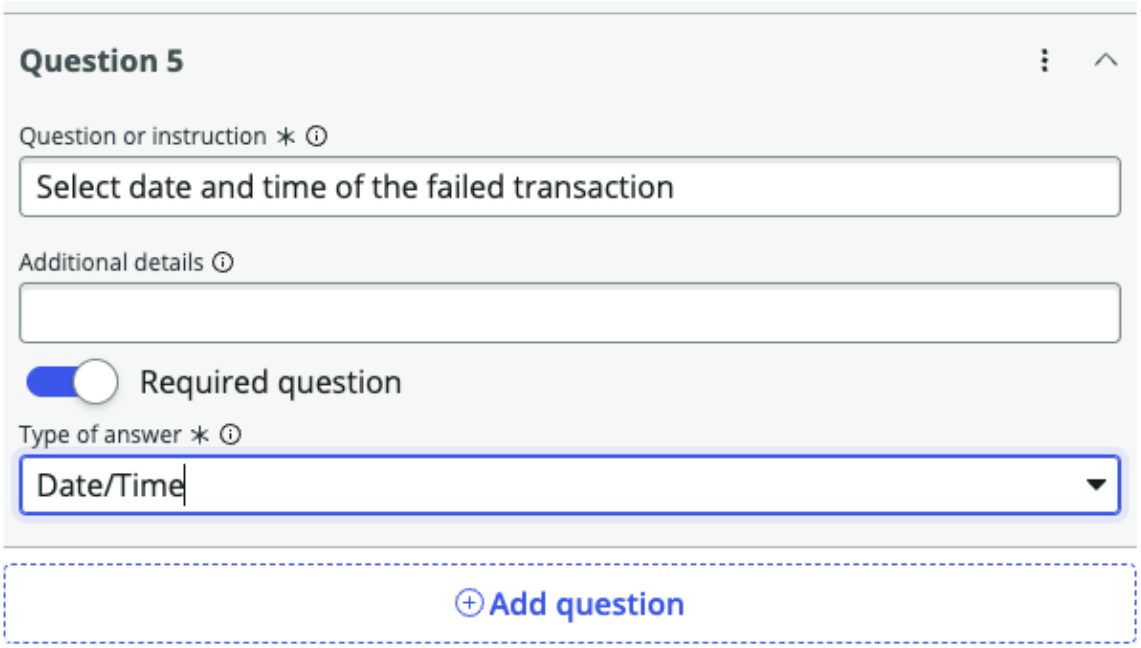
i. In **Bezeichnung** Feld eingeben `Meestro` Für die dritte Option in der Liste.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



9. Konfigurieren Sie Frage 5.
   a. Wählen Sie aus **Frage hinzufügen** Schaltfläche.
   b. In **Frage oder Anweisung** Feld, Typ Wählen Sie Datum und Uhrzeit der fehlgeschlagenen Transaktion aus .
   c. Machen Sie diese Frage zu einer erforderlichen Frage, indem Sie auswählen **Erforderliche Frage** Feld.
   d. In **Typ der Antwort** Wählen Sie Datum/Uhrzeit aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



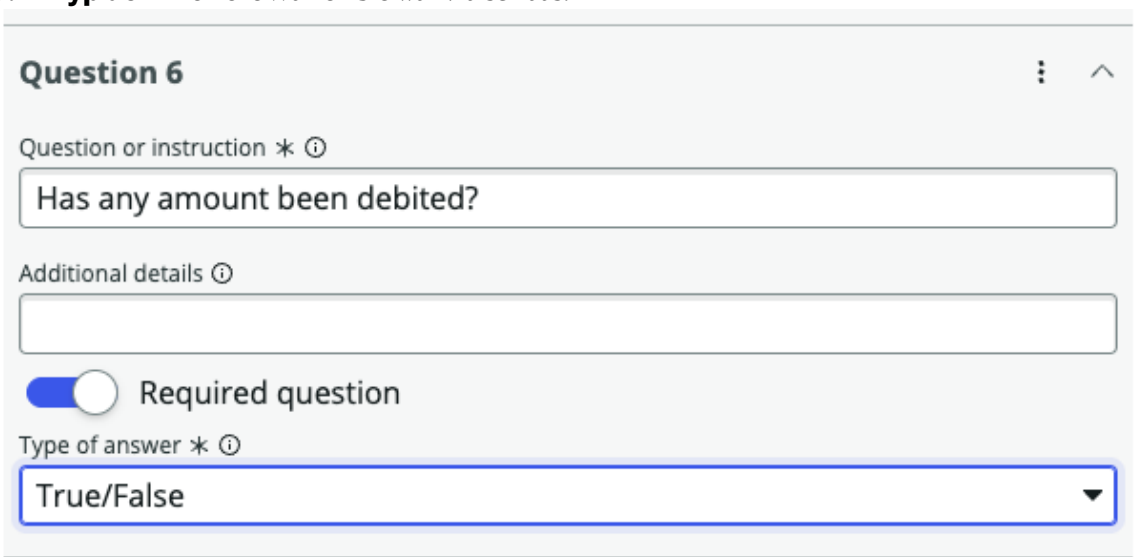
10. Konfigurieren Sie Frage 6.

a. Wählen Sie aus **Frage hinzufügen** Schaltfläche.

b. In **Frage oder Anweisung** Feld, Typ `Wurde ein Betrag belastet?` .

c. Machen Sie diese Frage zu einer erforderlichen Frage, indem Sie auswählen **Erforderliche Frage** Feld.

d. In **Typ der Antwort** Wählen Sie wahr/falsch aus.



11. Wählen Sie Aus **Speichern und schließen** .

Nächste Maßnahme

Fügen Sie Pfade hinzu, und konfigurieren Sie Bedingungen für Transaktionen Wenn die nächste Frage oder der nächste Leitfadenknoten in einer Entscheidungsstruktur angezeigt wird.

Pfade mit Bedingungen konfigurieren, ob der Betrag belastet wird oder nicht

Konfigurieren Sie Pfade mit Bedingungen, um die nächste Frage oder den nächsten Leitfadenknoten zu bestimmen, die in einer Entscheidungsstruktur angezeigt wird.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

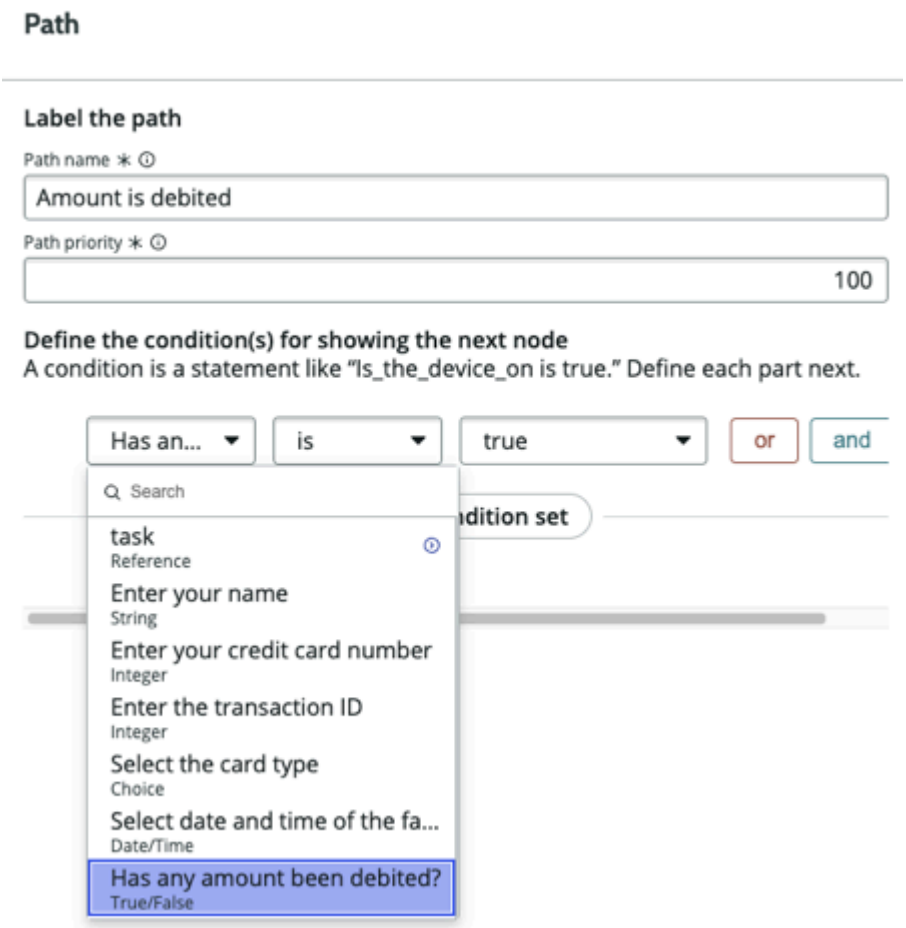
- Wenn während einer fehlgeschlagenen Transaktion ein Betrag belastet wird, wird der Pfad verwendet, der zur Anleitung zur Transaktionsnachverfolgung initiieren führt.
- Wenn während einer fehlgeschlagenen Transaktion kein Betrag belastet wird, wird der Pfad genommen, der zum nächsten Frageknoten führt.

Konfigurieren Sie den Pfad für die Belastungsbedingung

Konfigurieren Sie einen Pfad für die Belastungsbedingung für den nächsten Leitfadenknoten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin, sn_gd_core.decision_tree_author

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn ein Kunde antwortet, dass der Betrag von der Kreditkarte belastet wird, wird der Pfad genommen, der zur Anleitung zur Transaktionsnachverfolgung initiieren führt.



Prozedur

1. In Decision Tree Builder, Wählen Sie das Symbol Pfad hinzufügen (⊕) Auf dem Startknoten.
   Ein neuer Pfad und ein neuer Knoten werden dem Canvas hinzugefügt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

2. Wählen Sie den neuen Pfad aus.
3. In **Pfadname** Feld eingeben `Betrag wird belastet` .
4. In **Pfadpriorität** Feld eingeben `100` .
5. Wählen Sie die entsprechenden Felder aus, um die Bedingung „wurde ein Betrag belastet? | ist | wahr“.
6. Wählen Sie Aus **Speichern und schließen** .

Nächste Maßnahme

Konfigurieren Sie einen Leitfadenknoten Mit dem Service Desk-Mitarbeiter die Transaktionsnachverfolgung für eine fehlgeschlagene Transaktion initiieren können.

Konfigurieren Sie den Pfad für die Bedingung „nicht belasteter Betrag“

Konfigurieren Sie einen Pfad für die Bedingung „nicht belasteter Betrag“ für den nächsten Frageknoten.

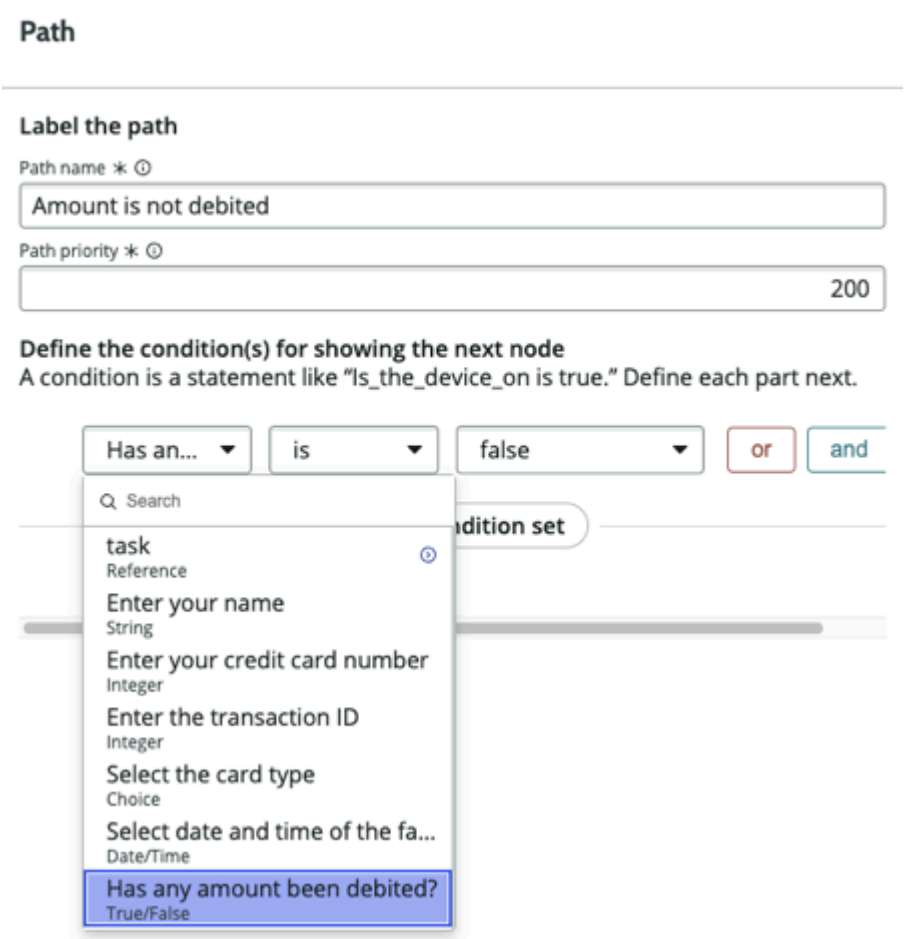
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, sn_gd_core.decision_tree_author

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn ein Kunde antwortet, dass der Betrag nicht von der Kreditkarte belastet wird, wird der Pfad genommen, der zum nächsten Frageknoten führt. Der Frageknoten fordert Fehlercodes an, die der Anwender erhalten hat.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Prozedur

1. In Decision Tree Builder, Wählen Sie das Symbol Pfad hinzufügen (⊕) Auf dem Startknoten.
   Ein neuer Pfad und ein neuer Knoten werden dem Canvas hinzugefügt.

2. Wählen Sie den neuen Pfad aus.
3. In **Pfadname** Feld eingeben Betrag wird nicht belastet .
4. In **Pfadpriorität** Feld eingeben 200 .
5. Wählen Sie die entsprechenden Felder aus, um die Bedingung „wurde ein Betrag belastet? | ist | falsch“.
6. Wählen Sie Aus **Speichern und schließen** .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme

Konfigurieren Sie einen Fragenknoten Zum anfordern der Fehlercodes, die der Kunde nach der fehlgeschlagenen Transaktion erhalten hat.

Konfigurieren Sie einen Leitfadenknoten, um die Transaktionsnachverfolgung zu initiieren

Konfigurieren Sie einen Leitfadenknoten in Decision Tree Builder Damit Service Desk-Mitarbeiter die Transaktionsnachverfolgung initiieren können.

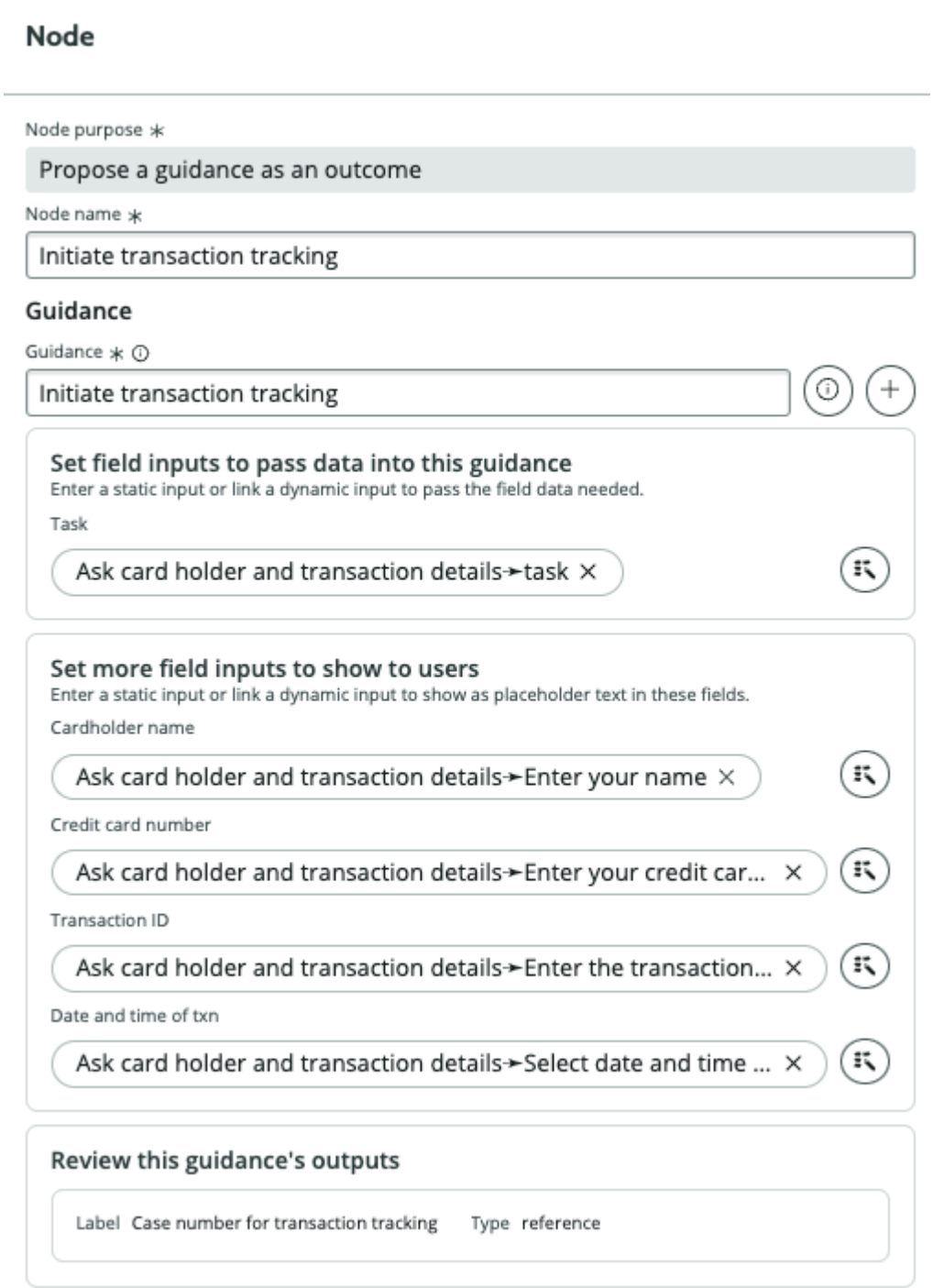
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, sn_gd_core.decision_tree_author

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn der Kunde antwortet, dass Geld nach einer fehlgeschlagenen Transaktion belastet wird, können Service Desk-Mitarbeiter einen Fall erstellen, um die Transaktionsnachverfolgung zu initiieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

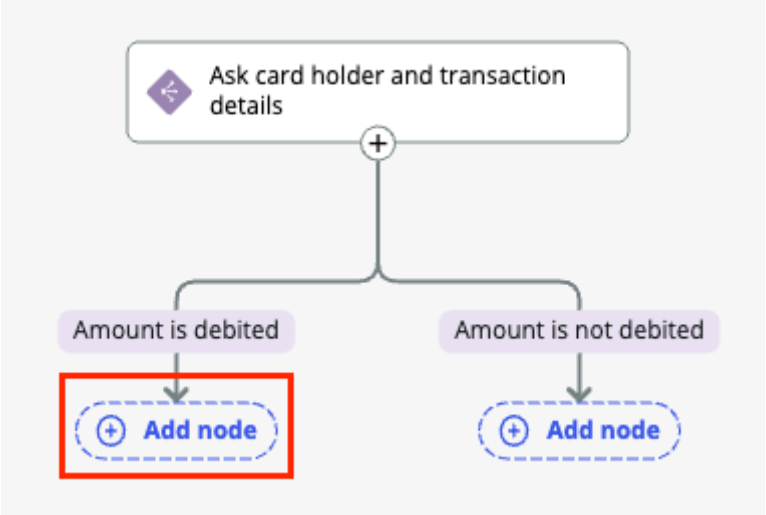


Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

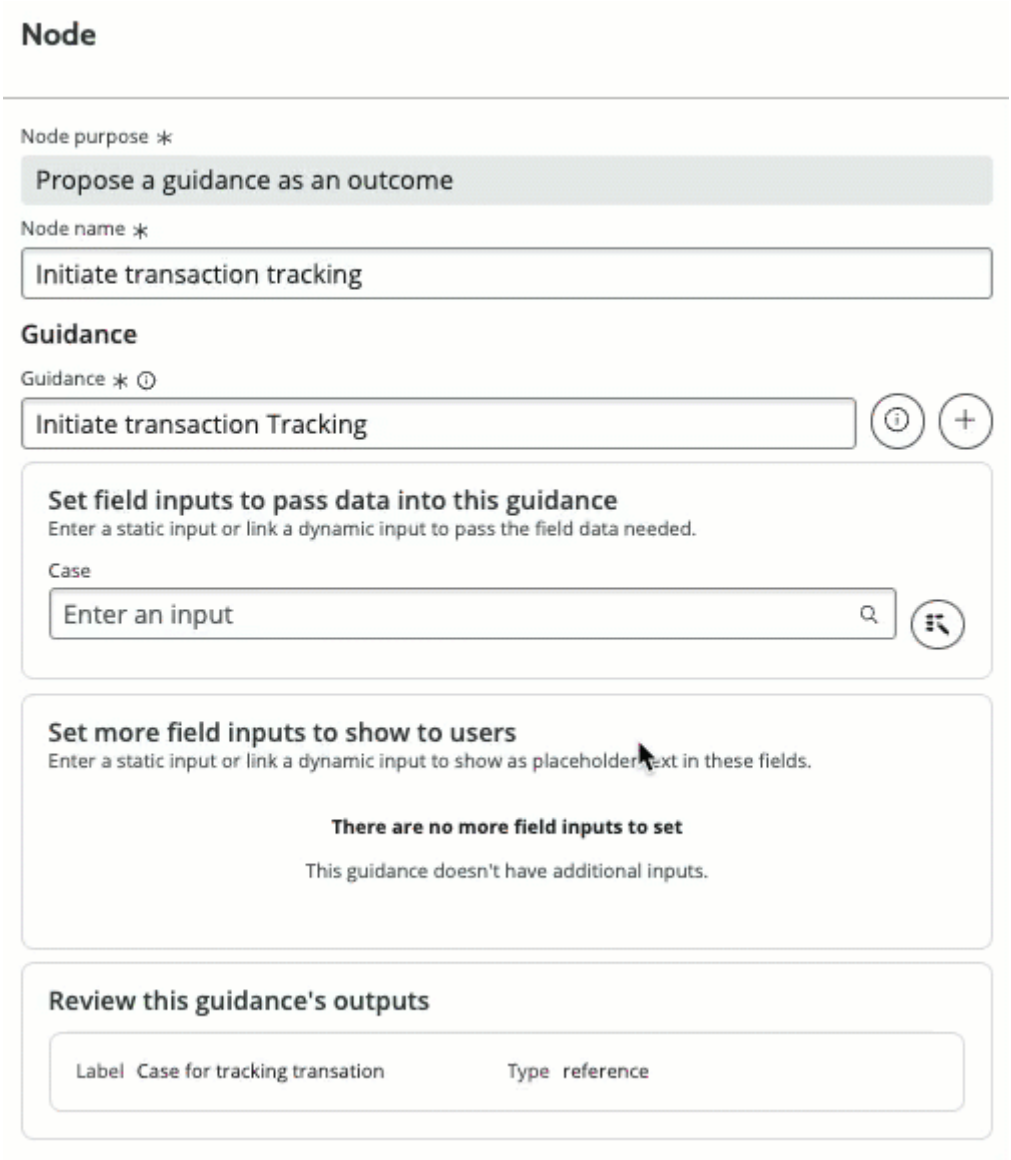
Prozedur

1. Wählen Sie Aus **Knoten hinzufügen** Im Pfad „Betrag belastet“.



2. Wählen Sie im Popup-Fenster aus **Schlagen Sie eine Anleitung als Ergebnis vor** Dient zum Konfigurieren eines Leitfadenknotens.
   Eine Anleitung ist das Ergebnis einer Entscheidungsstruktur.
3. In **Knotenname** Feld eingeben `Initiieren Sie die Transaktionsnachverfolgung` .
4. In **Anleitung** Feld die Option Anleitung zur Transaktionsnachverfolgung initiieren auswählen.
5. In **Legen Sie Feldeingaben fest, um Daten an diese Anleitung zu übergeben** Abschnitt die Aufgabeneingabe aus dem vorherigen Frageknoten verknüpfen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



6. In **Legen Sie weitere Feldeingaben fest, die Anwendern angezeigt werden sollen** Verknüpfen Sie im Abschnitt Anleitungseingaben mit den Eingaben aus dem vorherigen Frageknoten.

   a. Wählen Sie das Eingabesymbol verknüpfen ( ) Neben dem Feld.

   b. Wählen Sie den vorherigen Frageknoten und die Frage aus der Liste aus.
   Die angegebene Antwort auf die Frage wird während der Laufzeit der Anleitungseingabe zugeordnet.

7. Wählen Sie Aus **Speichern und schließen** .

Nächste Maßnahme

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um den nächsten Frageknoten hinzuzufügen:

1. Fügen Sie einen neuen Pfad hinzu, indem Sie auf das Symbol Pfad hinzufügen ( ) Im Knoten „Anleitung zur Transaktionsnachverfolgung initiieren“.

   Sie können einen Fragenknoten nur nach einem Leitfadenknoten hinzufügen. Die Ausführung der Entscheidungsstruktur wird fortgesetzt, nachdem die Anleitung

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

ausgeführt wurde. Die Pfadkonfiguration ist nicht erforderlich, da nach einem Anleitungsknoten nur ein Frageknoten vorhanden sein kann.

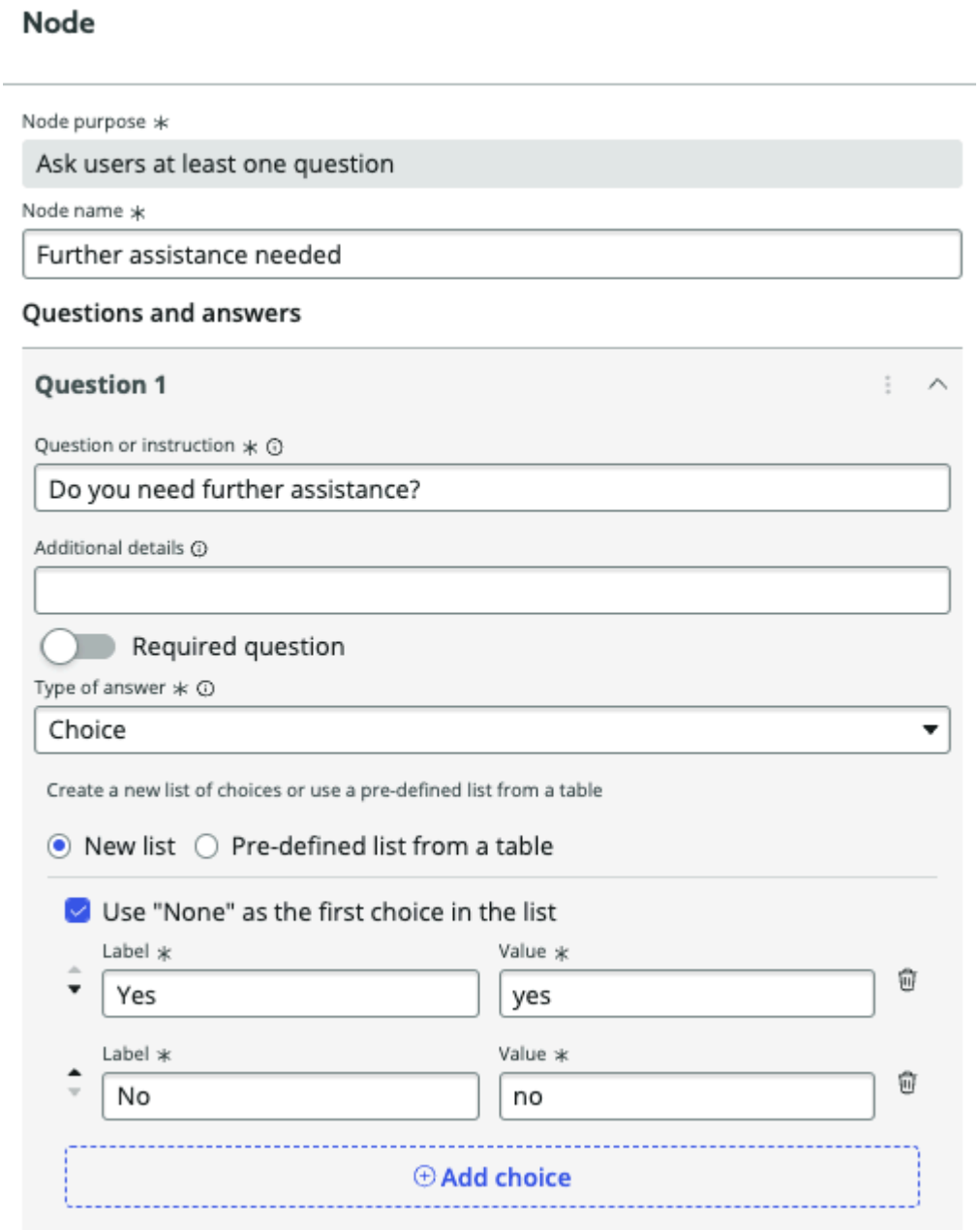
2. Konfigurieren Sie einen Frageknoten, um weitere Unterstützung zu erhalten.

Konfigurieren Sie einen Frageknoten, um weitere Unterstützung zu erhalten

Fügen Sie einen Frageknoten hinzu, um Anwender zu fragen, ob sie weitere Unterstützung benötigen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin, sn_gd_core.decision_tree_author

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Wählen Sie Aus **Neuer Knoten** Auf dem Pfad, der aus der Anleitung zur Transaktionsnachverfolgung initiieren stammt.
2. In **Knotenname** Feld eingeben `Weitere Unterstützung erforderlich` .
3. In **Frage oder Anweisung** Feld, Typ `Benötigen Sie weitere Unterstützung?` .
4. Machen Sie diese Frage zu einer erforderlichen Frage, indem Sie auswählen **Erforderliche Frage** Feld.
5. In **Typ der Antwort** Feld auswählen Auswahl.
6. In **Bezeichnung** Feld eingeben `Ja` Für die erste Option in der Liste.
7. Wählen Sie Aus **Fügen Sie eine Auswahl hinzu** .
8. In **Bezeichnung** Feld eingeben `Nein` Für die zweite Option in der Liste.
9. Wählen Sie Aus **Speichern und schließen** .

Nächste Maßnahme

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um den nächsten Leitfadenknoten hinzuzufügen:

1. Konfigurieren Sie einen Pfad mit der Bedingung „Brauchen Sie weitere Unterstützung? | ist | Ja“. Weitere Informationen und Beispiele finden Sie unter Bestimmen Sie den nächsten Knoten, der in einer Entscheidungsstruktur angezeigt wird Und Pfade mit Bedingungen konfigurieren, ob der Betrag belastet wird oder nicht.
2. Fügen Sie einen Leitfadenknoten hinzu, und ordnen Sie die Anleitung für weitere Optionen dem Pfad „Ja“ zu. Weitere Informationen und Beispiele finden Sie unter Stellen Sie Service Desk-Mitarbeitern in einer Entscheidungsstruktur Aktionen zur Verfügung Und Konfigurieren Sie einen Leitfadenknoten, um die Transaktionsnachverfolgung zu initiieren.

Konfigurieren Sie einen Frageknoten, um Fehlercodes zu stellen

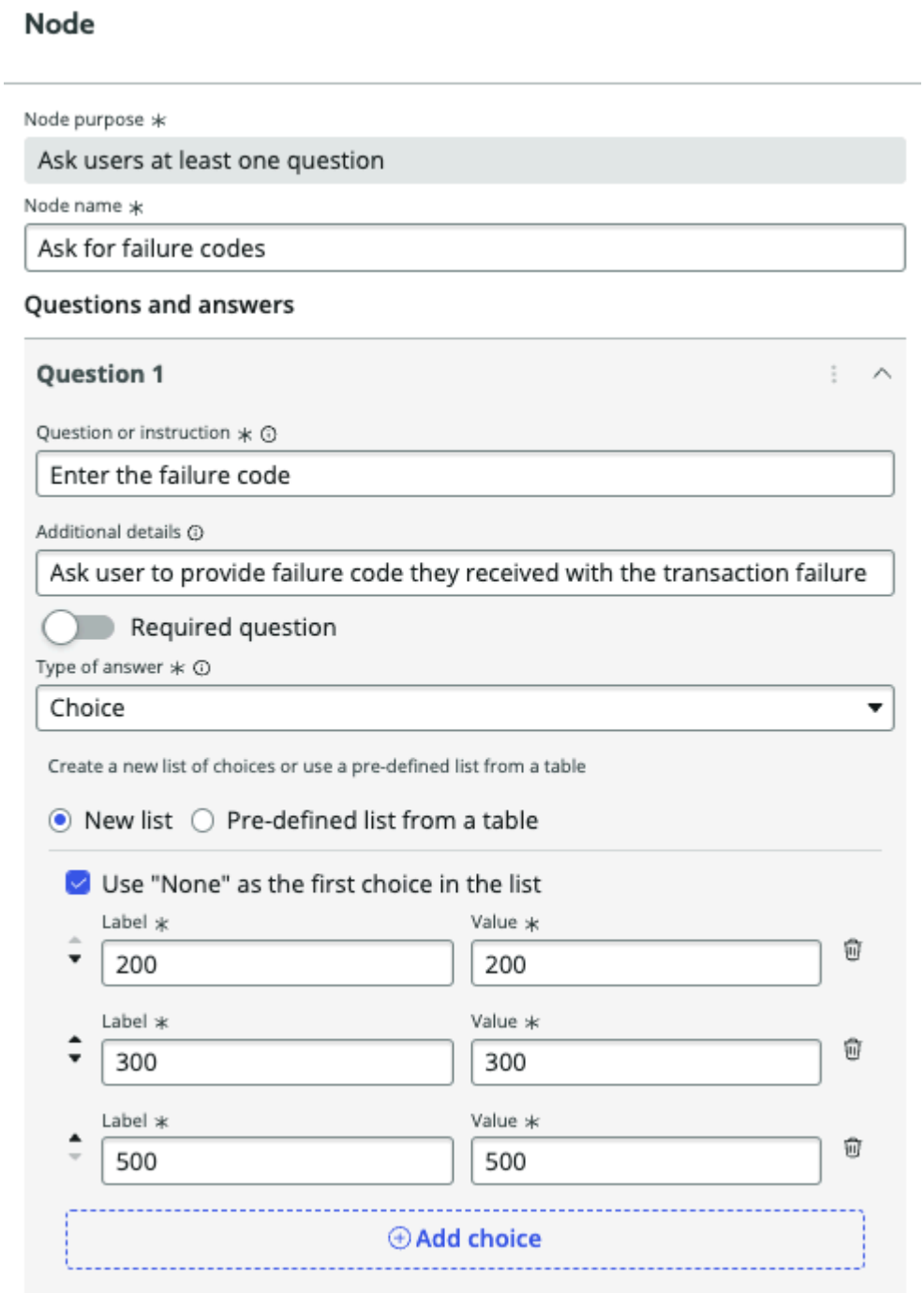
Fügen Sie eine Frage hinzu, um nach dem Fehlercode zu fragen, den der Kunde nach einer fehlgeschlagenen Kreditkartentransaktion erhalten hat.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, sn_gd_core.decision_tree_author

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

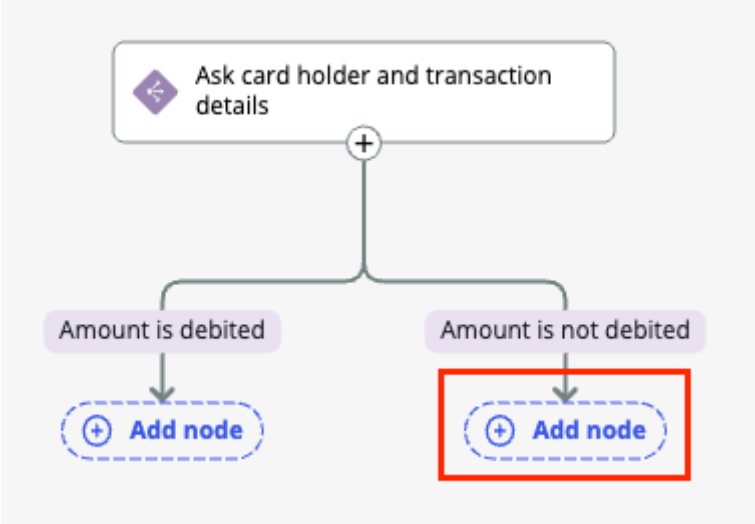
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Wählen Sie Aus **Knoten hinzufügen** Im Pfad „nicht belasteter Betrag“.



2. Wählen Sie im Popup-Fenster aus **Stellen Sie Anwendern mindestens eine Frage** Dient zum Konfigurieren eines Frageknotens.
3. In **Knotenname** Feld eingeben `Nach Fehlercodes fragen` .
4. In **Frage oder Anweisung** Feld, Typ `Geben Sie den Fehlercode ein` .
5. Machen Sie diese Frage zu einer erforderlichen Frage, indem Sie auswählen **Erforderliche Frage** Feld.
6. In **Typ der Antwort** Feld auswählen Auswahl.
7. In **Bezeichnung** Feld eingeben `Fehlercode 200` Für die erste Option in der Liste.
8. Wählen Sie Aus **Fügen Sie eine Auswahl hinzu** .
9. In **Bezeichnung** Feld eingeben `Fehlercode 300` Für die zweite Option in der Liste.
10. Wählen Sie Aus **Fügen Sie eine Auswahl hinzu** .
11. In **Bezeichnung** Feld eingeben `Fehlercode 500` Für die dritte Option in der Liste.
12. Wählen Sie Aus **Speichern und schließen** .

Nächste Maßnahme

Konfigurieren Sie einen Pfad Für jeden Fehlercode, den der Kunde nach einer fehlgeschlagenen Kreditkartentransaktion erhalten kann.

Konfigurieren Sie Pfade für verschiedene Fehlercodebedingungen

Konfigurieren Sie einen Pfad für jede Fehlercodebedingung, um Service Desk-Mitarbeitern die entsprechende Anleitung zu geben.

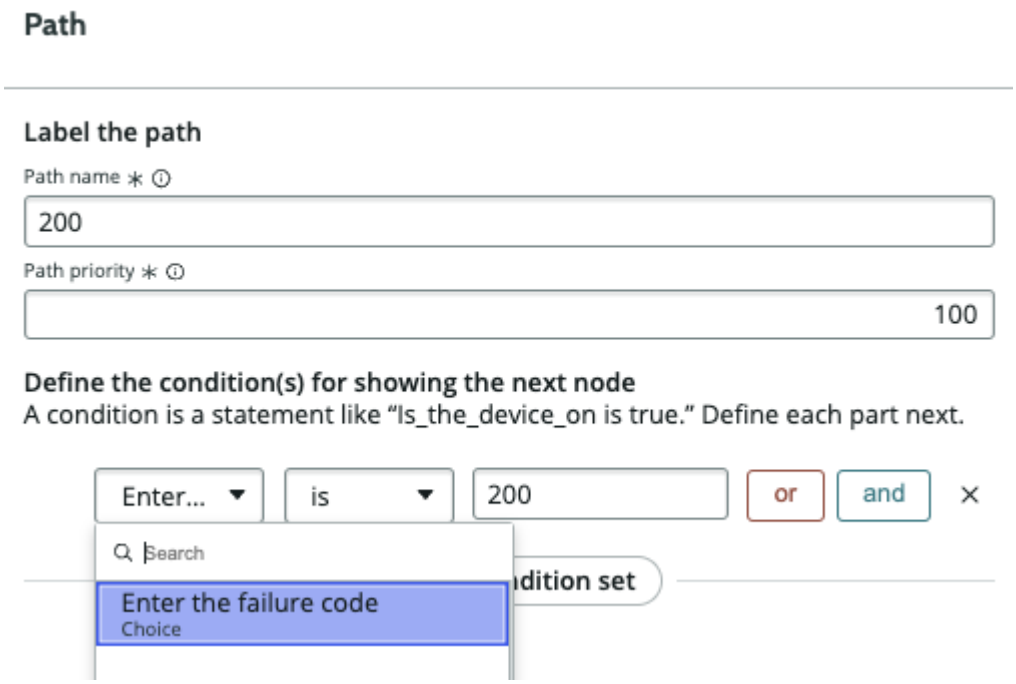
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, sn_gd_core.decision_tree_author

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn der vom Kunden empfangene Fehlercode 200 lautet, wird der Pfad genommen, der zur Anleitung „Fall neu zuweisen“ führt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Weitere Informationen zum Konfigurieren eines Pfads finden Sie unter Bestimmen Sie den nächsten Knoten, der in einer Entscheidungsstruktur angezeigt wird.

Prozedur

1. In Decision Tree Builder, Wählen Sie das Symbol Pfad hinzufügen (⊕) Im Fragenknoten „nach Fehlercodes fragen“.
   Ein neuer Pfad und ein neuer Knoten werden dem Canvas hinzugefügt.
2. Wählen Sie den neuen Pfad aus.
3. In **Pfadname** Feld eingeben `200` .
4. In **Pfadpriorität** Feld eingeben `100` .
5. Wählen Sie die entsprechenden Felder aus, um die Bedingung „Geben Sie den Fehlercode ein | ist | wahr“ festzulegen.
6. Wählen Sie Aus **Speichern und schließen** .

Nächste Maßnahme

Pfade für andere Fehlercodes konfigurieren:

- 300 Fehlercode: Dieser Pfad führt zur Anleitung „Arbeitsauftrag erstellen“.
- 500 Fehlercode: Dieser Pfad führt zur Anleitung „IT-Techniker zuweisen“.

Ordnen Sie Anleitungen für verschiedene Fehlercodes zu

Ordnen Sie Pfaden mit verschiedenen Fehlercodebedingungen Anleitungen zu.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, sn_gd_core.decision_tree_author

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

1. Ordnen Sie dem Pfad 200 eine Anleitung zu.

a. Wählen Sie Aus **Knoten hinzufügen** Im Pfad 200.

b. Wählen Sie im Popup-Fenster aus **Schlagen Sie eine Anleitung als Ergebnis vor** Dient zum Konfigurieren eines Leitfadenknotens.
Eine Anleitung ist das Ergebnis einer Entscheidungsstruktur.

c. In **Knotenname** Feld eingeben `Weisen Sie diesen Fall neu zu` .

d. In **Anleitung** Wählen Sie die Anleitung zum Neuzuweisen des Falls aus.

e. In **Legen Sie weitere Feldeingaben fest, die Anwendern angezeigt werden sollen** Abschnitt Eingaben zuordnen, indem Sie das Eingabesymbol verknüpfen ( ) Neben dem Feld und Auswahl einer Anleitungseingabe aus der Liste.

f. Wählen Sie Aus **Speichern und schließen** .

2. Ordnen Sie dem Pfad 300 eine Anleitung zu.

a. Wählen Sie Aus **Knoten hinzufügen** Im Pfad 300.

b. Wählen Sie im Popup-Fenster aus **Schlagen Sie eine Anleitung als Ergebnis vor** Dient zum Konfigurieren eines Leitfadenknotens.
Eine Anleitung ist das Ergebnis einer Entscheidungsstruktur.

c. In **Knotenname** Feld eingeben `Erstellen Sie einen Arbeitsauftrag` .

d. In **Anleitung** Wählen Sie das Feld Arbeitsauftragsleitfaden erstellen aus.

e. In **Legen Sie weitere Feldeingaben fest, die Anwendern angezeigt werden sollen** Abschnitt Eingaben zuordnen, indem Sie das Eingabesymbol verknüpfen ( ) Neben dem Feld und Auswahl einer Anleitungseingabe aus der Liste.

f. Wählen Sie Aus **Speichern und schließen** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Ordnen Sie dem Pfad 500 eine Anleitung zu.

   a. Wählen Sie Aus **Knoten hinzufügen** Im Pfad 500.

   b. Wählen Sie im Popup-Fenster aus **Schlagen Sie eine Anleitung als Ergebnis vor** Dient zum Konfigurieren eines Leitfadenknotens.
   Eine Anleitung ist das Ergebnis einer Entscheidungsstruktur.

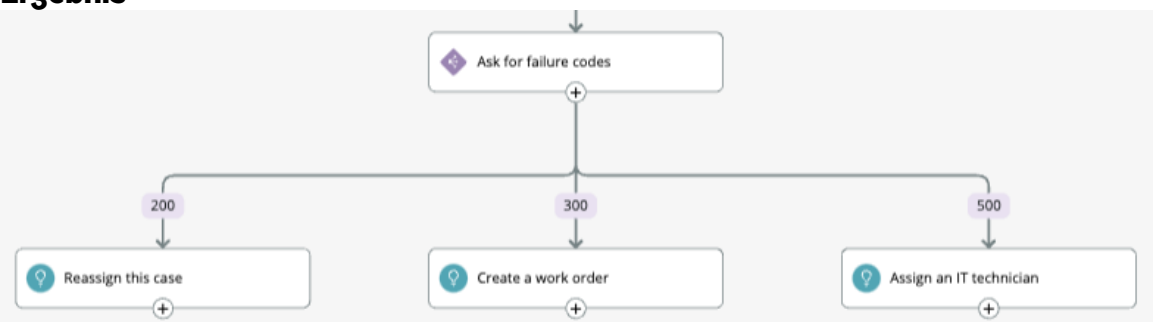
   c. In **Knotenname** Feld eingeben Weisen Sie einen IT-Techniker zu .

   d. In **Anleitung** Wählen Sie die Anleitung IT-Techniker zuweisen aus.

   e. In **Legen Sie weitere Feldeingaben fest, die Anwendern angezeigt werden sollen** Abschnitt Eingaben zuordnen, indem Sie das Eingabesymbol verknüpfen ( ) Neben dem Feld und Auswahl einer Anleitungseingabe aus der Liste.

   f. Wählen Sie Aus **Speichern und schließen** .

Ergebnis



Aktivieren Sie die Entscheidungsstruktur Problembehandlung bei Kreditkartentransaktionsfehlern

Validieren und aktivieren Sie die abgeschlossene Entscheidungsstruktur, damit Sie sie in Playbooks in Falldatensätzen oder als Empfehlungen in verwenden können Empfohlene Aktionen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, sn_gd_core.decision_tree_author

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie die abgeschlossene Entscheidungsstruktur aktivieren, Decision Tree BuilderÜberprüft auf Fehler wie fehlende Informationen, ungültige Eingabezuordnungen aufgrund von Änderungen an vorherigen Knoteneingaben oder fehlende Anleitungseingaben. Nachdem alle Fehler behoben sind, können Sie die Entscheidungsstruktur validieren und aktivieren.

Wenn Sie eine aktivierte Entscheidungsstruktur ändern, denken Sie daran, die Entscheidungsstruktur erneut zu aktivieren, um die aktualisierte Entscheidungsstruktur in einem Arbeitsbereich anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. In Decision Tree Builder, Wählen Sie aus **Aktivieren** .
   - Wenn Ihre Entscheidungsstruktur Fehler enthält, werden Fehlersymbole und Warnmeldungen angezeigt. Sie müssen die Fehler beheben, bevor Sie die Entscheidungsstruktur aktivieren können. Weitere Informationen finden Sie unter Benachrichtigungen zu Validierungsfehlern in Decision Tree Builder.
   - Wenn keine Fehler auftreten, wird ein Bestätigungsdialogfeld angezeigt.
2. Wählen Sie im Bestätigungsdialogfeld aus **Jetzt aktivieren** .
   Eine Erfolgsmeldung mit Anweisungen zur nächsten auszuführenden Aktion wird angezeigt.

Ergebnis

- Der Status der Entscheidungsstruktur wird von geändert **Nicht Aktiv** Bis **Aktiv** .
- Die **Aktivieren** Schaltfläche ist deaktiviert.

Nächste Maßnahme

- Konfigurieren Sie empfohlene Aktionen, um die aktivierte Entscheidungsstruktur als Empfehlung zu verwenden. Die Empfehlungen werden als Karten im kontextbezogenen Seitenbereich eines Arbeitsbereichs angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Geführte Entscheidungen zu Empfohlene Aktionen hinzufügen.
- Konfigurieren Process Automation Designer Dient zur Verwendung der aktivierten Entscheidungsstruktur als Teil eines Playbooks auf einer Datensatzregisterkarte. Weitere Informationen finden Sie unter Hinzufügen Geführte Entscheidungen Zu Playbooks.

Die Anwendung „Geführte Entscheidungen Experience“ installieren

Sie können installieren Geführte Entscheidungen Experience-Anwendung (sn_GA_exp), wenn Sie die Administratorrolle innehaben. Die Anwendung enthält Demodaten und installiert die zugehörigen ServiceNow® Store-Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Berechtigung für abrufen ServiceNow Produkt oder Anwendung an.
- Überprüfen Sie den Anwendungseintrag Guided Decisions Experience im ServiceNow Store auf Informationen zu Abhängigkeiten, Lizenzierungs- oder Abonnementanforderungen und Release-Kompatibilität.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Elemente werden mit Geführte Entscheidungen Experience installiert:

- Plugins
- Tabellen
- Rollen
- Anleitungen

Weitere Informationen finden Sie unter Mit installierte Komponenten Geführte Entscheidungen Experience.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie die Anwendung „Geführte Entscheidungen Experience“ (sn_ga_exp) über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

   In der Liste neben der Schaltfläche **Installieren** werden die für Sie verfügbaren Versionen angezeigt.
3. Wählen Sie eine Version aus der Liste und dann **Installieren** aus.

   Im angezeigten Dialogfeld „Installationsdetails überprüfen“ werden alle Abhängigkeiten aufgeführt, die zusammen mit Ihrer Anwendung installiert werden.
4. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, folgen Sie den Links zum ServiceNow Store, um zusätzliche Berechtigungen für Abhängigkeiten zu erhalten.
5. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.
   Demodaten sind die Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für allgemeine Anwendungsfälle beschreiben. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.
6. Wählen Sie **Installieren** aus.

Mit installierte Komponenten Geführte Entscheidungen Experience

Mit werden verschiedene Arten von Komponenten installiert Geführte Entscheidungen Experience-Anwendung, einschließlich Tabellen, Rollen und Anleitungen.

Tabellen

Die folgenden Tabellen werden Ihrer Instanz mit der Aktivierung von hinzugefügt Geführte Entscheidungen Experience.

Tabellen, die mit der Aktivierung der Experience für geführte Entscheidungen hinzugefügt wurden

Tabelle	Beschreibung
Entscheidungsstruktur [ga_Decision_Tree]	Speichert Details aller Entscheidungsstrukturen.
Entscheidungsstrukturknoten [ga_Decision_Tree_node]	Speichert Details aller Entscheidungsstrukturknoten in jeder Entscheidungsstruktur.
Zuordnung der Entscheidungseingabe [ga_Decision_input_Mapping]	Speichert Eingabezuordnungsdetails wie Quellknoten, Quelleingabe, Zielknoten und Zieleingabe.
Entscheidungsstrukturversion	Speichert Versionen der Entscheidungsstruktur mit status.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabellen, die mit der Aktivierung der Experience für geführte Entscheidungen hinzugefügt wurden (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
[ga_Decision_Tree_Version]	

Rollen

Die folgenden Rollen werden Ihrer Instanz mit der Aktivierung von hinzugefügt Geführte Entscheidungen, Geführte Entscheidungen Experience, und Empfohlene Aktionen Plugins.

Rollen mit geführten Entscheidungen und empfohlenen Aktionen hinzugefügt

Rolle	Beschreibung	Enthält Rollen
Autor der Entscheidungsstruktur [Decision_Tree_author]	Erstellt, zeigt Entscheidungsstrukturen an, aktualisiert und löscht sie. **Hinweis:** Diese Rolle wird automatisch an Kundenservice-Manager vergeben.	• decision_table_admin • sn_gd_guidance.guidance_manager • Decision_Tree_user **Hinweis:** Enthalten in Geführte Entscheidungen Plugin.
Anwender der Entscheidungsstruktur [Decision_Tree_user]	Zeigt Entscheidungsstrukturen an. **Hinweis:** Diese Rolle wird automatisch an Kundenservice-Mitarbeiter vergeben.	• decision_table_reader • sn_gd_guidance.guidance_user **Hinweis:** Enthalten in Geführte Entscheidungen Plugin.
Anleitungsmanager [sn_gd_guidance.guidance_manager]	Erstellt, zeigt Anleitungen an, aktualisiert und löscht sie, die das Ergebnis einer Entscheidungsstruktur sind. **Hinweis:** Diese Rolle wird automatisch an Kundenservice-Manager vergeben.	sn_gd_guidance.guidance_user **Hinweis:** Enthalten in Geführte Entscheidungen–Leitfaden-Plugin.
Anleitungsanwender [sn_gd_guidance.guidance_use	Zeigt Anleitungen an. **Hinweis:** Diese Rolle wird automatisch an Kundenservice-Mitarbeiter vergeben.	UxFramework_user **Hinweis:** Enthalten in Geführte Entscheidungen–Leitfaden-Plugin.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollen mit geführten Entscheidungen und empfohlenen Aktionen hinzugefügt (Fortsetzung)

Rolle	Beschreibung	Enthält Rollen
Playbook-Autor [pd_content_author]	Fügt Entscheidungsstrukturen und Anleitungen zu einem neuen oder bestehenden Playbook hinzu, auf das Servicemitarbeiter in ihrem Arbeitsbereich zugreifen können.	• sn_gd_core.decision_tree_user • pd_shared.user • pd_Trigger_author
Resource Generator author (Ressourcengenerator-Autor) [sn_nb_action.resource_generator_author]	Konfiguriert Ressourcengeneratoren.	• flow_operator • decision_table_reader • platform_ml_read • sn_nb_action.trend_definition_author **Hinweis:** Enthalten in Empfohlene Aktionen Plugin.
Trend Definition author (Trenddefinition-Autor) [sn_nb_action.trend_definition_author]	Konfiguriert Trenddefinitionen.	**Hinweis:** Enthalten in Empfohlene Aktionen Plugin.

Anleitungen

Die Geführte Entscheidungen Die Experience-Anwendung enthält die in der folgenden Tabelle beschriebenen Anleitungen.

Leitfaden, der an geführten Entscheidungen beteiligt ist

Leitfaden	Beschreibung
Lösung aus einem gelösten Fall anwenden	Ermöglicht Service Desk-Mitarbeitern, eine Lösung aus empfohlenen gelösten Fällen anzuwenden, indem sie auf klicken **Fall lösen** Schaltfläche auf einer Karte. Die Aktion kopiert die Lösungshinweise und einen Lösungscode aus dem gelösten Fall in den Abschnitt „Abschlussinformationen“ des aktuellen Falls. Der Status des aktuellen Falls ändert sich in gelöst.
Workaround mitteilen	Ermöglicht Service Desk-Mitarbeitern, einen Workaround aus einem empfohlenen Problemdatensatz zu kommunizieren, indem sie auf klicken **Kommunizieren Sie die Problemumgehung** Schaltfläche auf einer Karte. Mit der Aktion wird die Anleitung im Seitenbereich geöffnet.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Leitfaden, der an geführten Entscheidungen beteiligt ist (Fortsetzung)

Leitfaden	Beschreibung
	Die Anleitung zeigt die Problemumgehung aus dem Problemdatensatz und stellt ein Hinweisfeld bereit, in dem der Service Desk-Mitarbeiter zusätzliche Notizen hinzufügen kann. Die Problemumgehung und Notizen werden den Arbeitsnotizen hinzugefügt, und der Problemdatensatz wird mit dem aktuellen Fall verknüpft.
Fallaufgabe erstellen	Ermöglicht Service Desk-Mitarbeitern, eine Fallaufgabe für den aktuellen Fall zu erstellen, indem sie auf klicken **Erstellen** Schaltfläche auf einer Karte, die die Anleitung im Seitenbereich öffnet, in der der Service Desk-Mitarbeiter einen Betreff für eine neue Fallaufgabe eingeben und übermitteln kann.
Arbeitsauftrag erstellen	Ermöglicht Service Desk-Mitarbeitern, einen Arbeitsauftrag für einen Fall zu erstellen, indem sie auf klicken **Erstellen** Schaltfläche auf einer Karte. Erstellt eine Arbeitsauftragsaufgabe und öffnet die Aufgabe auf einer Unterregisterkarte.
Link zu vorhandenem Fehler	Ermöglicht Service Desk-Mitarbeitern, einen vorhandenen Fehler mit dem aktuellen Fall zu verknüpfen, indem sie auf klicken **Link zu Fehler** Schaltfläche auf einer Karte, die den Fehler mit dem Fall verknüpft und die Arbeitsnotizen aktualisiert.
Link zu vorhandenem offenen Fall	Ermöglicht Service Desk-Mitarbeitern, den aktuellen Fall mit einem vorhandenen offenen Fall zu verknüpfen, indem sie auf klicken **Link zu diesem Fall** Schaltfläche auf einer Karte. Die Aktion legt den offenen Fall als übergeordnetes Element des aktuellen Falls fest.
Angebotsempfehlung	Ermöglicht Service Desk-Mitarbeitern, ein Upgrade eines Produkts auf das bereitgestellte Produktmodell zu empfehlen.
Lösung vorschlagen	Ermöglicht Service Desk-Mitarbeitern, Lösungshinweise und einen Lösungscode für einen Fall einzugeben, indem sie auf

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Leitfaden, der an geführten Entscheidungen beteiligt ist (Fortsetzung)

Leitfaden	Beschreibung
	klicken **Lösung Vorschlagen** Schaltfläche auf einer Karte.
Nachricht an Kunden lesen	Ermöglicht es einem Service Desk-Mitarbeiter, anzugeben, dass dem Kunden während eines Anrufs eine Nachricht vorgelesen wurde, indem er auf klickt **Als gelesen markieren** Schaltfläche auf einer Karte und Hinzufügen der Nachricht zu den Arbeitsnotizen.
Fall neu zuweisen	Ermöglicht Service Desk-Mitarbeitern, den aktuellen Fall einer empfohlenen Zuweisungsgruppe neu zuzuweisen, indem sie auf klicken **Neu Zuweisen** Schaltfläche auf einer Karte, die die Anleitung in einem Seitenbereich öffnet, in dem der Service Desk-Mitarbeiter Notizen eingeben kann. Der aktuelle Fall wird einer anderen Zuweisungsgruppe zugewiesen, und die Arbeitsnotizen werden aktualisiert.
Artikel lesen und anhängen	Ermöglicht Service Desk-Mitarbeitern, einen empfohlenen wissensartikel im kontextbezogenen Seitenbereich zu überprüfen. Sie können dies tun, indem Sie auf klicken **Überprüfen Sie den artikel, und hängen Sie ihn an** Schaltfläche auf einer Karte, die den artikel im Seitenbereich öffnet. Im Seitenbereich können Service Desk-Mitarbeiter Folgendes tun: • Lesen Sie den Artikel. • Den Artikel an den Fall anfügen. • Den Artikel als hilfreich markieren. • Öffnen Sie den artikel auf einer Unterregisterkarte.

Konfigurieren von Anleitungen und Entscheidungsstrukturen

Konfigurieren Sie Anleitungen und Entscheidungsstrukturen, um Kundenprobleme schneller zu lösen und eine standardisierte Lösung bereitzustellen.

Eine Entscheidungsstruktur ist ein strukturierter Problembehebungsprozess, den Service Desk-Mitarbeiter durcharbeiten können. Weitere Informationen finden Sie unter Geführte Entscheidungen einrichten .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Der Konfigurationsprozess besteht aus den in der folgenden Tabelle aufgeführten Aufgaben.

Konfigurationsaufgaben für Anleitungen und Entscheidungsstruktur

Schritt	Beschreibung
Erstellen Sie eine Anleitung in Core-UI	Konfigurieren Sie Anleitungen, um Ihren Service Desk-Mitarbeitern Aktionen bereitzustellen.
Konfigurieren von Entscheidungsstrukturen in Decision Tree Builder	Konfigurieren Sie Entscheidungsstrukturen, mit denen Service Desk-Mitarbeiter Lösungen für Kundenprobleme beheben können. Sie können Entscheidungsstrukturen in erstellen Decision Tree Builder Nur.
Entscheidungsstrukturen in werden bearbeitet Core-UI	Bearbeiten Sie die Entscheidungsstrukturen, die Sie mit erstellt haben Core-UI Zum verbessern oder erweitern des Problembehebungsprozesses. Nur die Bearbeitung vorhandener Entscheidungsstrukturen wird in unterstützt Core-UI. Sie können Entscheidungsstrukturen in erstellen Decision Tree Builder Nur.
Geführte Entscheidungen zu Empfohlene Aktionen hinzufügen	Fügen Sie Entscheidungsstrukturen zu empfohlenen Aktionen hinzu, damit Service Desk-Mitarbeiter relevante Aktionen in einem Problembehebungsprozess basierend auf einem Datensatzkontext ergreifen können.
Hinzufügen Geführte Entscheidungen Zu Playbooks	Fügen Sie Playbooks Entscheidungsstrukturen hinzu, damit Service Desk-Mitarbeiter Lösungen in einem Problembehebungsprozess für ihre Fälle bereitstellen können.
Geführte Entscheidungen zu Serviceportal hinzufügen	Fügen Sie Entscheidungsstrukturen zu hinzu Serviceportal, Damit interne Anwender den Selfservice nutzen oder ihre Probleme beheben können.

Erstellen Sie eine Anleitung in Core-UI

Erstellen Sie eine Anleitung in Core-UI Damit Sie die Anleitung mit dem Leitfadenknoten einer Entscheidungsstruktur verknüpfen können. Beispielsweise kann ein Kundenservice-Mitarbeiter einen Wissensartikel anhängen oder einem Kunden eine Lösung für ein Problem vorschlagen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_gd_guidance.guidance_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Vorschauinformationen werden auf der angezeigt Empfohlene Aktionen Karte im kontextbezogenen Seitenbereich. Die Vorschau-Experience gilt nur für Empfohlene Aktionen, In dem Service Desk-Mitarbeiter Vorschauen von Empfehlungen sehen können, bevor sie sie starten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Playbooks verfügen nicht über eine Vorschau-Experience, da Entscheidungsstrukturen eingebettet und als bereits in Playbooks gestartet betrachtet werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Geführte Entscheidungen** > **Anleitungen**an.
2. Erstellen Sie eine Anleitung.
   a. Wählen Sie Aus **Neu** In der Liste der Anleitungen.
   b. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Leitfäden“

Feld	Beschreibung
Name	Name für die Anleitung.
Beschreibung	Kurze Beschreibung der Anleitung.
Aktion für mehrere Anwender verfügbar	Stellt die Anleitung mehreren Service Desk-Mitarbeitern zur Verfügung, die an dem Fall arbeiten. Wenn diese Option nicht ausgewählt ist, kann nur ein Service Desk-Mitarbeiter an einer Anleitung arbeiten. Wenn der erste Service Desk-Mitarbeiter an der Anleitung arbeitet und der Status „in Bearbeitung“, „Abgeschlossen“ oder „Fehler“ lautet, können die anderen Service Desk-Mitarbeiter diese Anleitung nicht sehen.
Anwendern erlauben, die Anleitung erneut auszuführen	Ermöglicht Service Desk-Mitarbeitern, zum vorherigen Knoten zurückzukehren, die vorherigen Knoten zu bearbeiten oder die Anleitung in der Laufzeit-Experience einer Entscheidungsstruktur erneut auszuführen.
Abgeschlossene Anleitung ausblenden	Blendet die für eine Falllösung empfohlene Anleitung aus. Mit anderen Worten, die vollständige Anleitung im Abschnitt „meine Antwort anzeigen“ einer Entscheidungsstruktur wird für den Service Desk-Mitarbeiter nicht angezeigt. **Hinweis:** Dieses Feld ist nur sichtbar, wenn das Plugin „Experience für geführte Entscheidungen“ installiert ist. Möglicherweise müssen Sie das Formular konfigurieren, um dieses Feld hinzuzufügen.

   c. Wählen Sie **Absenden**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Öffnen Sie die Anleitung, die Sie aktualisieren möchten.
4. Erstellen Sie eine oder mehrere Eingaben für die Anleitung.
   Eingaben sind die Variablen oder Informationen, die das System benötigt, um die Anleitung auszuführen. Sie können Eingaben an mehreren Stellen verwenden, z. B. die Vorschau-Experience für Anleitungen und die Anleitungsaktionen.

   a. Wählen Sie auf der Registerkarte Anleitungseingabe die Option aus **Neu** .

   b. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Eingabeformular für Anleitung

Feld	Beschreibung
Typ	Feldtyp der Eingabe. Je nach ausgewähltem Feldtyp müssen Sie möglicherweise zusätzliche Einstellungen konfigurieren. Wenn Sie beispielsweise als Feldtyp „Referenz“ auswählen, müssen Sie eine Referenztabelle auswählen.
Bezeichnung	Name für Anleitung Eingabe.
Spaltenname	
Ist Formularfeld	Wenn die Anleitungseingabe eine Aktion des Service Desk-Mitarbeiters erfordert, z. B. das Hinzufügen von Informationen zu einem Feld, wählen Sie aus **Ist Formularfeld** Kontrollkästchen.
Reihenfolge	Sequenz, in der die Anleitungseingabe angezeigt wird, wenn mehr als eine Anleitungseingabe definiert ist.
Auswahllistenspezifikation	Die Auswahlmöglichkeiten lauten wie folgt: ▪ Dropdownliste ohne --keine-- (Standardwert muss angegeben werden) ▪ Keine ▪ Dropdownliste mit --Keine-- „Keine“ ist der Standardwert. ▪ Vorschlag Diese Registerkarte wird angezeigt, wenn Sie einen Wert in auswählen **Typ** Feld.
Standardwert	Gibt den Standardwert des Felds für einen neuen Datensatz an. Stellen Sie sicher, dass dieser Wert den richtigen Feldtyp verwendet. Beispielsweise verwendet ein Ganzzahlfeld einen Standardwert

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	von 2, kann jedoch keinen Standardwert von zwei verwenden.

c. Wählen Sie **Absenden**.

5. Wahlweise: Erstellen Sie eine oder mehrere Ausgaben für die Anleitung.
Ausgaben sind das gewünschte Ergebnis der Leitfadenaktion. Wenn beispielsweise eine Anleitungsaktion eine Fallaufgabe erstellt, kann als Ausgabe dieser Aktion einen Verweis auf die erstellte Fallaufgabe zurückgegeben werden.

a. Wählen Sie auf der Registerkarte Anleitungsausgabe die Option aus **Neu** .

b. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Anleitungsausgabe“

Feld	Beschreibung
Typ	Feld Typ der Ausgabe. (Optional) Abhängig Für den von Ihnen ausgewählten Feldtyp müssen Sie möglicherweise zusätzliche Einstellungen konfigurieren. Wenn Sie beispielsweise als Feldtyp „Referenz“ auswählen, müssen Sie eine Referenztabelle auswählen.
Bezeichnung	Definiert eine eindeutige Bezeichnung für die Anleitungsausgabe. Die Bezeichnung wird in Listen-Header und Formularfeldern für die Ausgabe angezeigt.
Spaltenname	Definiert den Feldnamen der Spalte. Wenn Sie ein neues Feld erstellen, wird dieser Name automatisch basierend auf der Bezeichnung ausgefüllt.
Reihenfolge	Sequenz, in der die Anleitungsausgabe angezeigt wird, wenn mehr als eine Anleitungsausgabe definiert ist.
Standardwert	Gibt den Standardwert des Felds für einen neuen Datensatz an. Stellen Sie sicher, dass dieser Wert den richtigen Feldtyp verwendet. Beispielsweise verwendet ein Ganzzahlfeld einen Standardwert von 2, kann jedoch keinen Standardwert von zwei verwenden.

c. Wählen Sie **Absenden**.

6. Konfigurieren Sie die Vorschau-Experience.

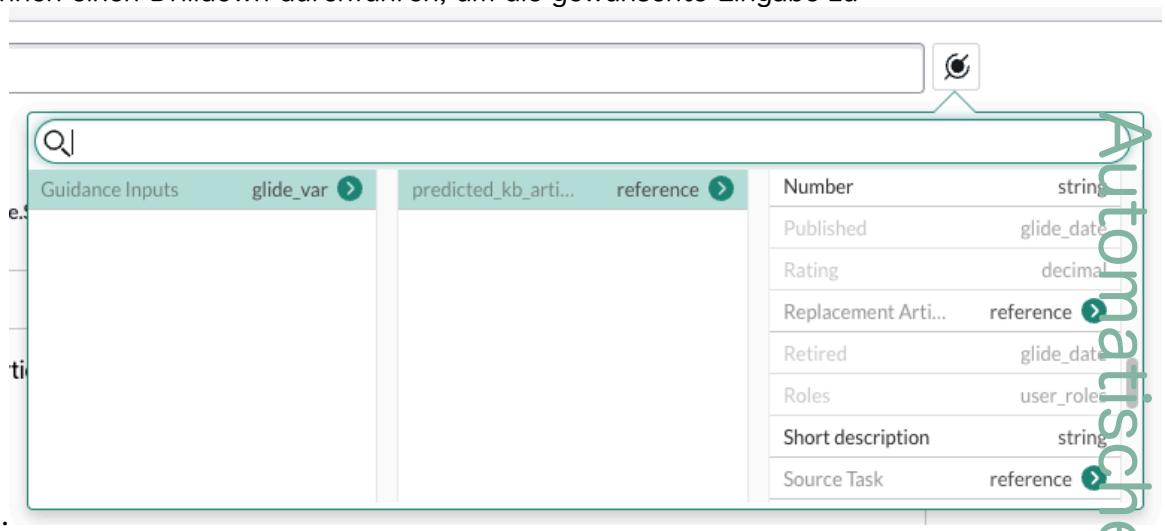
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Wählen Sie aus **Vorschau Der Experience Anzeigen** Registerkarte.

b. In **Vorschautitel** Feld einen Titel für die Vorschau der Anleitung hinzufügen, entweder als statischer Text, dynamischer Inhalt (Feldwerte aus Anleitungseingaben) oder als Kombination aus statischem Text und dynamischem Inhalt.

- Um statischen Text einzugeben, geben Sie den Text in das Feld ein.
- Um dynamischen Inhalt einzugeben, wählen Sie das Pillenauswahl-Symbol ( ) Neben dem Feld, und wählen Sie eine Anleitungseingabe aus der Liste aus.

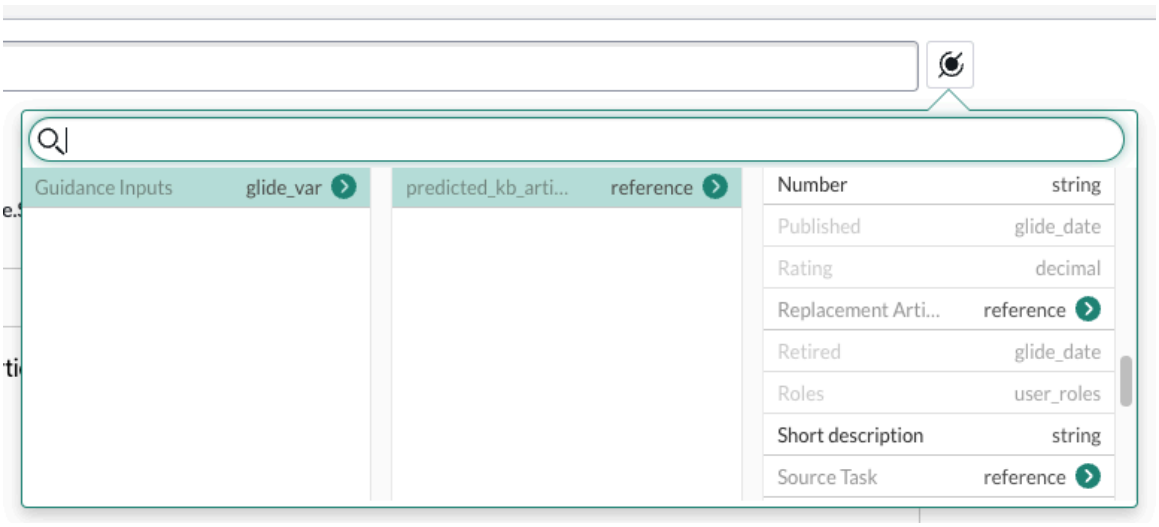
  Sie können einen Drilldown durchführen, um die gewünschte Eingabe zu finden.



Dieses Feld kann statischen Text, dynamischen Inhalt oder eine Kombination aus statischem Text und dynamischem Inhalt enthalten. So wählen Sie dynamischen Inhalt als Feldwert aus:

i. Wählen Sie das Pillenauswahl-Symbol ( ) Neben **Vorschautitel** Feld.

ii. Wählen Sie eine Anleitungseingabe aus der Liste aus. Sie können einen Drilldown zu einer anderen Ebene durchführen, um die gewünschte Eingabe zu finden.



c. In **Anzuzeigende Felder** Feld: Wählen Sie Felder aus, die in der Vorschau der Anleitung angezeigt werden sollen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

d. In **Nachricht** Erstellen Sie eine Nachricht für die Vorschau der Anleitung.
Sie können die im Rich-Text-Editor verfügbaren Tools verwenden, um die Nachricht zu erstellen und zu formatieren. Dieses Feld kann Text und HTML-Inhalte wie Bilder, Videos und Links enthalten.

7. Wählen Sie **Absenden**.

Nächste Maßnahme

Konfigurieren Sie die Experience für Anleitungsdetails Für Empfohlene Aktionen Karten.

Konfigurieren Sie die Experience für Anleitungsdetails

Konfigurieren Sie den Titel und die Beschreibung der Anleitung, die Anwendern in empfohlenen Aktionen oder Playbooks angezeigt werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_gd_guidance.guidance_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Detailinformationen werden in Playbooks, in einem kontextbezogenen Seitenbereich oder auf einer Unterregisterkarte für angezeigt Recommended Actions for Customer Service.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Geführte Entscheidungen** > **Anleitungen**an.

2. Wählen Sie eine Anleitung aus der Liste „Anleitungen“ aus.

3. Konfigurieren Sie die Detail-Experience für die Anleitung auf der Registerkarte „Detail Experience“ (Detail-Experience).
Die Detail-Experience ist eine Nachricht, die für Anleitungen angezeigt wird, die im kontextbezogenen Seitenbereich oder auf einer Unterregisterkarte geöffnet werden.

a. In **Titel** Feld einen Titel für die Anleitung in der Detailansicht hinzufügen.

b. In **Anleitungsnachricht** Geben Sie eine Nachricht für die Detailansicht an.

4. Wählen Sie **Absenden**.

Nächste Maßnahme

- Passen Sie eine Vorschau-Experience für Anleitungen in an UI Builder
- Passen Sie eine Experience für Anleitungsdetails in an UI Builder

Der Prozess zum Konfigurieren einer Anleitung ist in der identisch Geführte Entscheidungen Experience-Anwendung und Recommended Actions for Customer Service Anwendung.

Erstellen Sie eine Anleitungsaktion für eine Anleitung

Konfigurieren Sie die Aktionen, die Service Desk-Mitarbeiter ergreifen können, um Fälle oder Probleme zu lösen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_gd_guidance.guidance_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Geführte Entscheidungen** > **Anleitungen**an.

2. Wählen Sie eine Anleitung aus der Liste „Anleitungen“ aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Klicken Sie im Formularabschnitt „Leitfadenaktionen“ auf **Neu** .
4. Füllen Sie die Felder im Formular „Leitfadenaktion“ aus.

Feld	Beschreibung
Anleitung	Anleitung, der diese Aktion zugeordnet ist. Dieses Feld ist schreibgeschützt.
Aktionsbezeichnung	Name für diese Anleitungsaktion.
Call to Action Label (Beschriftung Handlungsaufforderung)	Beschriftung für die Aktionsschaltfläche, die auf der Empfehlungskarte im kontextbezogenen Seitenbereich angezeigt wird. Beispiel: **Artikel überprüfen und anhängen** oder **Lösung vorschlagen**.
Action Behavior (Aktionsverhalten)	Ausgewähltes Verhalten für die Anleitungsaktion: ○ **Einzelklick** : Die Aktion wird mit einem Klick initiiert und abgeschlossen, und die Karte wird zu verschoben **Verlauf** Registerkarte im Seitenbereich. Nützlich für einfache Aktionen wie die Eskalation eines Falls. ○ **Öffnen Sie im kontextbezogenen Seitenbereich** : Die Aktion wird in einer Detailansicht im Seitenbereich geöffnet. Der Service Desk-Mitarbeiter kann die Details im Seitenbereich überprüfen, z. B. den Inhalt eines Knowledge Base-artikels überprüfen. ○ **Öffnen Sie auf der Unterregisterkarte** : Die Aktion wird in einer separaten Registerkarte geöffnet. Sie können die Vorschau-Experience für alle Aktionsverhaltenstypen konfigurieren und die Detailansicht für die Aktionen konfigurieren, die auf der Unterregisterkarte oder im kontextbezogenen Seitenbereich geöffnet werden. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie die Experience für Anleitungsdetails. **Hinweis:** Aktionen, die im kontextbezogenen Seitenbereich oder auf der Unterregisterkarte geöffnet werden, werden nicht in den Status „in Bearbeitung“ versetzt. Die Aktion wechselt nur in den Status „in Bearbeitung“ oder „Abgeschlossen“, wenn der Service Desk-Mitarbeiter in der Detailansicht auf die Aktionsschaltfläche klickt.
Primär	Bezeichnet die Anleitungsaktion als primäre Aktion. Dieses Feld ist standardmäßig aktiviert. Eine primäre Aktion hebt die Aktion hervor, die der Service Desk-Mitarbeiter ausführen soll, und macht diese Aktion als Schaltfläche auf der Empfehlungskarte verfügbar. **Hinweis:** Eine Anleitung kann nur eine primäre Anleitungsaktion haben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Wenn dieses Feld nicht ausgewählt ist, ist die Anleitungsaktion eine sekundäre Aktion, die über das Menü „weitere Aktionen“ auf der Empfehlungskarte verfügbar ist.
Anwendung	Anwendung, der diese Anleitungsaktion zugeordnet ist. Dieses Feld ist schreibgeschützt.
Automatisierung einer Leitfadenaktion	Flow, dem diese Anleitungsaktion zugeordnet ist.
Reihenfolge	Reihenfolge der Aktion.
Completion Message (Abschlussmeldung)	Meldung, die oben auf der Empfehlungskarte angezeigt wird, wenn die Anleitungsaktion abgeschlossen wurde. Zum Beispiel **KB-Artikel wurde freigegeben**.

5. Je nachdem, welcher Flow im Feld **Automatisierung einer Leitfadenaktion** ausgewählt wurde, können Sie Flow-Eingaben und Anleitungsausgaben konfigurieren.
   - Konfigurieren Sie Flow-Eingaben in **Automatisierungs-Flow-Eingaben** Registerkarte.
   - Konfigurieren Sie Ausgaben in **Anleitungsausgaben** Registerkarte.

     Diese Felder können statischen Text, dynamischen Inhalt (Feldwerte aus Anleitungseingaben) oder eine Kombination aus statischem Text und dynamischem Inhalt enthalten. Um dynamische Inhalte zu verwenden, wählen Sie das Pillenauswahl-Symbol ( ) Neben dem Feld, und wählen Sie eine Anleitungseingabe aus der Liste aus.
6. Wählen Sie **Absenden**.

Nächste Maßnahme
Konfigurieren Sie einen Leitfadenknoten, und verknüpfen Sie die erstellte Anleitung mit diesem Knoten mit Stellen Sie Service Desk-Mitarbeitern Aktionen bereit .

Erstellen Sie eine Entscheidungsstruktur in Core-UI

Erstellen Sie eine Entscheidungsstruktur, mit der Service Desk-Mitarbeiter Lösungen für Kundenprobleme beheben können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin, sn_gd_core.decision_tree_author

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Entscheidungsstrukturen werden zuerst in erstellt Core-UI. Sie verwenden dann Decision Tree Builder Um den Startknoten zu konfigurieren und Knoten und Pfade hinzuzufügen, um eine Entscheidungsstruktur zu erstellen.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Geführte Entscheidungen** > **Entscheidungsstrukturen**an.
2. Wählen Sie auf der Seite Entscheidungsstrukturen die Option aus **Neu** .
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Entscheidungsstruktur“

Feld	Beschreibung
Name	Der interne Name der Entscheidungsstruktur.
Aktionsbezeichnung	Die Bezeichnung der Aktionsaufforderungsschaltfläche auf der Empfohlene Aktionen Karte.
Beschreibung	Die Beschreibung der Entscheidungsstruktur, die auf angezeigt werden soll Empfohlene Aktionen Karte.
Titel	Der externe Name der Entscheidungsstruktur, die Endanwender oder Service Desk-Mitarbeiter in einem Arbeitsbereich sehen. Wenn **Titel** Feld ist leer, der interne Name wird als externer Name auf angezeigt Empfohlene Aktionen Karte.
Schriftgröße für Frage	Die Schriftgröße der Fragen in der Struktur der geführten Entscheidungen. Dies spiegelt sich im Arbeitsbereich und im Serviceportal wider. Die in der übergeordneten Entscheidungsstruktur definierte Schriftgröße wird von der untergeordneten Entscheidungsstruktur geerbt, obwohl für die Schriftgröße der Frage für die untergeordnete Entscheidungsstruktur eine eigene Schriftgröße für die Frage definiert ist. Möglicherweise müssen Sie das Formular konfigurieren, um dieses Feld hinzuzufügen.
Schaltfläche „Verwerfen“ anzeigen	Blendet ein oder aus **Schließen** Schaltfläche, die den Flow einer Entscheidungsstruktur abbricht. Dieses Feld ist standardmäßig aktiviert.

4. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnis

Ein Entscheidungsstrukturdatensatz und ein Startknoten werden erstellt.

Nächste Maßnahme

Konfigurieren Sie einen Startknoten für Fügen Sie einer Entscheidungsstruktur einen ersten Satz von Fragen oder Anweisungen hinzu In Decision Tree Builder.

Konfigurieren von Entscheidungsstrukturen in Decision Tree Builder

Konfigurieren Sie Entscheidungsstrukturen mithilfe der ohne Code-Visualisierung Decision Tree Builder, Die eine Canvas für eine diagrammatische Darstellung von Knoten und ihren Pfaden in einem Problembehebungsprozess bereitstellt.

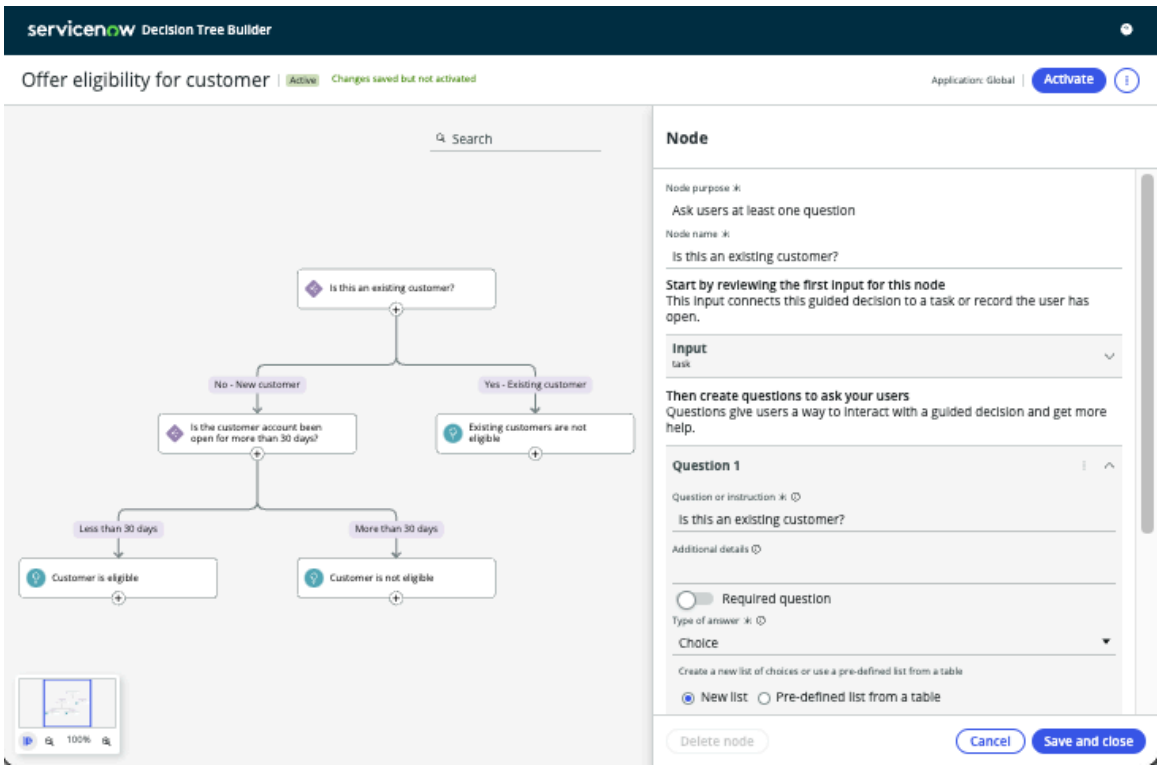
Als Prozessbesitzer oder Geschäftsanalyst können Sie konfigurieren *Entscheidungsstruktur*Durch Hinzufügen von Knoten, Definieren von Pfaden und Anhängen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

von Anleitungen über Decision Tree Builder. Weitere Informationen finden Sie unter Entscheidungsstrukturknoten.

Sie können eine Entscheidungsstruktur mit einer einzigen Aktion validieren und aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie eine Entscheidungsstruktur.

Decision Tree Builder Canvas



Auf Decision Tree Builder zugreifen

Sie können auf zugreifen Decision Tree Builder Indem Sie auswählen **In Builder öffnen** Schaltfläche im Entscheidungsstrukturdatensatz.

Konfigurieren von Fragen- und Leitfadenknoten

Sie können einen neuen Knoten als Fragenknoten oder Leitfadenknoten konfigurieren. Wenn sich mehrere Fragen in einem Startknoten oder einem Frageknoten befinden, können Sie eine Frage löschen oder die Reihenfolge der Fragen ändern. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie einer Entscheidungsstruktur Fragen oder Anweisungen hinzu.

Leitfadenknoten bieten Service Desk-Mitarbeitern Aktionen zur Lösung oder Eskalation eines Kundenproblems. Sie können entweder eine Anleitung aus der Liste der verfügbaren Anleitungen auswählen oder eine Anleitung in erstellen Core-UI. Sie können dann Anleitungseingaben konfigurieren, indem Sie statische Werte eingeben oder Eingaben von vorherigen Knoten wiederverwenden. Weitere Informationen finden Sie unter Stellen Sie Service Desk-Mitarbeitern in einer Entscheidungsstruktur Aktionen zur Verfügung.

Knoten wird verknüpft

Sie können einen neuen Knoten als Verknüpfungsknoten konfigurieren, um eine untergeordnete Entscheidungsstruktur mit der aktuellen Entscheidungsstruktur zu verknüpfen. Diese Verknüpfung verbindet die Ausführung der primären Entscheidungsstruktur mit einer anderen Entscheidungsstruktur, wenn eine bestimmte

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bedingung erfüllt ist. Weitere Informationen finden Sie unter Verknüpfen Sie eine aktivierte Entscheidungsstruktur mit dieser Entscheidungsstruktur.

Pfade für die nächsten Knoten werden erstellt

Ein Pfad in einer Entscheidungsstruktur verbindet einen Knoten mit einem anderen. Sie können eine Bedingung konfigurieren, um zu definieren, wann der Pfad genommen werden muss. Die Auswahl bestimmter Antworten kann eine Bedingung für den Pfad sein. Die Prioritätsreihenfolge für einen Pfad legt den Vorrang eines Pfads vor einem anderen fest.

Weitere Informationen finden Sie unter Bestimmen Sie den nächsten Knoten, der in einer Entscheidungsstruktur angezeigt wird.

Bearbeiten eines Knotens oder Pfads

Wenn Sie die Eingaben von Knoten und deren Pfade bearbeiten, müssen Sie auch die folgenden Knoten aktualisieren, da sie möglicherweise Daten aus diesen Eingaben wiederverwenden.

Knoten oder Pfad werden gelöscht

Beachten Sie die folgenden Informationen zum Löschen eines Knotens oder Pfads:

- Sie können einen Blattknoten löschen, wenn er nicht mit einem Pfad oder Knoten verbunden ist.
- Durch das Löschen eines Blattknotens wird der Knoten aus der Entscheidungsstruktur entfernt, aber die Konfiguration des Pfads vor dem gelöschten Knoten bleibt intakt.
- Sie können keinen Zwischenknoten oder Pfad löschen.
- Wenn Sie den Frageknoten nach einem Leitfadenknoten löschen, werden sowohl der Frageknoten als auch der Pfad gelöscht.

Eingaben werden verknüpft

Sie können Eingaben von einem Knoten mit einem anderen verknüpfen, um Eingabewerte von vorherigen Knoten wiederzuverwenden. Sie können verknüpfte Eingaben verwenden, um Pfadbedingungen zu erstellen. Weitere Informationen zur Eingabezuordnung im Fragenknoten oder Anleitungsknoten finden Sie unter Verknüpfen von Eingaben in Entscheidungsstrukturknoten.

Weitere Informationen finden Sie unter Antworten an Entscheidungspunkten wiederverwenden.

Zugehörige Informationen

Benachrichtigungen zu Validierungsfehlern in Decision Tree Builder

Aktivieren Sie eine Entscheidungsstruktur

Kehren Sie zur zuvor aktivierten Version der Entscheidungsstruktur zurück

Fügen Sie einer Entscheidungsstruktur Fragen oder Anweisungen hinzu

Fügen Sie Fragen hinzu, die Sie Ihren Kunden stellen möchten, oder Anweisungen, die Sie ihnen geben möchten, und konfigurieren Sie Antworttypen in einem Startknoten in Decision Tree Builder.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin, sn_gd_core.decision_tree_author

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der Startknoten ist der erste Knoten in einer Entscheidungsstruktur. Enthält eine Aufgabeneingabe und mindestens eine Frage oder Anweisung. Sie können eine oder mehrere Fragen konfigurieren, um Kunden zu stellen, oder Anweisungen, die sie ihnen geben sollen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Geführte Entscheidungen** > **Entscheidungsstrukturen**an.
2. Wählen Sie die Entscheidungsstruktur aus der Liste aus.
3. Wählen Sie Aus **In Builder öffnen** .
4. In Decision Tree Builder, Wählen Sie aus **Neuer Knoten** .
5. In **Knotenname** Feld einen Namen für den Startknoten eingeben.
6. **Wahlweise:** In **Referenztabelle** Feld eine Tabelle für den Datensatztyp auswählen.

   (Optional) Die Tabelle, die Sie für die Aufgabeneingabe auswählen, muss nicht unbedingt eine Aufgabentabelle sein. Sie können beispielsweise eine Fall-, Incident- oder Interaktionstabelle für den Datensatzkontext auswählen, um diese Entscheidungsstruktur in einem Arbeitsbereich zu empfehlen.

   Hinweis: Sie müssen dieselbe Tabelle wie die Referenztabelle für den Kontextdatensatz in auswählen Empfohlene Aktionen.

7. Geben Sie im Abschnitt Frage 1 eine Frage oder Anweisung für Kunden ein.
   Sie können Textformatierungen, Bilder oder Links mithilfe der Steuerungen oben im Abschnitt „Frage 1“ hinzufügen.
8. **Wahlweise:** Machen Sie diese Frage zu einer erforderlichen Frage, indem Sie auswählen **Erforderliche Frage** Feld.
9. Wählen Sie den Typ der Antwort für Ihre Frage aus.

   Eine Beschreibung der Antworttypen finden Sie unter Antworttypen für Fragen.

   Die Antwort des Kunden auf eine Frage kann über die Eingabezuordnung an andere Knoten und Pfade übergeben werden.
10. **Wahlweise:** Verknüpfen Sie Eingaben, um Antworten von vorherigen Knoten wiederzuverwenden.
    Weitere Informationen finden Sie unter Antworten an Entscheidungspunkten wiederverwenden.
11. **Wahlweise:** Fügen Sie weitere Fragen oder Anweisungen hinzu.
12. Wählen Sie Aus **Speichern und schließen** .

Nächste Maßnahme

Bestimmen Sie den nächsten Knoten, der in einer Entscheidungsstruktur angezeigt wird

Antworttypen für Fragen

Für Service Desk-Mitarbeiter sind mehrere Antworttypen verfügbar, um Antworten auf Fragen in einer Entscheidungsstruktur bereitzustellen.

Typ der Antwort

Auswahl	Beschreibung
Auswahl	Eine Liste von Auswahlmöglichkeiten. Die Listentypen sind:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Typ der Antwort (Fortsetzung)

Auswahl	Beschreibung
	• **Neue Liste** : Neue Auswahlliste • **Vordefinierte Liste aus einer Tabelle** : Vorhandene Auswahlliste aus einer ausgewählten Tabelle **Verwenden Sie „keine“ als erste Auswahl in der Liste** : Option zum Hinzufügen **Keine** Als Standardwert in der Liste.
Datum	Datum im Format JJJJ-MM-TT
Datum/Zeit	Datum und Uhrzeit im Format JJJJ-MM-TT HH:MM:SS
Dezimal	Eine Zahl mit Dezimalstellen.
Ganzzahl	Eine Zahl, die keine Dezimalstellen enthält.
Referenz	Verweis auf ein Feld aus einer anderen Tabelle. Wenn dieser Antworttyp ausgewählt ist, werden die folgenden Felder angezeigt: • **Referenztabelle** : Tabelle zum Auswählen eines Felds aus. • **Wenden Sie einen Filter an** : Bedingung zum Filtern der Suchergebnisse. Beispielsweise ist das Feld Anrufer in der Incident-Tabelle ein Verweis auf die Tabelle Anwender [sys_user].
Zeichenfolge	Eine Textzeile. Wenn dieser Antworttyp ausgewählt ist, wird das folgende Feld angezeigt: **Maximale Anzahl von Zeichen** : Längenbegrenzung der Textzeichenfolge.
Wahr/falsch	Kontrollkästchen, mit dem der Anwender angeben kann, ob die Bedingung „wahr“ oder „falsch“ ist. Wenn diese Option ausgewählt ist, wird der Wert „wahr“ zurückgegeben.

Bestimmen Sie den nächsten Knoten, der in einer Entscheidungsstruktur angezeigt wird

Konfigurieren Sie einen Pfad in Decision Tree Builder Zum Festlegen der Bedingungen für die Anzeige der nächsten Frage oder Anleitung in einer Entscheidungsstruktur.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, sn_gd_core.decision_tree_author

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können zwei oder mehr Pfade aus jedem Frageknoten erstellen.

Da Sie einen Fragenknoten nur nach einem Leitfadenknoten hinzufügen können, ist die Pfadkonfiguration nicht erforderlich.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Geführte Entscheidungen** > **Entscheidungsstrukturen**an.
2. Wählen Sie die Entscheidungsstruktur aus der Liste aus.
3. Wählen Sie Aus **In Builder öffnen** .
4. In Decision Tree Builder, Wählen Sie das Symbol Pfad hinzufügen (⊕) Auf einem Knoten.
   Ein neuer Pfad und ein neuer Knoten werden dem Canvas hinzugefügt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Wählen Sie den neuen Pfad aus.
6. Geben Sie einen Namen für den Pfad ein.
7. In **Pfadpriorität** Feld eine Prioritätsreihenfolge für diesen Pfad eingeben.
   Der Pfad mit der niedrigsten Prioritätsreihenfolge wird zuerst ausgeführt.
8. Konfigurieren Sie eine oder mehrere Bedingungen, indem Sie eine Frage aus dem vorherigen Knoten, einen Operator und den Wert einer Eingabe auswählen.
   Wenn der Antworttyp beispielsweise eine Ganzzahl ist, können Sie eine Bedingung festlegen, dass dieser Pfad verwendet werden muss, wenn ein von einem Kunden angegebener Wert größer ist als der von Ihnen in der Bedingung angegebene Wert.

   Sie können nur auf die Eingaben des direkt übergeordneten Knotens zugreifen, während Sie eine Bedingung für den Pfad konfigurieren.
9. **Wahlweise:** Wenn ein Frageknoten mehrere Fragen enthält, wählen Sie aus **Neuer Bedingungssatz** Dient zum Definieren einer komplexen Bedingung für eine Kombination von Antworten.
10. Wählen Sie Aus **Speichern und schließen** .

Nächste Maßnahme

Setzen Sie die Erstellung Ihrer Entscheidungsstruktur fort.

- Fügen Sie einen nächsten Satz von Fragen hinzu. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie einer Entscheidungsstruktur einen Satz von Fragen oder Anweisungen hinzu.
- Geben Sie Service Desk-Mitarbeitern Anleitungen. Weitere Informationen finden Sie unter Stellen Sie Service Desk-Mitarbeitern in einer Entscheidungsstruktur Aktionen zur Verfügung

Fügen Sie einer Entscheidungsstruktur einen Satz von Fragen oder Anweisungen hinzu

Konfigurieren Sie einen Frageknoten in Decision Tree Builder Zum Hinzufügen von Folgefragen oder Anweisungen. Antworten auf diese Fragen führen entweder zu einer Anleitung oder zu einer weiteren Reihe von Fragen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, sn_gd_core.decision_tree_author

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Geführte Entscheidungen** > **Entscheidungsstrukturen**an.
2. Wählen Sie die Entscheidungsstruktur aus der Liste aus.
3. Wählen Sie Aus **In Builder öffnen** .
4. In Decision Tree Builder, Fügen Sie einen neuen Knoten hinzu, indem Sie auf das Symbol Pfad hinzufügen (⊕) Auf einem Knoten.
5. Wählen Sie Aus **Knoten hinzufügen** .
6. Wählen Sie im Popup-Fenster aus **Stellen Sie Anwendern mindestens eine Frage** Dient zum Konfigurieren eines Frageknotens.
7. Geben Sie einen Namen für den Knoten ein.
8. Geben Sie im Abschnitt Frage 1 eine Frage oder Anweisung für Kunden ein.
9. **Wahlweise:** Machen Sie diese Frage zu einer erforderlichen Frage, indem Sie aktivieren **Erforderliche Frage** Feld.
10. **Wahlweise:** Geben Sie weitere Details zu Ihrer Frage oder Anweisung in ein **Zusätzliche Details** Feld.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

11. Wählen Sie den Typ der Antwort aus.

    Eine Beschreibung der Antworttypen finden Sie unter Antworttypen für Fragen.

    Die vom Kunden bereitgestellte Antwort wird über die Eingabezuordnung an andere Knoten und Pfade übergeben.

12. **Wahlweise:** Verknüpfen Sie Eingaben, um Antworten von vorherigen Knoten wiederzuverwenden. Weitere Informationen finden Sie unter Antworten an Entscheidungspunkten wiederverwenden.

13. **Wahlweise:** Fügen Sie weitere Fragen oder Anweisungen hinzu.

14. Wählen Sie Aus **Speichern und schließen** .

Nächste Maßnahme

Setzen Sie die Erstellung Ihrer Entscheidungsstruktur fort.

- Fügen Sie einen nächsten Satz von Fragen hinzu. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie einer Entscheidungsstruktur einen Satz von Fragen oder Anweisungen hinzu
- Geben Sie Service Desk-Mitarbeitern Anleitungen. Weitere Informationen finden Sie unter Stellen Sie Service Desk-Mitarbeitern in einer Entscheidungsstruktur Aktionen zur Verfügung

Stellen Sie Service Desk-Mitarbeitern in einer Entscheidungsstruktur Aktionen zur Verfügung

Konfigurieren Sie einen Leitfadenknoten in Decision Tree Builder Damit Service Desk-Mitarbeiter eine Empfehlung anzeigen können, was als Nächstes zu tun ist.

Vorbereitungen

Überprüfen Sie, ob die Anleitungen vorhanden sind, die Sie verwenden möchten, oder erstellen Sie sie. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Anleitung in Core-UI.

Erforderliche Rolle: admin, sn_gd_core.decision_tree_author

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis: Wenn **Ermöglichen Sie Anwendern, die Anleitung erneut auszuführen** Das Feld ist beim Erstellen einer Anleitung ausgewählt. Anwender können die Anleitung erneut ausführen oder zurückgehen und Antworten in den vorherigen Frageknoten in der Laufzeit-Experience ändern.

Sie können Anleitungseingaben und -Ausgaben mit dem nächsten Frageknoten verknüpfen.

Sie können eine Anleitung aus der Liste der verfügbaren Anleitungen auswählen, um sie mit Ihrem Leitfadenknoten zu verknüpfen oder eine neue in zu erstellen Core-UI.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Geführte Entscheidungen** > **Entscheidungsstrukturen**an.
2. Wählen Sie die Entscheidungsstruktur aus der Liste aus.
3. Wählen Sie Aus **In Builder öffnen** .
4. In Decision Tree Builder, Fügen Sie einen neuen Knoten hinzu, indem Sie auf das Symbol Pfad hinzufügen (⊕) Auf einem Knoten.
5. Wählen Sie Aus **Knoten hinzufügen** .
6. Konfigurieren Sie im Popup-Fenster einen Leitfadenknoten, indem Sie auswählen **Schlagen Sie eine Anleitung als Ergebnis vor** .
   Eine Anleitung ist das Ergebnis einer Entscheidungsstruktur.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

7. Geben Sie einen Namen für den Knoten ein.
8. In **Anleitung** Feld die Anleitung auswählen, indem Sie mit der Eingabe des Leitfadennamens beginnen und ihn aus der Liste auswählen.
9. Geben Sie bestimmte Werte für Anleitungseingaben in ein **Legen Sie Feldeingaben fest, um Daten an diese Anleitung zu übergeben** Abschnitt.
   Diese Felder können statischen Text, dynamischen Inhalt wie Feldwerte aus Anleitungseingaben oder eine Kombination aus statischem Text und dynamischem Inhalt enthalten. Um dynamische Inhalte zu verwenden, wählen Sie das Eingabesymbol verknüpfen ( ) Neben dem Feld, und wählen Sie eine Anleitungseingabe aus der Liste aus.
10. **Wahlweise:** Geben Sie Platzhalterwerte für Anleitungseingaben in ein **Legen Sie weitere Feldeingaben fest, die Anwendern angezeigt werden sollen** Abschnitt.
    Service Desk-Mitarbeiter können die Platzhalterwerte durch ihre eigenen Informationen ersetzen. Diese Felder können statischen Text, dynamischen Inhalt wie Feldwerte aus Anleitungseingaben oder eine Kombination aus statischem Text und dynamischem Inhalt enthalten. Um dynamische Inhalte zu verwenden, wählen Sie das Eingabesymbol verknüpfen ( ) Neben dem Feld, und wählen Sie eine Anleitungseingabe aus der Liste aus.
11. Wählen Sie Aus **Speichern und schließen** .

Nächste Maßnahme

Fügen Sie einen nächsten Knoten hinzu, der ein Frageknoten nach einem Leitfadenknoten ist.

Verknüpfen Sie eine aktivierte Entscheidungsstruktur mit dieser Entscheidungsstruktur

Verschachteln und rufen Sie eine Entscheidungsstruktur über einen Verknüpfungsknoten auf, wenn bestimmte Bedingungen in erfüllt sind Decision Tree Builder. Verwenden Sie geschachtelte Strukturen, um komplexe Problembehandlungen auszuführen und vorhandene Entscheidungsstrukturen wiederzuverwenden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, sn_gd_core.decision_tree_author

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Geführte Entscheidungen** > **Entscheidungsstrukturen**an.
2. Wählen Sie die Entscheidungsstruktur aus der Liste aus.
3. Wählen Sie Aus **In Builder öffnen** .
4. In Decision Tree Builder, Fügen Sie einen neuen Knoten hinzu, indem Sie auf das Symbol Pfad hinzufügen ( ) Auf einem Knoten.
5. Wählen Sie Aus **Knoten hinzufügen** .
6. Wählen Sie im Popup-Fenster aus **Verknüpfen Sie die Entscheidungsstruktur** Dient zum Konfigurieren eines Verknüpfungsknotens.
7. Geben Sie einen Namen für den Knoten ein.
8. In **Untergeordnete Entscheidungsstruktur** Wählen Sie eine aktivierte Entscheidungsstruktur aus.
9. Geben Sie Werte ein, oder verknüpfen Sie Eingaben, um Antworten von vorherigen Knoten wiederzuverwenden.
   Weitere Informationen finden Sie unter Antworten an Entscheidungspunkten wiederverwenden.
10. Wählen Sie Aus **Speichern und schließen** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Antworten an Entscheidungspunkten wiederverwenden

Verknüpfen Sie Eingaben, um Antworten von vorherigen Knoten in wiederzuverwenden Decision Tree Builder. In einer Entscheidungsstruktur, die sich mit einem Darlehensantrag befasst, können Sie beispielsweise die Eingabe im Zusammenhang mit dem Gehalt des Kunden an mehreren Entscheidungspunkten wiederverwenden, um die Darlehensberechtigung zu bestimmen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, sn_gd_core.decision_tree_author

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Verknüpfte Eingaben können zum Erstellen von Pfadbedingungen verwendet werden.

Weitere Informationen zur Eingabezuordnung und zu Ausnahmen im Zusammenhang mit der Eingabezuordnung finden Sie unter Verknüpfen von Eingaben in Entscheidungsstrukturknoten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Geführte Entscheidungen** > **Entscheidungsstrukturen**an.
2. Wählen Sie die Entscheidungsstruktur aus der Liste aus.
3. Wählen Sie Aus **In Builder öffnen** .
4. In Decision Tree Builder, Wählen Sie den Knoten aus, dem Sie Eingaben zuordnen möchten.

Verschiedene Knoten und Aktionen

Knotentyp	Aktion
Fragenknoten	**a.** Geben Sie eine Frage ein, und wählen Sie den Typ der Antwort aus. **b.** Wählen Sie Aus **Verknüpfen Sie Eingaben, um vorherige Daten wiederzuverwenden** . **c.** Verwenden Sie das Eingabesymbol verknüpfen ( ), um einen vorherigen Knoten und eine Eingabe auszuwählen, die Sie in dieser Frage wiederverwenden möchten. **Hinweis:** Die Frage mit einer wiederverwendeten Antwort wird während der Laufzeit automatisch beantwortet.
Leitfadenknoten	**a.** Wählen Sie eine Anleitung aus der Liste aus. **b.** Wählen Sie das Eingabesymbol verknüpfen ( ), um einen vorherigen Knoten und die Eingabe auszuwählen, die Sie in der Anleitungseingabe wiederverwenden möchten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Knotentyp	Aktion
Knoten wird verknüpft	**a.** Wählen Sie eine untergeordnete Struktur aus der Liste aus. **b.** Wählen Sie das Eingabesymbol verknüpfen ( ), um einen vorherigen Knoten und die Eingabe auszuwählen, die Sie im Startknoten der untergeordneten Struktur wiederverwenden möchten.

5. Wählen Sie Aus **Speichern und schließen** .

Aktivieren Sie eine Entscheidungsstruktur

Aktivieren Sie eine abgeschlossene Entscheidungsstruktur, damit Sie sie in Playbooks verwenden können, die mit erstellt wurden Process Automation Designer, In Empfehlungen erstellt mit Recommended Actions for Customer Service, Oder in Serviceportal.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin, sn_gd_core.decision_tree_author

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Sie eine Entscheidungsstruktur aktivieren, Decision Tree BuilderÜberprüft auf Fehler wie fehlende Informationen, ungültige Eingabezuordnungen aufgrund von Änderungen an vorherigen Knoteneingaben oder fehlende Anleitungseingaben. Nachdem alle Fehler behoben sind, können Sie die Entscheidungsstruktur aktivieren.

Wenn Sie Änderungen an einer aktivierten Entscheidungsstruktur vornehmen, denken Sie daran, die Entscheidungsstruktur erneut zu aktivieren, um die aktualisierte Entscheidungsstruktur in einem Arbeitsbereich anzuzeigen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Geführte Entscheidungen** > **Entscheidungsstrukturen**an.
2. Wählen Sie die Entscheidungsstruktur aus, die Sie aktivieren möchten.
3. Wählen Sie Aus **In Builder öffnen** .
4. In Decision Tree Builder, Wählen Sie aus **Aktivieren** .
   - Wenn Ihre Entscheidungsstruktur Fehler enthält, werden Fehlersymbole und Warnmeldungen angezeigt. Sie müssen die Fehler beheben, bevor Sie die Entscheidungsstruktur aktivieren können. Weitere Informationen finden Sie unter Benachrichtigungen zu Validierungsfehlern in Decision Tree Builder.
   - Wenn keine Fehler auftreten, wird das Bestätigungsdialogfeld zum Aktivieren der Entscheidungsstruktur angezeigt.
5. Wählen Sie im Bestätigungsdialogfeld aus **Jetzt aktivieren** .
   Eine Erfolgsmeldung mit Anweisungen zur nächsten auszuführenden Aktion wird angezeigt.

Ergebnis

- Der Status der Entscheidungsstruktur ändert sich von **Nicht aktiv** Bis **Aktiv** .
- Die **Aktivieren** Schaltfläche ist deaktiviert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme

- Konfigurieren Sie empfohlene Aktionen, um die aktivierte Entscheidungsstruktur als Empfehlung zu verwenden. Die Empfehlungen werden als Karten im kontextbezogenen Seitenbereich eines Arbeitsbereichs angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Geführte Entscheidungen zu Empfohlene Aktionen hinzufügen.
- Konfigurieren Process Automation Designer Dient zur Verwendung der aktivierten Entscheidungsstruktur als Teil eines Playbooks auf einer Datensatzregisterkarte. Weitere Informationen finden Sie unter Hinzufügen Geführte Entscheidungen Zu Playbooks.
- Konfigurieren Sie ein Serviceportal Seite zur Verwendung der aktivierten Entscheidungsstruktur für die Bereitstellung des Problembehebungsprozesses für interne Anwender. Weitere Informationen finden Sie unter Geführte Entscheidungen zu Serviceportal hinzufügen.

Kehren Sie zur zuvor aktivierten Version der Entscheidungsstruktur zurück

Verwerfen Sie alle Änderungen in einer nicht aktivierten Entscheidungsstruktur, und setzen Sie die Entscheidungsstruktur auf die zuletzt aktivierte Version zurück.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, sn_gd_core.decision_tree_author

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Geführte Entscheidungen** > **Entscheidungsstrukturen**an.
2. Wählen Sie die Entscheidungsstruktur aus der Liste aus.
3. Wählen Sie Aus **In Builder öffnen** .
4. Wählen Sie das Symbol „weitere Optionen“ (⋮) Und wählen Sie aus **Verwerfen Sie die neueste Version** .

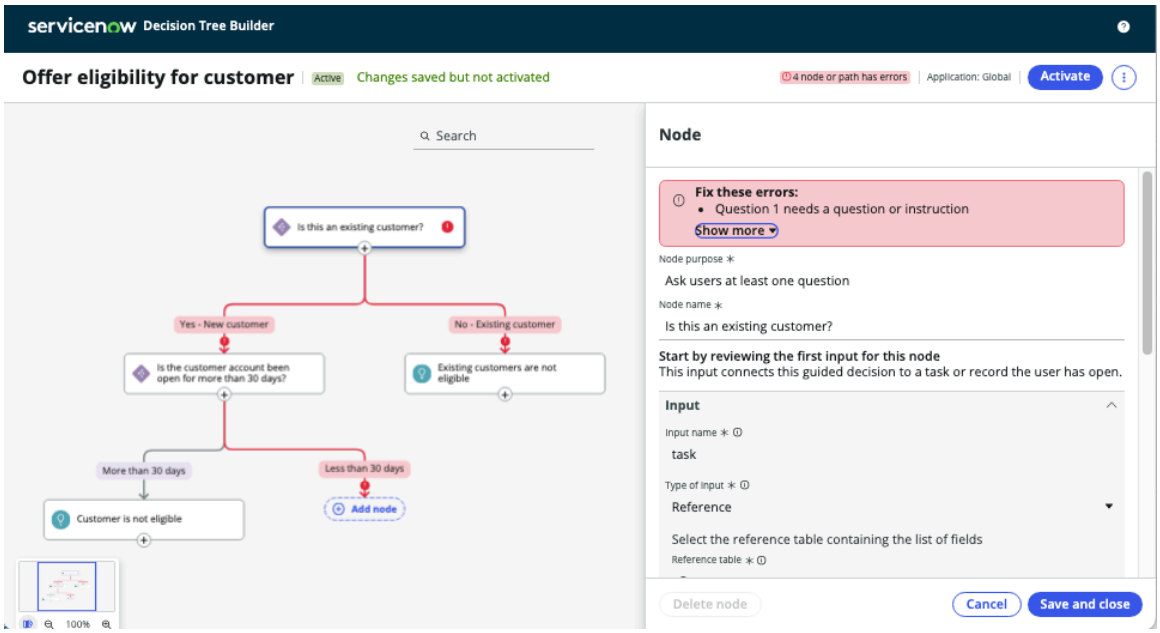
Ergebnis

Die Entscheidungsstruktur wird auf die zuletzt aktivierte Version zurückgesetzt.

Benachrichtigungen zu Validierungsfehlern in Decision Tree Builder

Benachrichtigungen über Fehler, die beim Erstellen und Aktivieren einer Entscheidungsstruktur in auftreten könnten Decision Tree Builder Ermöglichen Sie die einfache Wiederherstellung von Fehlern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Fehleranzeige

Wenn in einem Knoten oder Pfad Werte fehlen oder falsche Konfigurationen vorhanden sind, können während der Validierung beim Speichern oder Aktivieren einer Entscheidungsstruktur Fehler auftreten.

Die Fehler werden auf folgende Weise angezeigt:

- Fehlersymbole auf Knoten und Pfaden mit Fehlern
- Eine Bezeichnung für eine Anzahl von Knoten und Pfaden, die in der oberen rechten Ecke Fehler aufweisen
- Eine Warnmeldung im Seitenbereich, die eine Liste der Fehler im ausgewählten Knoten oder Pfad anzeigt

Weitere Informationen zu Fehlern und Wiederherstellung über verschiedene Knoten und Pfade hinweg finden Sie unter Validierungsfehler.

Validierungsfehler

Mehrere Arten von Fehlern werden angezeigt, wenn beim Speichern eines Elements oder beim Aktivieren einer Entscheidungsstruktur fehlende oder falsche Informationen in den Knoten und Pfaden fehlen.

Frageknotenfehler

Beheben von Fehlern in Frageknoten

Fehlermeldung	Lösung
Dieser Knoten benötigt einen eindeutigen Namen.	Geben Sie einen Namen in ein **Knotenname** Feld.
Die Fragen in diesem Knoten müssen eindeutig sein	Geben Sie eine eindeutige Frage oder Anweisung in ein **Frage oder Anweisung** Feld.
Dieser Knoten benötigt eine Frage, die Anwendern gestellt werden kann.	Geben Sie eine eindeutige Frage oder Anweisung in ein **Frage oder Anweisung** Feld.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beheben von Fehlern in Frageknoten (Fortsetzung)

Fehlermeldung	Lösung
Die Aufgabeneingabe benötigt eine Referenztabelle, um Daten zu Datensätzen zu übergeben	Wählen Sie eine Tabelle in aus **Referenztabelle** Feld für die Aufgabeneingabe zum Übergeben von Daten zum Datensatz, für den diese Entscheidungsstruktur ausgeführt wird.
Frage {number} benötigt eine Frage oder Anweisung	Geben Sie eine Frage oder Anweisung in ein **Frage oder Anweisung** Feld.
Frage {number} benötigt einen Antworttyp	Wählen Sie im einen Eingabetyp für die erwartete Antwort aus **Typ der Antwort** Feld.
Frage {number} erfordert Antwortauswahlen	Der Antworttyp der Auswahl erfordert eine Auswahlliste. Geben Sie Werte in ein **Bezeichnung** Und **Wert** Felder zum Konfigurieren einer Liste. Sie können beliebig viele Auswahlmöglichkeiten hinzufügen.
Frage {number} erfordert eine Zeichenbeschränkung für Antwortzeichenfolgen	Geben Sie eine Zeichenbeschränkung in ein **Maximale Anzahl von Zeichen** Feld.
Typ der Antwort in Frage {number} ist nicht vorhanden	Der Antworttyp, den Sie in eingegeben haben **Typ der Antwort** Feld ist ungültig. Wählen Sie den Antworttyp aus der Liste aus. Weitere Informationen finden Sie unter Antworttypen für Fragen.
Frage {number} benötigt eine Auswahltabelle und Auswahlfelder für die Antwort(en)	Die **Vordefinierte Liste aus einer Tabelle** Die Option für den Antworttyp „Auswahl“ erfordert, dass Sie die Auswahltabelle und das Auswahlfeld angeben, um Auswahlmöglichkeiten wiederzuverwenden. Wählen Sie eine Tabelle und ein Listenfeld in aus **Auswahltabelle** Und **Auswahlfeld** Felder.
Auswahltabelle in Frage {number} ist nicht vorhanden	Geben Sie einen gültigen Tabellennamen in ein **Auswahltabelle** Feld.
Frage {number} benötigt eine Referenztabelle für die Antwort(en)	Der Referenzeingabetyp erfordert die Auswahl einer Referenztabelle. Wählen Sie eine Tabelle in aus **Referenztabelle** Feld zum Hinzufügen eines Referenzfelds, das einen Verweis auf ein Feld in einer anderen Tabelle als Antworttyp speichert.
Referenztabelle in Frage {number} ist nicht vorhanden	Geben Sie einen gültigen Tabellennamen in ein **Referenztabelle** Feld.
Sie müssen einen Pfad nach diesem Knoten hinzufügen	Frageknoten erfordern Pfade zum Hinzufügen der nächsten Frage- oder Leitfadenknoten. Wählen Sie das Symbol Pfad hinzufügen ⊕ Auf dem Frageknoten im Canvas, um einen neuen Pfad hinzuzufügen.
Die Eingabe, die Sie in Frage {number} verknüpft haben, ist aufgrund nicht übereinstimmender Antworttypen nicht gültig. Sie können die Verknüpfung dieser Eingabe aufheben, eine neue verknüpfen oder den Antworttyp dieser Frage ändern.	Nachdem Sie den Antworttyp einer Frage in einem vorherigen Knoten geändert haben, ist die Eingabezuordnung aus der Frage im aktuellen Knoten nicht mehr gültig.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beheben von Fehlern in Frageknoten (Fortsetzung)

Fehlermeldung	Lösung
	1. Heben Sie die Verknüpfung der Eingabe auf, indem Sie den Link löschen. 2. Ändern Sie entweder den Antworttyp dieser Frage so, dass er mit dem geänderten Antworttyp im vorherigen Knoten übereinstimmt, oder fügen Sie eine Frage hinzu, die ihm entspricht. 3. Wählen Sie das Eingabesymbol verknüpfen ( ) Zum Verknüpfen der Eingaben.
Die Eingabe, die Sie mit Frage {number} verknüpft haben, ist nach den letzten Knotenänderungen nicht mehr vorhanden. Heben Sie die Verknüpfung dieser Eingabe auf, um diesen Fehler zu beheben.	Heben Sie die Verknüpfung der Eingabe auf, indem Sie den Link löschen.
Die Eingabe, die Sie in Frage {number} verknüpft haben, ist aufgrund nicht übereinstimmender Referenztabellen mit einem vorherigen Knoten ungültig. Tabellen müssen auf derselben oder untergeordneten Ebene übereinstimmen.	Sie können Referenzeingabetypen nur verknüpfen, wenn die Eingabetabelle des aktuellen Frageknotens mit der Eingabetabelle des vorherigen Knotens auf derselben Ebene oder auf untergeordneter Ebene übereinstimmt. Beispielsweise kann die Aufgabentabelle mit der Aufgabentabelle verknüpft werden, oder die Aufgabentabelle kann mit der Falltabelle verknüpft werden, die ein untergeordnetes Element der Aufgabentabelle ist. 1. Heben Sie die Verknüpfung der Eingabe auf, indem Sie den Link löschen. 2. Wählen Sie bei Bedarf die Referenztabelle aus, die auf derselben Ebene oder auf der untergeordneten Ebene übereinstimmt. 3. Wählen Sie das Eingabesymbol verknüpfen ( ), um die Referenzeingaben erneut zu verknüpfen.

Fehler bei Leitfadenknoten

Beheben von Fehlern in Leitfadenknoten

Fehlermeldung	Lösung
Dieser Knoten benötigt einen eindeutigen Namen.	Geben Sie einen Namen in ein **Knotenname** Feld.
Dieser Knoten benötigt eine Anleitung	Leitfadenknoten müssen mit einer Anleitung verknüpft sein. Wählen Sie entweder eine

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beheben von Fehlern in Leitfadenknoten (Fortsetzung)

Fehlermeldung	Lösung
	vorhandene Anleitung aus, oder erstellen Sie eine. • Wählen Sie eine verfügbare Anleitung aus der Liste in aus **Anleitung** Feld. • Erstellen Sie eine Anleitung in Core-UI Indem Sie auf das Symbol Anleitung erstellen klicken ⊕In **Anleitung** Feld. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Anleitung in Core-UI.
Sie müssen Eingaben für diese Anleitung festlegen.	Konfigurieren Sie die Anleitungseingaben für die von Ihnen ausgewählte Anleitung. Weitere Informationen finden Sie unter Stellen Sie Service Desk-Mitarbeitern in einer Entscheidungsstruktur Aktionen zur Verfügung.
Die Eingabe „{Guidance input Name}“ ist aufgrund nicht übereinstimmender Referenztabellen mit einem vorherigen Knoten ungültig. Tabellen müssen auf derselben oder untergeordneten Ebene übereinstimmen.	Sie können Referenzeingabetypen nur verknüpfen, wenn die Eingabetabelle des aktuellen Leitfadenknotens mit der Eingabetabelle des vorherigen Knotens auf derselben Ebene oder auf untergeordneter Ebene übereinstimmt. Beispielsweise kann die Aufgabentabelle mit der Aufgabentabelle verknüpft werden, oder die Aufgabentabelle kann mit der Falltabelle verknüpft werden, die ein untergeordnetes Element der Aufgabentabelle ist. 1. Heben Sie die Verknüpfung der Eingabe auf, indem Sie den Link löschen. 2. Wählen Sie ( ) Symbol, um die Eingaben erneut zu verknüpfen oder einen statischen Wert einzugeben.
Die Eingabe, die Sie mit {Guidance input Name} verknüpft haben, ist nach den letzten Knotenänderungen nicht mehr vorhanden. Heben Sie die Verknüpfung dieser Eingabe auf, um diesen Fehler zu beheben.	1. Heben Sie die Verknüpfung der Eingabe auf, indem Sie den Link löschen. 2. Wählen Sie das Eingabesymbol verknüpfen ( ), um die Eingaben erneut zu verknüpfen oder einen statischen Wert einzugeben.
Sie müssen die Eingaben für diese Anleitung aufgrund von Changes in vorherigen Knoten zurücksetzen.	1. Heben Sie die Verknüpfung der Eingabe auf, indem Sie den Link löschen. 2. Wählen Sie bei Bedarf das Eingabesymbol verknüpfen ( ), um den neuen Antworttyp vom vorherigen Knoten zu verknüpfen oder einen statischen Wert einzugeben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Fehler und Warnungen beim Verknüpfen von Knoten

Beheben von Fehlern beim Verknüpfen von Knoten

Fehlermeldung	Lösung
Dieser Knoten benötigt einen eindeutigen Namen.	Geben Sie einen Namen in ein **Knotenname** Feld.
Dieser Knoten benötigt eine untergeordnete Struktur	Verknüpfungsknoten müssen mit einer untergeordneten Struktur verknüpft werden. Wählen Sie entweder eine aktivierte Entscheidungsstruktur aus, oder erstellen Sie eine. • Wählen Sie eine aktivierte Entscheidungsstruktur aus der Liste in aus **Untergeordnete Entscheidungsstruktur** Feld. • Erstellen Sie eine Entscheidungsstruktur in Core-UI Indem Sie auf das Symbol Entscheidungsstruktur erstellen klicken ⊕In **Untergeordnete Entscheidungsstruktur** Feld. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Entscheidungsstruktur in Core-UI.
Sie müssen die Eingaben der untergeordneten Entscheidungsstruktur dieser Entscheidungsstruktur korrekt zuordnen.	Konfigurieren Sie die Startknoteneingaben der untergeordneten Entscheidungsstruktur, oder wählen Sie das Eingabesymbol verknüpfen ( ) Zum Verknüpfen der Eingaben.
Die Eingabe „{Input Name}“ ist aufgrund nicht übereinstimmender Referenztabellen mit einem vorherigen Knoten ungültig. Tabellen müssen auf derselben oder untergeordneten Ebene übereinstimmen.	Sie können Referenzeingabetypen nur verknüpfen, wenn die Eingabetabelle des aktuellen Leitfadenknotens mit der Eingabetabelle des vorherigen Knotens auf derselben Ebene oder auf untergeordneter Ebene übereinstimmt. Beispielsweise kann die Aufgabentabelle mit der Aufgabentabelle verknüpft werden, oder die Aufgabentabelle kann mit der Falltabelle verknüpft werden, die ein untergeordnetes Element der Aufgabentabelle ist. 1. Heben Sie die Verknüpfung der Eingabe auf, indem Sie den Link löschen. 2. Wählen Sie ( ) Symbol, um die Eingaben erneut zu verknüpfen oder einen statischen Wert einzugeben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Lösen von Warnungen in Verknüpfungsknoten

Warnmeldung	Lösung
Die untergeordnete Entscheidungsstruktur, die Sie zuvor verknüpft haben, hat sich geändert. Überprüfen Sie die zugeordneten Eingaben erneut.	1. Heben Sie die Verknüpfung der Eingabe auf, indem Sie den Link löschen. 2. Wählen Sie bei Bedarf das Eingabesymbol verknüpfen ( ), um die Eingabe vom vorherigen Knoten zu verknüpfen oder einen statischen Wert einzugeben.
Stellen Sie sicher, dass diese verknüpften Entscheidungsstrukturen {untergeordnete Entscheidungsstruktur} weiterhin verwenden können: • {Name der übergeordneten Struktur 1} • {Name der übergeordneten Struktur 2} • {Name der übergeordneten Struktur 3}	Wenn Sie eine Entscheidungsstruktur aktualisieren und aktivieren, müssen auch die übergeordneten Entscheidungsstrukturen aktualisiert werden, die diese Entscheidungsstruktur als untergeordnete Struktur verwenden. 1. Wählen Sie die übergeordnete Entscheidungsstruktur aus. 2. Wählen Sie den Linkknoten aus, der auf die untergeordnete Entscheidungsstruktur verweist, die geändert wurde. 3. Heben Sie die Verknüpfung der Eingabe auf, indem Sie den Link löschen. 4. Wählen Sie bei Bedarf das Eingabesymbol verknüpfen ( ), um die Eingabe vom vorherigen Knoten zu verknüpfen oder einen statischen Wert einzugeben.

Pfadfehler

Beheben von Fehlern in Pfaden

Fehlermeldung	Lösung
Dieser Pfad benötigt einen Namen.	Geben Sie einen Namen in ein **Pfadname** Feld.
Dieser Pfad benötigt eine eindeutige Pfadpriorität.	Geben Sie einen eindeutigen Wert in ein **Pfadpriorität** Feld.
Dieser Pfad benötigt Bedingungen zum Anzeigen des nächsten Knotens.	Konfigurieren Sie eine oder mehrere Bedingungen, indem Sie eine Eingabe aus dem vorherigen Knoten, einen Operator und einen Eingabewert auswählen.
Jede Bedingung in diesem Pfad muss vollständig sein.	Schließen Sie eine Bedingung im Pfad ab, indem Sie eine Eingabe aus dem vorherigen Knoten, einen Operator und einen Eingabewert auswählen.
Sie müssen einen Knoten nach diesem Pfad hinzufügen.	Ein Pfad muss zu einem Knoten führen. Wählen Sie Aus **Knoten hinzufügen** Dient zum Konfigurieren des Platzhalterknotens als Frageknoten oder Leitfadenknoten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beheben von Fehlern in Pfaden (Fortsetzung)

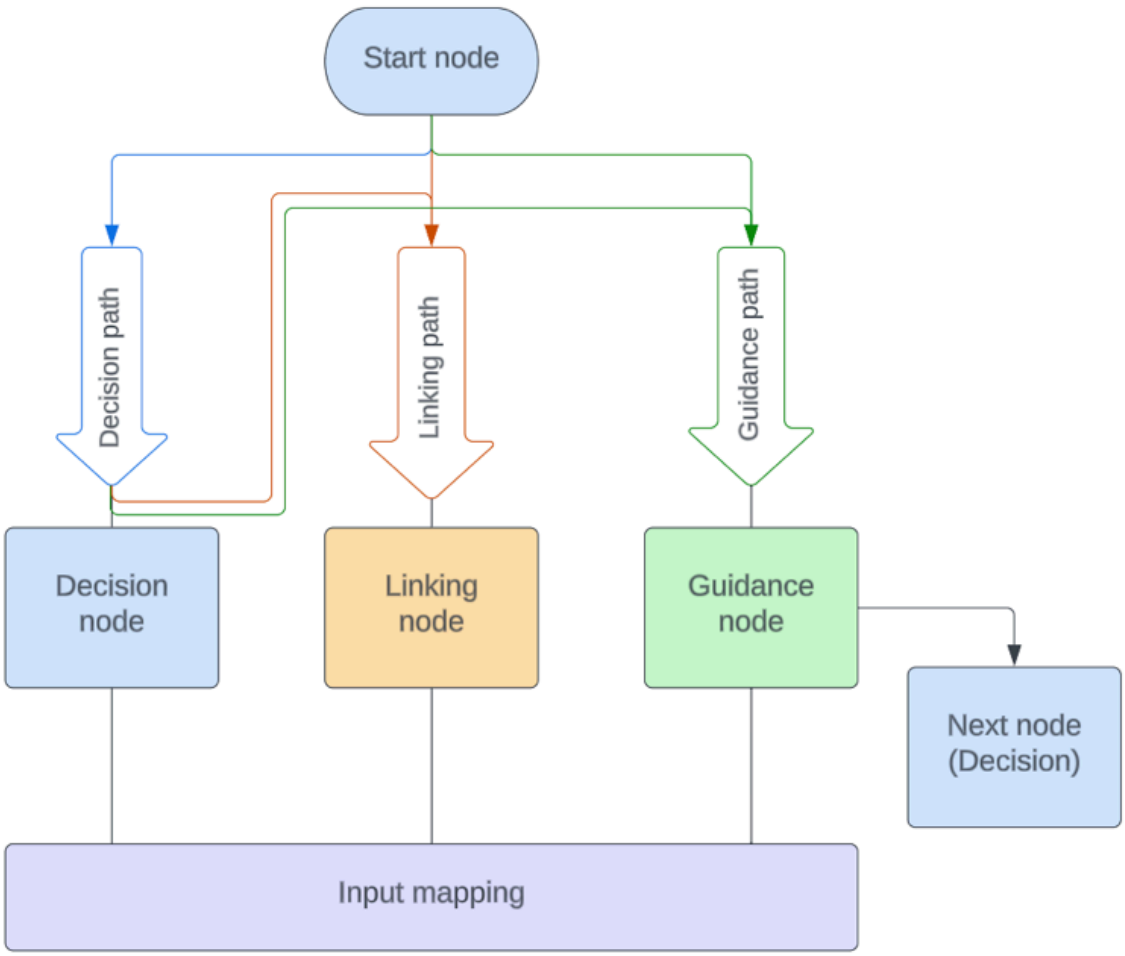
Fehlermeldung	Lösung
Die Pfadbedingung erfordert aufgrund von Änderungen an vorherigen Knoten neue Werte	Konfigurieren Sie die Pfadbedingung neu, indem Sie die neue Eingabe aus dem vorherigen Knoten, einen Operator und den neuen Eingabewert auswählen.
Die Pfadbedingungen können erst definiert werden, wenn der vorherige Knoten eine Frage und Antwort hat	Konfigurieren Sie Fragen und Antworttypen im übergeordneten Knoten des Pfads.

Entscheidungsstrukturen in werden bearbeitet Core-UI

Sie können Entscheidungsstrukturen bearbeiten, die in erstellt wurden Core-UI Dient zum verbessern oder erweitern eines Problembehebungsprozesses.

Hinweis: Sie können vorhandene Entscheidungsstrukturen in bearbeiten oder erweitern Core-UI Sie können sie jedoch nicht mehr erstellen. Verwenden Decision Tree Builder Zum Erstellen neuer Entscheidungsstrukturen. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren von Entscheidungsstrukturen in Decision Tree Builder.

Flow der Entscheidungsstrukturkonfiguration in Core-UI



Die folgende Tabelle enthält allgemeine Informationen zum Bearbeiten einer Entscheidungsstruktur in Core-UI.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurationsschritte der Entscheidungsstruktur

Entscheidungsstrukturschritt	Beschreibung
Konfigurieren Sie einen Startknoten und eine Aufgabeneingabe	Jede Entscheidungsstruktur enthält einen Startknoten vom Typ „Entscheidung“ und eine Aufgabeneingabe. Die Aufgabeneingabe speichert eine Referenz des Datensatzes, an dem der Service Desk-Mitarbeiter arbeitet. Weitere Informationen finden Sie unter Bearbeiten Sie eine Entscheidungsstruktur. Wählen Sie den Startknoten aus der zugehörigen Liste Entscheidungsstrukturknoten aus. Erstellen Sie Eingaben, um erste Fragen hinzuzufügen, die Sie Kunden stellen möchten. Wählen Sie den Eingabetyp für die erwartete Antwort aus, und konfigurieren Sie die Antworten in der zugehörigen Liste. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie einer Entscheidungseingabe Fragen oder Anweisungen hinzu.
Erstellen Sie einen Entscheidungspfad	Erstellen Sie einen Entscheidungspfad, und konfigurieren Sie Bedingungen für den nächsten Entscheidungsknoten. Sie können beispielsweise eine Bedingung einrichten, um eine Antwort für die Frage im Startknoten auszuwählen. Wenn ein Anwender diese Antwort auswählt, wird dieser Pfad festgelegt, der zu einem Entscheidungsknoten führt. Weitere Informationen finden Sie unter Bestimmen Sie den nächsten Knoten in einer Entscheidungsstruktur. Ein Entscheidungsknoten wird automatisch erstellt.
Erstellen Sie Eingaben, um Folgefragen im Entscheidungsknoten hinzuzufügen	Wählen Sie den Eingabetyp für die erwartete Antwort aus, und konfigurieren Sie die Antworten in der zugehörigen Liste. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie einer Entscheidungseingabe Fragen oder Anweisungen hinzu.
Erstellen Sie einen Leitungspfad	Erstellen Sie einen Anleitungspfad, und konfigurieren Sie Bedingungen für den nächsten Anleitungsknoten. Sie können beispielsweise eine Bedingung einrichten, um eine Antwort für die Frage im Startknoten oder Entscheidungsknoten auszuwählen. Wenn ein Anwender diese Antwort auswählt, führt dieser Pfad zu einem Anleitungsknoten. Weitere Informationen finden Sie unter Bestimmen Sie den nächsten Knoten in einer Entscheidungsstruktur. Ein Leitfadenknoten wird automatisch erstellt.
Konfigurieren Sie den erstellten Leitfadenknoten	Konfigurieren Sie den Leitfadenknoten, um einem Kunden eine Lösung bereitzustellen. Ordnen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurationsschritte der Entscheidungsstruktur (Fortsetzung)

Entscheidungsstrukturschritt	Beschreibung
	Sie dem Leitfadenknoten eine Anleitung zu, und konfigurieren Sie die Leitfadeneingaben. Weitere Informationen finden Sie unter Stellen Sie Service Desk-Mitarbeitern in einer Entscheidungsstruktur Aktionen zur Verfügung.
Erstellen Sie einen Verknüpfungspfad	Erstellen Sie einen Verknüpfungspfad, und konfigurieren Sie Bedingungen für die nächste Entscheidungsstruktur. Sie können beispielsweise eine Bedingung einrichten, um eine Antwort für die Frage im Entscheidungsknoten auszuwählen. Wenn ein Anwender diese Antwort auswählt, führt dieser Pfad zur nächsten Entscheidungsstruktur. Weitere Informationen finden Sie unter Bestimmen Sie den nächsten Knoten in einer Entscheidungsstruktur. Ein Verknüpfungsknoten wird automatisch erstellt.
Konfigurieren Sie den erstellten Verknüpfungsknoten	Konfigurieren Sie den Verknüpfungsknoten, um eine andere Entscheidungsstruktur mit dieser Entscheidungsstruktur zu verknüpfen. Weitere Informationen finden Sie unter Verknüpfen Sie eine andere Entscheidungsstruktur mit dieser Entscheidungsstruktur.
Konfigurieren Sie einen nächsten Knoten	Konfigurieren Sie einen nächsten Knoten, der ein Entscheidungsknoten ist. **Hinweis:** Sie können keinen weiteren Leitfadenknoten nach einem Leitfadenknoten hinzufügen. • Sie können einen zwischengeschalteten Entscheidungsknoten hinzufügen, um einen weiteren Leitfadenknoten hinzuzufügen. • Sie können einen Verknüpfungsknoten nach diesem Entscheidungsknoten konfigurieren, um eine andere Entscheidungsstruktur zu verknüpfen. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie einen nächsten Knoten nach einem Leitfadenknoten hinzu.
Ordnen Sie Eingaben von einem Knoten einem anderen zu	Ordnen Sie Eingaben von einem Knoten einem anderen zu, um Antworten wiederzuverwenden, indem Sie einen Quellknoten und eine Quelleingabe und eine Zieleingabe auswählen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurationsschritte der Entscheidungsstruktur (Fortsetzung)

Entscheidungsstrukturschritt	Beschreibung
	Im Leitfadenknoten können Sie Eingaben von den vorherigen Knoten an die Leitfadeneingaben übergeben, indem Sie das Pillenauswahl-Symbol (verwenden), um Antworten wiederzuverwenden. Weitere Informationen finden Sie unter Antworten an Entscheidungspunkten wiederverwenden.

Hinweis: Um von einem beliebigen Knoten aus zu Ihrer Entscheidungsstruktur zurückzukehren, wählen Sie das Symbol Vorschau dieses Datensatzes anzeigen ( ) Neben **Entscheidungsstruktur** Feld und wählen Sie dann aus **Öffnen Sie Den Datensatz** . Sie können alle von Ihnen erstellten Knoten in der zugehörigen Liste anzeigen.

Bearbeiten Sie eine Entscheidungsstruktur

Bearbeiten Sie eine Entscheidungsstruktur, die Sie mit erstellt haben Core-UI Dient zum verbessern oder erweitern eines Problembehebungsprozesses.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, sn_gd_core.decision_tree_author

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können vorhandene Entscheidungsstrukturen in bearbeiten oder erweitern Core-UI Sie können sie jedoch nicht mehr erstellen. Verwenden Decision Tree Builder Zum Erstellen neuer Entscheidungsstrukturen. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren von Entscheidungsstrukturen in Decision Tree Builder.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Geführte Entscheidungen** > **Entscheidungsstrukturen**an.
2. Wählen Sie die Entscheidungsstruktur aus der Liste aus.
3. Bearbeiten Sie die Felder im Formular nach Bedarf.

Formular „Entscheidungsstruktur“

Feld	Beschreibung
Name	Der interne Name der Entscheidungsstruktur. **Hinweis:** Für die Entscheidungsstruktur mit diesem Namen wird ein Startknoten erstellt.
Aktionsbezeichnung	Die Bezeichnung der Aktionsaufforderungsschaltfläche auf der Empfohlene Aktionen Karte.
Beschreibung	Die Beschreibung der Entscheidungsstruktur, die auf angezeigt werden soll Empfohlene Aktionen Karte.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Startknoten	Die Referenz des Startknotens.
Titel	Der externe Name der Entscheidungsstruktur, den Endanwender oder Service Desk-Mitarbeiter in einem Arbeitsbereich sehen können. Wenn **Titel** Feld ist leer, der interne Name wird als externer Name auf angezeigt Empfohlene Aktionen Karte.
Schaltfläche „Verwerfen“ anzeigen	Blendet ein oder aus **Schließen** Schaltfläche, die den Flow einer Entscheidungsstruktur abbricht. Dieses Feld ist standardmäßig aktiviert.

4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Nächste Maßnahme
Fügen Sie einer Entscheidungseingabe Fragen oder Anweisungen hinzu

Fügen Sie einer Entscheidungseingabe Fragen oder Anweisungen hinzu

Erstellen Sie Entscheidungseingaben für jeden Entscheidungsknoten. Entscheidungseingaben werden in Form von Fragen in einem Arbeitsbereich angezeigt, die Service Desk-Mitarbeiter beantworten können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin, sn_gd_core.decision_tree_author

Erstellen Sie zuerst einen Entscheidungspfad. Ein Entscheidungsknoten wird automatisch mit demselben Namen wie der Entscheidungspfad erstellt.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Entscheidungsknoten können eine oder mehrere Fragen mit verschiedenen Antworttypen enthalten.

Sie können vorhandene Entscheidungsstrukturen in bearbeiten oder erweitern Core-UI Sie können sie jedoch nicht mehr erstellen. Verwenden Decision Tree Builder Zum Erstellen neuer Entscheidungsstrukturen. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren von Entscheidungsstrukturen in Decision Tree Builder.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Geführte Entscheidungen** > **Entscheidungsstrukturen**an.
2. Wählen Sie die Entscheidungsstruktur aus der Liste aus.
3. Wählen Sie den Startknoten oder einen beliebigen Entscheidungsknoten aus.
4. Wählen Sie Aus **Eingabe Erstellen** .
5. In **Typ** Feld den Typ einer Entscheidungseingabe auswählen.

Hinweis: In **Typ** Feld haben Sie Zugriff auf viele Eingabetypen. Wählen Sie nur einen der empfohlenen Eingabetypen aus, die in der folgenden Tabelle aufgeführt sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabetyp

Feld	Beschreibung
Auswahl	Eine Liste von Auswahlmöglichkeiten **Spezifikation der Auswahlliste** : Typ der Auswahlliste. Sie können eine Auswahlliste erstellen, indem Sie auf klicken **Neu** In der zugehörigen Liste „Auswahlmöglichkeiten“.
Datum	Datum im Format JJJJ-MM-TT
Datum/Zeit	Datum und Uhrzeit im Format JJJJ-MM-TT HH:MM:SS
Dezimal	Eine Zahl mit Dezimalstellen
Ganzzahl	Eine Zahl ohne Dezimalstellen
Referenz	Verweis auf ein Feld aus einer anderen Tabelle ○ **Referenz** : Referenztabelle zum Auswählen eines Felds. ○ **Referenzqual.-Bedingung** : Bedingung zum Filtern der Suchergebnisse. Beispielsweise ist das Feld Anrufer in der Incident-Tabelle ein Verweis auf die Tabelle Anwender [sys_user].
Zeichenfolge	Eine Textzeile **Maximale Anzahl von Zeichen** : Option zum Angeben der Länge der Zeichenfolge
Wahr/falsch	Ein Kontrollkästchen-Feld

6. In **Bezeichnung** Geben Sie eine Frage oder Anweisung für Kunden ein.
7. Wählen Sie **Absenden**.

Nächste Maßnahme

Bestimmen Sie den nächsten Knoten in einer Entscheidungsstruktur

Bestimmen Sie den nächsten Knoten in einer Entscheidungsstruktur

Erstellen Sie einen Pfad, um Bedingungen und Prioritätsreihenfolge für den nächsten Knoten in einer Entscheidungsstruktur festzulegen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, sn_gd_core.decision_tree_author

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Basierend auf der Antwort, die ein Service Desk-Mitarbeiter auf eine Frage gibt, führt ein Entscheidungspfad den Service Desk-Mitarbeiter zum nächsten Entscheidungsknoten, ein Leitungspfad führt den Service Desk-Mitarbeiter zum nächsten Leitfadenknoten, und ein Verknüpfungspfad führt den Service Desk-Mitarbeiter zum nächsten Verknüpfungsknoten.

Sie können vorhandene Entscheidungsstrukturen in bearbeiten oder erweitern Core-UI Sie können sie jedoch nicht mehr erstellen. Verwenden Decision Tree Builder Zum Erstellen neuer Entscheidungsstrukturen. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren von Entscheidungsstrukturen in Decision Tree Builder.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Geführte Entscheidungen** > **Entscheidungsstrukturen**an.
2. Wählen Sie die Entscheidungsstruktur aus der Liste aus.
3. Wählen Sie den Startknoten oder Entscheidungsknoten aus.
4. Wählen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

Aktion	Beschreibung
Erstellen Sie Einen Entscheidungspfad	Erstellt einen Entscheidungspfad, um diesen Knoten mit dem nächsten Entscheidungsknoten zu verknüpfen. Der Entscheidungsknoten wird automatisch erstellt.
Erstellen Sie Einen Leitfadenpfad	Erstellt einen Anleitungspfad, um diesen Knoten mit dem nächsten Anleitungsknoten zu verknüpfen. Der Leitfadenknoten wird automatisch erstellt.
Erstellen Sie Einen Verknüpfungspfad	Erstellt einen Entscheidungspfad, um diesen Knoten mit dem nächsten Verknüpfungsknoten zu verknüpfen. Der Verknüpfungsknoten wird automatisch erstellt.

5. In **Bezeichnung** Feld eine Bezeichnung für den Pfad eingeben.
6. In **Reihenfolge** Feld eine Prioritätsreihenfolge für diesen Pfad eingeben.
   Der Pfad mit der niedrigsten Prioritätsreihenfolge wird zuerst ausgeführt.
7. Konfigurieren Sie eine Bedingung für diesen Pfad, um den nächsten Knoten anzuzeigen.

Pfadtypen und Beschreibungen

Pfad	Beschreibung
Entscheidungspfad	Entscheidungspfade enthalten Bedingungen, wenn einem Service Desk-Mitarbeiter die nächste Frage angezeigt wird.
Leitfadenpfad	Anleitungspfade enthalten Bedingungen, unter denen einem Service Desk-Mitarbeiter eine Anleitung angezeigt wird, die eine Lösung für ein Problem bietet.
Pfad wird verknüpft	Verknüpfungspfade enthalten Bedingungen, wenn eine nächste Entscheidungsstruktur ausgeführt wird.

Sie können nur auf die Eingaben des direkt übergeordneten Knotens zugreifen, wenn Sie eine Bedingung für den Pfad konfigurieren.

8. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Hinweis: Sie können beliebig viele Entscheidungen, Anleitungen oder Verknüpfungspfade erstellen.

Nächste Maßnahme

Setzen Sie die Erstellung der Entscheidungsstruktur fort.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Fügen Sie einer Entscheidungseingabe Fragen oder Anweisungen hinzu
- Stellen Sie Service Desk-Mitarbeitern in einer Entscheidungsstruktur Aktionen zur Verfügung
- Verknüpfen Sie eine andere Entscheidungsstruktur mit dieser Entscheidungsstruktur

Stellen Sie Service Desk-Mitarbeitern in einer Entscheidungsstruktur Aktionen zur Verfügung

Ordnen Sie einem Leitfadenknoten eine Anleitung zu, damit Service Desk-Mitarbeiter handeln können, um ein Kundenproblem zu lösen oder zu eskalieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, sn_gd_core.decision_tree_author

Erstellen Sie zuerst einen Leitungspfad. Ein Leitfadenknoten wird automatisch mit demselben Namen wie der Leitfadenknoten erstellt.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Eine Anleitung ist das Ergebnis einer Entscheidungsstruktur.

Sie können entweder eine Anleitung erstellen oder eine Anleitung aus einer Liste auswählen. Eine vollständige Liste der standardmäßig verfügbaren Anleitungen finden Sie unter Mit installierte Komponenten Geführte Entscheidungen Experience. Sie können dann nach Bedarf Anleitungseingaben eingeben.

Sie können vorhandene Entscheidungsstrukturen in bearbeiten oder erweitern Core-UI Sie können sie jedoch nicht mehr erstellen. Verwenden Decision Tree Builder Zum Erstellen von Entscheidungsstrukturen. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren von Entscheidungsstrukturen in Decision Tree Builder.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Geführte Entscheidungen** > **Entscheidungsstrukturen**an.
2. Wählen Sie die Entscheidungsstruktur aus der Liste aus.
3. Wählen Sie den erstellten Leitfadenknoten aus.
4. In **Anleitung** Feld eine Anleitung auswählen, die dem Leitfadenknoten zugeordnet werden soll.
5. Abhängig von der ausgewählten Anleitung geben Sie nach Bedarf Anleitungseingaben ein.

   Hinweis: Wenn Sie die Anleitung „Wissensartikel anhängen“ ausgewählt haben, geben Sie den Wissensartikel für die Verknüpfung ein.

   Wenn Sie die Anleitung „Lösung bereitstellen“ ausgewählt haben, geben Sie den Fall, die Lösungsknoten und einen Lösungscode ein.

   Wenn Sie die Anleitung „Arbeitsauftrag erstellen“ ausgewählt haben, geben Sie die Aufgabe für die Verknüpfung ein.

6. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Nächste Maßnahme

Verknüpfen Sie die Aufgabeneingabe im Startknoten mit der Anleitung

Verknüpfen Sie die Aufgabeneingabe im Startknoten mit der Anleitung

Verknüpfen Sie die Aufgabeneingabe im Startknoten mit der Aufgabeneingabe in der Anleitung, um Datensatzinformationen zu übergeben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin, sn_gd_core.decision_tree_author

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Aufgabeneingabe im Startknoten enthält einen Verweis auf den Datensatz, an dem ein Service Desk-Mitarbeiter in einem Arbeitsbereich arbeitet. Wenn Sie beispielsweise einen KB-artikel an einen Fall anhängen möchten, benötigen Sie die Fallnummer.

Sie können vorhandene Entscheidungsstrukturen in bearbeiten oder erweitern Core-UI Sie können sie jedoch nicht mehr erstellen. Verwenden Decision Tree Builder Zum Erstellen neuer Entscheidungsstrukturen. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren von Entscheidungsstrukturen in Decision Tree Builder.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Geführte Entscheidungen** > **Entscheidungsstrukturen**an.
2. Wählen Sie die Entscheidungsstruktur aus der Liste aus.
3. Wählen Sie den erstellten Leitfadenknoten aus.
4. Wählen Sie Aus **Eingabezuordnung Erstellen** .
5. In **Quellknoten** Wählen Sie den Startknoten Ihrer Entscheidungsstruktur aus.
6. In **Quelleingabe** Feld die Aufgabeneingabe auswählen.
7. In **Zieleingabe** Feld die Aufgabeneingabe auswählen, die der Anleitung zugeordnet ist.

   Hinweis: Die **Zielknoten** Wird automatisch mit dem Wert des Entscheidungsknotens ausgefüllt, aus dem Sie die Eingabezuordnung erstellen.

8. Wählen Sie **Absenden**.

Verknüpfen Sie eine andere Entscheidungsstruktur mit dieser Entscheidungsstruktur

Verschachteln und rufen Entscheidungsstrukturen über die Verknüpfung von Knoten auf, wenn bestimmte Bedingungen erfüllt sind. Verwenden Sie die Anleitungsausgabe und verschachtelten Strukturen, um komplexe Problemlösungen durchzuführen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin, sn_gd_core.decision_tree_author

Erstellen Sie zuerst einen Verknüpfungspfad. Ein Verknüpfungsknoten wird automatisch mit demselben Namen wie der Verknüpfungspfad erstellt.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Ausführung der verknüpften Entscheidungsstruktur beginnt, wenn eine bestimmte im Verknüpfungspfad angegebene Bedingung erfüllt ist. Der Verknüpfungsknoten enthält einen Verweis auf den Startknoten in der nächsten Entscheidungsstruktur.

Sie können vorhandene Entscheidungsstrukturen in bearbeiten oder erweitern Core-UI Sie können sie jedoch nicht mehr erstellen. Verwenden Decision Tree Builder Zum Erstellen neuer Entscheidungsstrukturen. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren von Entscheidungsstrukturen in Decision Tree Builder.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Geführte Entscheidungen** > **Entscheidungsstrukturen**an.
2. Wählen Sie die Entscheidungsstruktur aus der Liste aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Wählen Sie den Verknüpfungsknoten aus.
4. In **Verknüpfte Entscheidungsstruktur** Wählen Sie eine verfügbare Entscheidungsstruktur aus der Liste aus.
5. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Fügen Sie einen nächsten Knoten nach einem Leitfadenknoten hinzu

Fügen Sie einen nächsten Knoten hinzu, der nach einem Leitfadenknoten ein Entscheidungsknoten ist. Wenn ein nächster Knoten konfiguriert ist, wird die Ausführung der Entscheidungsstruktur fortgesetzt, nachdem der Service Desk-Mitarbeiter die Anleitung durchgeführt hat und der Anleitungsverlauf als abgeschlossen markiert ist.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin, sn_gd_core.decision_tree_author

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können einen Entscheidungsknoten nur nach einem Leitfadenknoten hinzufügen.

- Sie können einen zwischengeschalteten Entscheidungsknoten hinzufügen, um einen weiteren Leitfadenknoten hinzuzufügen.
- Sie können einen Verknüpfungsknoten nach diesem Entscheidungsknoten konfigurieren, um eine andere Entscheidungsstruktur zu verknüpfen.

Sie können vorhandene Entscheidungsstrukturen in bearbeiten oder erweitern Core-UI Sie können sie jedoch nicht mehr erstellen. Verwenden Decision Tree Builder Zum Erstellen neuer Entscheidungsstrukturen. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren von Entscheidungsstrukturen in Decision Tree Builder.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Geführte Entscheidungen** > **Entscheidungsstrukturen**an.
2. Wählen Sie die Entscheidungsstruktur aus der Liste aus.
3. Wählen Sie den Leitfadenknoten aus.
4. Wählen Sie Aus **Nächsten Knoten Festlegen** .
5. In **Bezeichnung** Feld einen Namen für den nächsten Entscheidungsknoten eingeben.
6. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Nächste Maßnahme
Setzen Sie die Erstellung der Entscheidungsstruktur fort.

- Fügen Sie einer Entscheidungseingabe Fragen oder Anweisungen hinzu
- Bestimmen Sie den nächsten Knoten in einer Entscheidungsstruktur

Antworten an Entscheidungspunkten wiederverwenden

Erstellen Sie eine Eingabezuordnung, um Antworten von vorherigen Knoten wiederzuverwenden. Beispielsweise können Sie in einer Entscheidungsstruktur, die sich auf die Darlehensanwendung bezieht, die Eingabe im Zusammenhang mit dem Gehalt des Kunden an mehreren Entscheidungspunkten wiederverwenden, um die Darlehensberechtigung zu bestimmen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin, sn_gd_core.decision_tree_author

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Weitere Informationen zur Eingabezuordnung in einem Entscheidungsknoten oder einem Leitfadenknoten finden Sie unter Verknüpfen von Eingaben in Entscheidungsstrukturknoten.

Zugeordnete Eingaben können zum Erstellen von Pfadbedingungen verwendet werden.

Sie können vorhandene Entscheidungsstrukturen in bearbeiten oder erweitern Core-UI Sie können sie jedoch nicht mehr erstellen. Verwenden Decision Tree Builder Zum Erstellen neuer Entscheidungsstrukturen. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren von Entscheidungsstrukturen in Decision Tree Builder.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Geführte Entscheidungen** > **Entscheidungsstrukturen**an.
2. Wählen Sie den Entscheidungsknoten oder den Leitfadenknoten aus, der Eingaben wiederverwenden muss.
3. Klicken Sie auf **Eingabezuordnung erstellen**.
4. In **Quellknoten** Feld den Knoten auswählen, aus dem Sie kopieren möchten.
5. In **Quelleingabe** Wählen Sie die zu kopierende Knoteneingabe aus.
6. In **Zieleingabe** Feld die Knoteneingabe auswählen, in die Sie die Werte kopieren möchten.

   Hinweis: Die **Zielknoten** Wird automatisch mit dem Wert des Knotens ausgefüllt, für den Sie die Eingabezuordnung erstellen.

7. Wählen Sie **Absenden**.

Löschen Sie eine Entscheidungsstruktur

Löschen Sie eine Entscheidungsstruktur und alle zugehörigen Versionsdatensätze. Alle zugehörigen Datensätze wie Versionen der Entscheidungsstruktur, Knoten und Pfade werden gelöscht.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, sn_gd_core.decision_tree_author

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Geführte Entscheidungen** > **Entscheidungsstrukturen**an.
2. Wählen Sie die Entscheidungsstruktur aus der Liste aus.
3. Wählen Sie **Löschen**.

Geführte Entscheidungen zu Empfohlene Aktionen hinzufügen

Fügen Sie mit erstellte Entscheidungsstrukturen hinzu Geführte Entscheidungen Experience-Anwendung bis Empfohlene Aktionen, Damit Kundenservice-Mitarbeiter die IT bearbeiten können, um Fälle effizienter zu lösen.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass Sie haben Empfohlene Aktionen Anwendung (sn_nb_action) installiert.

Erforderliche Rolle: sn_nb_action.next_best_action_author, admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Empfohlene Aktionen** > **Kontexte**an.
2. Erstellen Sie einen Kontext für eine Tabelle.
   Mit einem Kontext können Service Desk-Mitarbeiter empfohlene Aktionen für einen Datensatz in dieser Tabelle anzeigen.
3. Erstellen Sie eine Regel für den Kontext.
   Eine Regel ist eine Reihe von Bedingungen, die für einen Kontext gelten und bestimmen, wann eine empfohlene Aktion für Datensätze in der Kontexttabelle angezeigt wird.
4. Erstellen Sie eine Empfehlung vom Typ „Entscheidungsstruktur“.
   Eine Empfehlung ist eine Möglichkeit, einem Service Desk-Mitarbeiter eine Aktion vorzuschlagen.

Zugehörige Informationen

Geführte Entscheidungen konfigurieren

Konfigurieren von Anleitungen und Entscheidungsstrukturen

Hinzufügen Geführte Entscheidungen Zu Playbooks

Fügen Sie mit erstellte Entscheidungsstrukturen hinzu Geführte Entscheidungen Experience-Anwendung für ein Playbook, damit Kundenservice-Mitarbeiter die IT bearbeiten können, um Fälle effizienter zu lösen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, pd_content_author

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ein Playbook ist eine Reihe von Schritten, die einen Prozess definieren. Eine Entscheidungsstruktur kann als einer der Schritte in einem Playbook hinzugefügt werden.

Playbooks werden in Fällen in Agent Workspace basierend auf Auslöserdefinitionen angezeigt, die für jedes Playbook im Process Automation Designer definiert sind. Weitere Informationen finden Sie unter Prozessautomatisierungs-Designer . Basierend auf dem Kontext des Falls, an dem der Kundenservice-Mitarbeiter arbeitet, werden das Playbook und alle zugehörigen Entscheidungsstrukturen angezeigt.

Für weitere Details zu Playbooks für Kundenservice-Management, Siehe Playbooks für Kundenservice-Management .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Prozessautomatisierung** > **Prozessautomatisierungs-Designer**an.
   Process Automation Designer Wird in einer neuen Registerkarte geöffnet.
2. Wählen Sie den Prozess aus, dem Sie die Entscheidungsstruktur hinzufügen möchten.
3. Wählen Sie Aus **Fügen Sie Aktivität hinzu** .
4. Auswahlvorgang **Guided Decisions Experience** > **Geführte Entscheidungen**an.
5. Geben Sie auf der Registerkarte Details die grundlegenden Details Ihrer Aktivität ein.

Option	Bezeichnung
Bezeichnung	Eindeutiger Name für Ihre Aktivität. Dieser Name wird in Anwenderansichten Ihres Playbooks angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Bezeichnung
Beschreibung	Beschreibung Ihrer Aktivität.
Ausführungsbedingung	Nach dem Start der Aktivität wird die Aktivität nur ausgeführt, wenn bestimmte Bedingungen erfüllt sind.
Startzeitpunkt	Optionen, wenn Ihre Aktivität beginnen muss: ○ **Nach Dem Vorherigen** : Diese Aktivität startet, wenn die vorherige Aktivität den Status „Übersprungen“ oder „Abgeschlossen“ hat. ○ **Sofort** : Diese Aktivität startet, wenn ihre Phase beginnt. Ihre Aktivität hängt nicht vom Status vorheriger Aktivitäten ab. ○ **Mit Vorherigem** : Diese Aktivität startet, wenn die Ausführung der unmittelbar vorangegangenen Aktivität beginnt.

6. Wählen Sie Aus **Zeigen Sie alle Eigenschaften an** .
7. Auf der Registerkarte Automatisierung in **Entscheidungsstruktur** Feld wählen Sie die Entscheidungsstruktur aus, die Sie der geführten Entscheidung hinzufügen möchten.
8. Wählen Sie **Fertig**.
9. Wählen Sie im Hauptheader aus **Aktivieren** .
   Durch die Aktivierung Ihres Prozesses wird er veröffentlicht, sodass er ausgeführt wird, wenn er ausgelöst wird.

Ergebnis

Die Entscheidungsstruktur wird dem Playbook hinzugefügt. Je nach Kontext des Falls können Kundenservice-Mitarbeiter von Fällen auf die Entscheidungsstrukturen zugreifen Mitarbeiterbereich.

Zugehörige Informationen

Geführte Entscheidungen konfigurieren

Konfigurieren von Anleitungen und Entscheidungsstrukturen

Geführte Entscheidungen zu Serviceportal hinzufügen

Erstellen oder bearbeiten Sie eine Seite, zu der Entscheidungsstrukturen hinzugefügt werden sollen Serviceportal Damit interne Anwender ihre Probleme beheben können.

Vorbereitungen

Die Entscheidungsstruktur, die Sie der hinzufügen möchten Serviceportal Seite muss vorhanden sein. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren von Entscheidungsstrukturen in Decision Tree Builder.

Erforderliche Rolle: sp_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Diese Schritte sind für Benutzer gedacht, die wenig oder keine Erfahrung mit dem Schreiben von Code haben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Portal** > **Serviceportal-Konfiguration**an.
2. Wählen Sie **Designer** aus.
3. Von Serviceportal Designer: Wählen Sie entweder eine vorhandene Seite aus, oder fügen Sie eine neue Seite hinzu.

Option	Aktion
Verwenden Sie eine vorhandene Seite	Wählen Sie die Seite aus.
Seite hinzufügen	**a.** Wählen Sie Aus **Fügen Sie eine neue Seite hinzu** . **b.** Geben Sie den Seitentitel und die ID an. **c.** Wählen Sie **Absenden**.

4. Erstellen Sie unter Layouts den Bereich zum Hinzufügen von Widgets, indem Sie auswählen **Container** Und ziehen Sie es auf die Seite.
5. In **Widgets** Registerkarte im **Filter-Widget** Feld , Suchen Sie nach dem Widget „Entscheidungsstruktur – Visualisierer“, und ziehen Sie das Widget dann in das Layout.
6. Wählen Sie das Bearbeitungssymbol ( ).
7. Geben Sie die Entscheidungsstruktur-ID an.
   a. Wählen Sie im Datensatz der Entscheidungsstruktur das Symbol zusätzliche Aktionen ( ).
   b. Wählen Sie Aus **Kopieren Sie die sys_ID** Aus dem Menü.
8. Wählen Sie **Speichern**.

Nächste Maßnahme

Wenn das Design der Entscheidungsstruktur mit übereinstimmen soll Serviceportal, Sie können ein UX-Design anwenden, um Ihr vorhandenes Design zu ändern. Weitere Informationen finden Sie unter Passen Sie das Design der Entscheidungsstrukturkomponente mit ab Serviceportal Seite.

Zugehörige Informationen

Geführte Entscheidungen konfigurieren

Konfigurieren von Anleitungen und Entscheidungsstrukturen

Passen Sie das Design der Entscheidungsstrukturkomponente mit ab Serviceportal Seite

Passen Sie das Design der Entscheidungsstrukturkomponente an die an Serviceportal Design.

Vorbereitungen

Eine Variante des UX-Designs, das dem Design der Entscheidungsstrukturkomponente entspricht Serviceportal Design muss vorhanden sein. Weitere Informationen finden Sie unter Visuellen Stil von UI Builder-Experiences verwalten .

Erforderliche Rolle: sp_admin oder admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

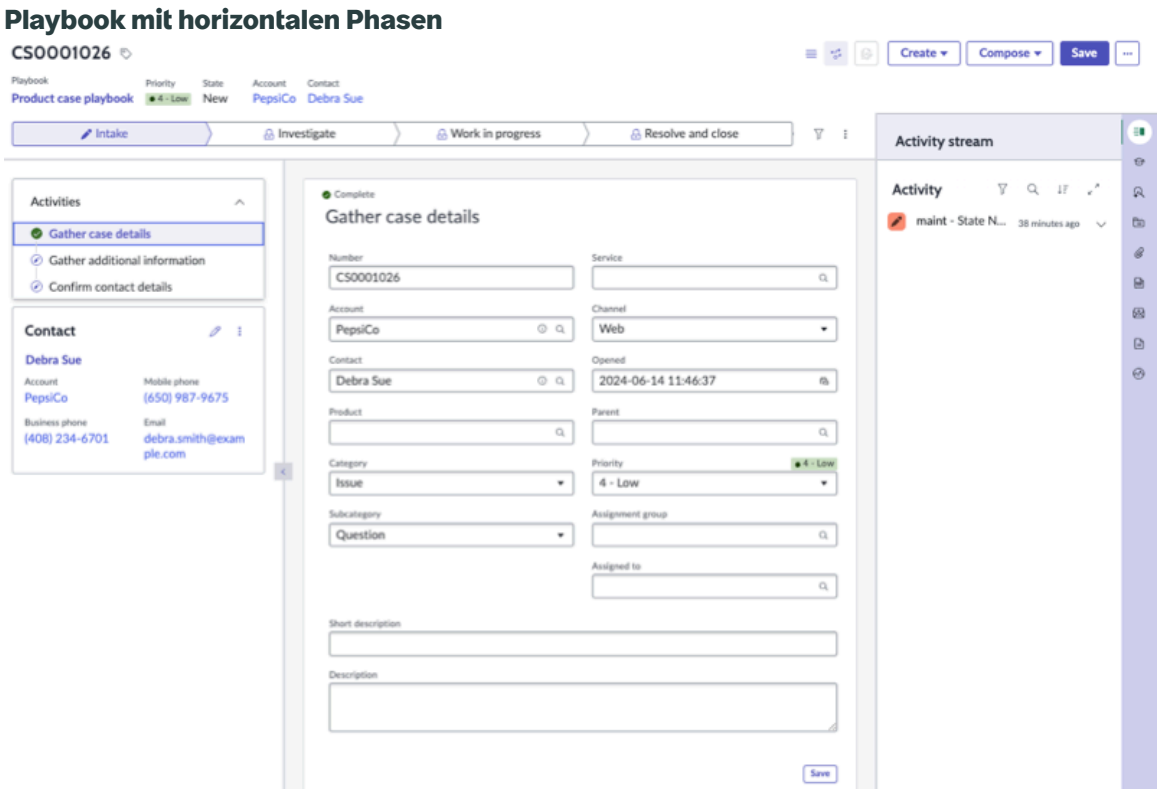
1. Navigieren zu **Alle** > **Systemeigenschaften** > **Alle Eigenschaften**an.
2. In **Suchen** Feld eingeben `ux_Portal_Theme_to_uib_Theme_Mapping` Und wählen Sie den Datensatz aus.
3. Kopieren Sie den Wert von **Name** Feld aus dem Datensatz „ux_Portal_Theme_to_uib_Theme_Mapping“. Die **Name** Feld enthält den Namen der Systemeigenschaft, der an die vorhandene Portaldesign-ID angehängt wird, z. B. `ux_Portal_Theme_to_uib_Theme_Mapping.f548bd34845a1110f87767389929c667` .
4. Wählen Sie Aus **Neu** Dient zum Erstellen einer Systemeigenschaft.
5. In **Suffix** Feld, fügen Sie den kopierten Wert ein.
6. Geben Sie die UX-Design-ID des Designs an, das Sie in anwenden möchten **Wert** Feld.
   a. Wählen Sie im UX-Designdatensatz das Symbol „zusätzliche Aktionen“ (☰).
   b. Wählen Sie Aus **Kopieren Sie die sys_ID** Aus dem Menü.
7. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnis

Die Serviceportal Design wird auf die Entscheidungsstrukturkomponente angewendet.

Playbooks in Kundenservice-Management

Playbooks bieten Kundenservice-Mitarbeitern Schritt-für-Schritt-Anleitungen für die Lösung bestimmter Arten von Fällen. Service Desk-Mitarbeiter können einem Playbook in folgen Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Und führen Sie geführte Aktivitäten durch, um Kundenprobleme zu lösen.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Playbook-Übersicht

A playbook Ist ein End-to-End-Workflow, der die Phasen, Schritte und Anleitungen enthält, um Anwender durch einen Geschäftsprozess zu führen. Ein Playbook visualisiert einen Workflow in einer aufgabenorientierten Ansicht und führt Anwender durch Sequenzen von Aufgaben.

Ein Playbook gliedert einen Workflow in mehrere Phasen. Jede Phase in einem Playbook enthält eine logische Gruppe von sequenziellen Aktivitäten, die ein Service Desk-Mitarbeiter abschließen muss. Phasen können auch automatisierte Aktivitäten enthalten, z. B. das Senden einer E-Mail an einen Kunden, wenn eine Phase oder Aktivität abgeschlossen ist.

Playbooks umfassen:

- Eine Reihe von Schritten, die ein Anwender ausführen muss, um ein bestimmtes Ziel zu erreichen, und die erforderliche Anleitung zum Ausführen dieser Schritte.
- Eine oder mehrere Phasen oder Gruppen von Aufgaben und Sequenzen von Aktivitäten in jeder Phase.

Playbooks werden in erstellt Workflow-Studio Anwendung. Seiten, die Playbooks in einem Arbeitsbereich anzeigen, werden in erstellt UI Builder Anwendung. Service Desk-Mitarbeiter verwenden Playbooks in Konfigurierbarer CSM-Arbeitsbereich Zum Abschließen von Aktivitäten. Endanwender können Playbooks aus Serviceportalen auch verwenden, um Anforderungen zu erstellen und Informationen bereitzustellen. Weitere Informationen finden Sie in den folgenden Abschnitten in diesem Thema:

- Playbook-Anwender und -Tools
- Playbooks konfigurieren und konfigurieren

Playbook-Anwender und -Tools

In der folgenden Tabelle werden die verschiedenen Anwenderrollen beschrieben, die an der Erstellung, Konfiguration und Verwendung von Playbooks beteiligt sind. Es werden auch die Tools und Anwendungen beschrieben, die von jeder dieser Rollen verwendet werden.

Playbook-Anwenderrollen und -Tools

Anwenderrolle	Tool/Anwendung
Playbook-Administrator [playbook.admin]	Verwendet Workflow-Studio Anwendung zum Verfassen, Konfigurieren und Überwachen von Playbooks. Workflow-Studio ist die Designumgebung, in der Playbook-Besitzer Playbooks erstellen.
Playbook-Experience-Administrator [playbook_Experience.admin]	Verwendet Playbook-Experience Anwendung zum Erstellen von Playbook-Experience-Datensätzen. Diese Datensätze definieren, wie Playbook-Aktivitäten in einem Playbook angezeigt werden.
UI Builder-Administrator [ui_Builder_admin]	Verwendet UI Builder Anwendung zum Erstellen oder Anpassen von Seiten, die Playbooks in anzeigen Konfigurierbarer CSM-Arbeitsbereich . UI Builder ist ein Builder für Webanwenderoberflächen. Anwender mit der UI Builder-Administratorrolle verwenden das Tool, um Seiten zu erstellen, bei denen es sich

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Playbook-Anwenderrollen und -Tools (Fortsetzung)

Anwenderrolle	Tool/Anwendung
	um Sammlungen von Komponenten handelt, die eine Arbeitsbereich-Anwenderoberfläche bilden. **Hinweis:** Playbook-Seitenvorlagen Sind für UI Builder-Administratoren verfügbar, um sie als Ausgangspunkt für die Erstellung von Playbook-Seiten zu verwenden.
Kundenservice-Mitarbeiter [sn_customerservice_agent]	Verwendet Playbooks in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Zum Abschließen von Aktivitäten und zum Lösen von Fällen. In der Playbook-Laufzeiterfahrung folgen Endanwender, z. B. Service Desk-Mitarbeiter, dem Playbook, um einen Geschäftsprozess abzuschließen.
Endanwender [sn_customerservice.customer]	Verwendet Playbooks, um Fälle zu erstellen, angeforderte Informationen bereitzustellen und zugewiesene Aufgaben abzuschließen. Weitere Informationen finden Sie unter Playbooks für Portale .

Erstellen und Konfigurieren von Playbooks

Das Erstellen und Konfigurieren eines Playbooks umfasst verschiedene Tools und Anwendungen. Playbooks werden mit der Workflow-Studio-Anwendung erstellt. Einige der Konfigurationen für ein Playbook finden in UI Builder im Rahmen der Konfiguration der Playbook-Komponente statt. Zusätzliche Einstellungen können im Playbook-Experience-Datensatz in der Core-UI konfiguriert werden. Diese Einstellungen umfassen die Auswahl der Playbook-Aktivitätsansicht und die Konfiguration der Playbook-Phase und der Aktivitätstransparenz. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Playbooks für das Kundenservice-Management .

Konfigurationsaufgaben und -Tools

Tools	Aufgaben
Workflow-Studio	Workflow-Studio ist die Designumgebung, in der Playbook-Besitzer (Anwender mit der Rolle „Playbook.admin“) Playbooks erstellen. Weitere Informationen finden Sie in den folgenden Themen: • Workflow-Studio Erkunden • Erste Schritte mit Playbooks
Playbook-Experience	Playbook-Experience-Datensätze definieren, wie Playbook-Aktivitäten in einem Playbook angezeigt werden. • Benutzer mit der Rolle „Playbook_Experience.admin“ können Playbook-Experience-Datensätze erstellen. • Benutzer mit der Rolle ui_Builder_admin können eine Playbook-Experience auswählen, wenn sie einer Seite in UI Builder ein Playbook hinzufügen. Der Playbook-Experience-Datensatz enthält Einstellungen für die Playbook-Phase und die Aktivitätstransparenz, z. B. das Ausblenden oder Anzeigen von Playbook-

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurationsaufgaben und -Tools (Fortsetzung)

Tools	Aufgaben
	Aktivitäten basierend auf der Anwenderrolle oder dem Aktivitätsstatus.
UI Builder	Anwender mit der Rolle ui_Builder_admin können UI Builder verwenden, um Seiten zu erstellen oder anzupassen, bei denen es sich um Sammlungen von Komponenten handelt, die eine Arbeitsbereich-Anwenderoberfläche bilden. Einige der Playbook-Konfigurationsaufgaben in UI Builder umfassen: • **Playbook-Aktivitätsansicht auswählen** : Die Aktivitätsansicht bestimmt, wie die Phasen und Aktivitäten im Playbook angezeigt werden. Wählen Sie eine Playbook-Aktivitätsansicht in der Playbook-Komponentenkonfiguration in UI Builder aus. • **Playbook-Experience auswählen** : Die Playbook-Experience bestimmt, wie das System ein Playbook in einem Arbeitsbereich rendert. Mit Playbook Experiences können Sie das Erscheinungsbild eines Playbook anpassen, Benutzeraktionen zuordnen und Aktivitäten überschreiben. Wählen Sie eine Playbook-Experience aus, wenn Sie einer Seite in UI Builder ein Playbook hinzufügen. • **Konfigurieren eines Playbooks für den Kompaktmodus** : Im Kompaktmodus wird das Playbook in den kontextbezogenen Seitenbereich verschoben. Service Desk-Mitarbeiter können Playbook-Aktivitäten im Seitenbereich abschließen und gleichzeitig andere Informationen auf der Datensatzseite anzeigen. Konfigurieren Sie ein Playbook für die Verwendung des Kompaktmodus in der Playbook-Komponentenkonfiguration in UI Builder.

Playbooks verwenden

Kundenservice-Mitarbeiter können die mit Playbooks verfügbaren Anleitungen verwenden, um die Aufgaben und Aktivitäten abzuschließen, die zur Lösung bestimmter Arten von Fällen erforderlich sind.

Ein Playbook enthält mehrere Phasen, und jede Phase kann mindestens eine Aktivität enthalten, die von einem Kundenservice-Mitarbeiter ausgeführt werden muss. Mit einem Playbook haben Kundenservice-Mitarbeiter folgende Möglichkeiten:

- Zeigen Sie die Phasen und Aktivitäten an.
- Aktivität auswählen und die erforderlichen Schritte ausführen, um diese Aktivität abzuschließen.
- Aktivität als abgeschlossen markieren und zur nächsten Aktivität oder Stufe wechseln.
- Die erforderlichen Phasen und Aktivitäten abschließen, um den jeweiligen Fall zu lösen.

Weitere Informationen finden Sie unter Playbooks für Kundenservice-Management verwenden .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Playbook-Anwendungen

Es sind mehrere Anwendungen verfügbar, mit denen Sie Playbooks mit Kundenservice-Management erstellen und verwenden können. Siehe Playbook-Plugins Für detaillierte Plugin- und Abhängigkeitsinformationen.

Customer Service Management – Playbook-Anwendungen

Anwendung	Beschreibung
Playbooks für Kundenservice-Management	Verwenden Sie diese Anwendung, um Playbooks basierend auf Ihren individuellen Geschäftsanforderungen zu erstellen oder anzupassen. Erstellen Sie Playbooks, die Falltypen oder den Basis-Kundenservicefall unterstützen.
Case Playbook for Onboarding	Verwenden Sie diese Anwendung, um den Prozess der Neukundenakquise oder der Registrierung von Kunden für neue Produkte zu verwalten. Mit Onboarding-Fällen werden die Details neuer Kunden erfasst, einschließlich deren Auswahl von Produkten und Services.
Case Playbook for Complaints	Verwenden Sie diese Anwendung, um den Prozess zur Bearbeitung von Kundenbeschwerden zu verwalten. In Beschwerdefällen werden Details zu den vom Kunden gemeldeten Problemen und die jeweils erwartete Lösung erfasst.
Case Playbook for Product Support	Verwenden Sie diese Anwendung, um Kundenservice-Mitarbeiter durch die Schritte zu führen, die zur Lösung von Produktproblemen erforderlich sind. In Produktsupportfällen werden Informationen über den Kunden, das Produkt und das jeweilige gemeldete Problem erfasst.

Playbook-Plugins

Die Playbooks für Kundenservice-Management Plugin (sn_csm_Playbook) ist im ServiceNow Store verfügbar. Dieses Plugin erfordert die folgenden Plug-Ins:

- Kundenservice (com.sn_customerservice)
- Dynamic Related Records (com.snc.uib.sn_dyn_rel_rec)
- Playbook Experience (com.playbook_experience)

Die folgenden Playbook-Anwendungen können mit verwendet werden Kundenservice-Management Und sind im ServiceNow Store verfügbar:

- Case Playbook for Onboarding
- Case Playbook for Complaints
- Case Playbook for Product Support

Diese Playbooks erfordern die folgenden Plugins:

- Playbooks for Kundenservice-Management (com.sn_csm_playbook)
- Customer Service Case Types (com.snc.csm_case_types)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Apps vom ServiceNow Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Zugehörige Informationen

Mit Playbooks interagieren

Playbooks für Kundenservice-Management konfigurieren

Playbooks für Kundenservice-Management verwenden

Playbook-Layout und -Funktionen

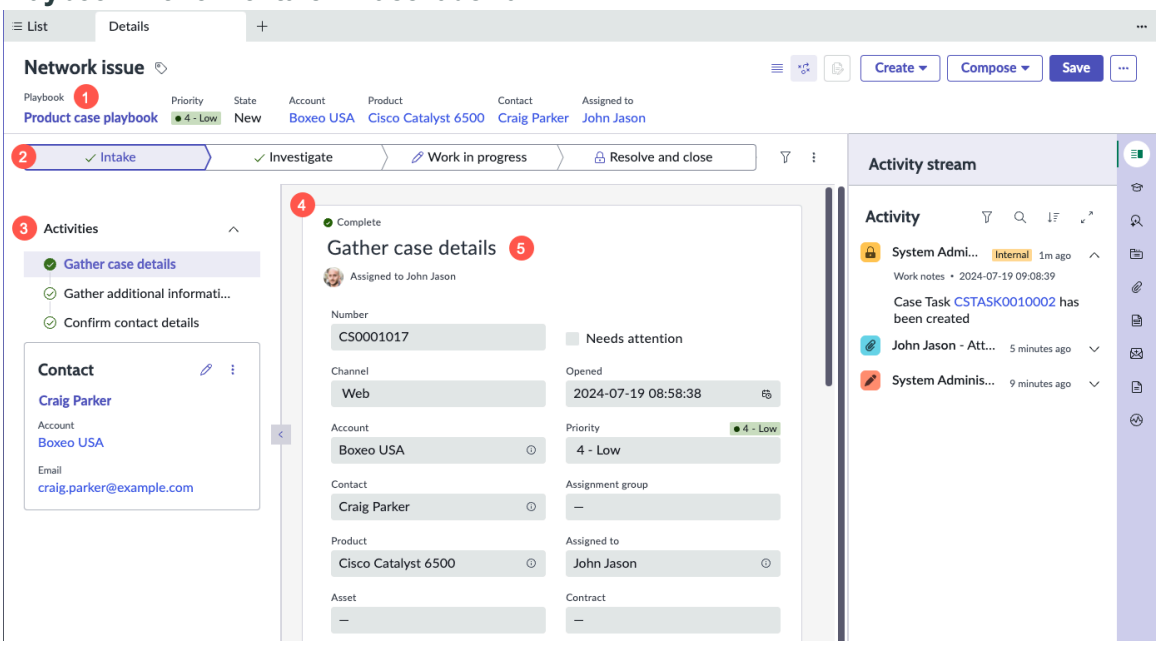
Ein Playbook enthält mehrere Funktionen, mit denen Service Desk-Mitarbeiter Aktivitäten abschließen und Fälle lösen können, einschließlich Playbook-Phasenauswahl, Aktivitätsauswahl und Aktivitätsanzeige. Datensatzseiten, die in UI Builder erstellt wurden, bestimmen, wie diese Playbook-Funktionen in angezeigt werden Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.

UI Builder Seitenvorlagen Und Datensatzseiten Die horizontal und vertikal orientierte Playbooks enthalten, sind mit der Anwendung Playbooks für Kundenservice-Management [com.sn_csm_Playbook] verfügbar.

Weitere Informationen zur Verwendung dieser Datensatzseiten finden Sie in den folgenden Themen:

- Fall-Playbook: Horizontale Phasen Datensatzseite
- Fall-Playbook: Vertikale Phasen Datensatzseite

Playbook mit horizontaler Phasenauswahl



Playbook-Layout und -Funktionen

Legende	Playbook-Funktion	Beschreibung
1	Playbook-Name	Der Name des Playbooks wird im Seitenheader angezeigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Playbook-Layout und -Funktionen (Fortsetzung)

Legende	Playbook-Funktion	Beschreibung
2	Phasenauswahl	Playbooks enthalten entweder eine horizontale oder vertikale Phasenauswahl, die dem Service Desk-Mitarbeiter einen vollständigen Überblick über das Playbook und die Position im Playbook gibt. • Die horizontale Phasenauswahl zeigt die Playbook-Phasen oben auf der Datensatzseite unter dem Seitenheader an. Wählen Sie eine Phase aus, um die Aktivitäten in der Aktivitätsauswahl anzuzeigen. • Die vertikale Phasenauswahl zeigt die Playbook-Phasen und -Aktivitäten auf der Seite der Datensatzseite an. Wählen Sie eine Phase aus, um die Phase zu erweitern und die enthaltenen Aktivitäten anzuzeigen.
3	Aktivitätsauswahl	Die Aktivitätsauswahl zeigt die Aktivitäten für die aktuelle Phase an. Jede Aktivität verfügt über einen Indikator, der den Aktivitätsstatus anzeigt: • Abgeschlossen • In Bearbeitung • Verbleibend Mit der horizontalen Phasenauswahl können Sie die Liste der Aktivitäten für die aktuelle Phase erweitern oder reduzieren. Mit der vertikalen Phasenauswahl können Sie jede Phase erweitern, um die Aktivitäten innerhalb dieser Phase anzuzeigen. Wenn Sie eine Aktivität auswählen, werden die Details in der Aktivitätsanzeige angezeigt.
4	Aktivitätsanzeige	Die Aktivitätsanzeige zeigt die ausgewählte Aktivität an. Dies ist der Hauptarbeitsbereich, in dem ein Service Desk-Mitarbeiter die Arbeit ausführt, die zum Abschließen der aktuellen Aktivität erforderlich ist.
5	Aktivitätskarten	Aktivitätskarten zeigen die Details zur aktuellen Aktivität im Aktivitäts-Viewer an. Je nach Art der Aktivität können die Aktivitätskarten Informationen wie Formulardaten, Aufgabenstatus, SLA-Timer oder Anhänge anzeigen. Service Desk-Mitarbeiter verwenden die Karten, um die Arbeit für jede Aktivität abzuschließen, z. B. Formulare ausfüllen,

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Playbook-Layout und -Funktionen (Fortsetzung)

Legende	Playbook-Funktion	Beschreibung
		Prüflisten ausfüllen, Aufgaben abschließen oder Anhänge hinzufügen.

Playbook-Aktivitätsansicht

Die Aktivitätsansicht bestimmt, wie die Phasen und Aktivitäten im Playbook angezeigt werden.

- **Fokussiert**: Zeigt die Phasen und Aktivitäten im Playbook-Lebenszyklusbereich und die aktuelle Aktivität im Playbook-Arbeitsbereich an.
- **Gestapelt**: Zeigt die Phasen im Playbook-Lebenszyklusbereich und Karten für alle Aktivitäten in der aktuellen Phase im Playbook-Arbeitsbereich an.

Der Systemadministrator kann die Playbook-Aktivitätsansicht in UI Builder konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Playbook-Aktivitätsansicht auswählen.

Playbook-Phasen

Playbooks enthalten eine oder mehrere Phasen, und Phasen enthalten eine oder mehrere Aktivitäten. Die aktuelle Phase in einem Playbook wird hervorgehoben, und die Aktivitäten in dieser Phase werden in der Aktivitätsauswahl angezeigt.

Die Phasen in der Phasenauswahl enthalten Symbole, die den Phasenstatus anzeigen:

- Ein Häkchen Gibt an, dass die Phase abgeschlossen ist.
- Ein Stiftsymbol Gibt die aktuelle Phase an.
- Ein Schlosssymbol Gibt an, dass eine Phase gesperrt ist und erst gestartet werden kann, wenn die vorherige Phase abgeschlossen ist.

Es gibt zwei Versionen der Phasenauswahl: Horizontal und vertikal.

- Die horizontale Phasenauswahl wird oben in der Anwenderoberfläche angezeigt und zeigt persistente Informationen im linken Bereich an. Mit der horizontalen Phasenauswahl können Sie die Liste der Aktivitäten für die aktuelle Phase erweitern oder reduzieren.
- Die vertikale Phasenauswahl wird im linken Bereich angezeigt. Mit der vertikalen Phasenauswahl können Sie jede Phase erweitern, um die Aktivitäten innerhalb dieser Phase anzuzeigen.

Playbook-Aktivitäten

Aktivitäten sind die einzelnen Aufgaben, die ein Service Desk-Mitarbeiter ausführen muss, um eine Playbook-Phase abzuschließen. Die Aktivitätsauswahl zeigt die Aktivitäten für die aktuelle Playbook-Phase an. Jede Aktivität in der Aktivitätsauswahl hat einen Indikator, der den Aktivitätsstatus anzeigt:

- Abgeschlossen ( )
- In Bearbeitung ( )

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Ausstehend ( )
- Übersprungen

Wenn Sie eine Aktivität auswählen, werden die Details dieser Aktivität in der Aktivitätsanzeige angezeigt.

In Playbook-Phasen und -Aktivitäten navigieren

Service Desk-Mitarbeiter können die Phasenauswahl und die Aktivitätsauswahl verwenden, um zwischen Phasen und Aktivitäten zu navigieren, wie zugewiesene Rollen oder Aktivitätssicherheitskonfigurationen dies zulassen. Beispielsweise können Aktivitäten wie Fallaufgaben verschiedenen Benutzern zugewiesen werden. Ein Benutzer mit der Rolle „Fallaufgaben-Mitarbeiter“ kann nur die Fallaufgaben sehen, die ihm zugewiesen sind.

Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter einen Datensatz öffnet, der ein Playbook verwendet, wird er zur aktuellen Phase geöffnet und die aktuelle Aktivität hervorgehoben. Für Phasen mit mehreren Aktivitäten ist die aktuelle Aktivität die erste verfügbare Aktivität. Eine verfügbare Aktivität ist eine Aktivität, die einen anderen Status als „Abgeschlossen“ aufweist.

Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter eine verfügbare Aktivität auswählt, wird sie zur aktuellen Aktivität. Ein Kundenservice-Mitarbeiter kann durch Phasen und Aktivitäten in beliebiger Reihenfolge navigieren, solange mindestens eine Aktivität zur Auswahl verfügbar ist.

Hinweis: Die Playbook-Konfiguration bestimmt die Sichtbarkeit von ausstehenden Phasen und Aktivitäten und den Zugriff darauf. Weitere Informationen finden Sie unter Sichtbarkeit von Playbook-Phasen und -Aktivitäten konfigurieren.

Tastaturnavigation in Playbooks

Mit den folgenden Tastaturtasten können Sie durch Playbook-Phasen und -Aktivitäten navigieren:

- **Registerkarte** Schlüssel: Verwenden Sie **Registerkarte** Schlüssel zum Initiieren der Navigation und zum Wechseln zwischen Phasen, Aktivitäten und dem Playbook-Arbeitsbereich.
- **Pfeil** Schlüssel: Verwenden Sie die Pfeiltasten nach links, rechts, nach oben und unten, um durch die Felder auf einer Playbook-Aktivitätskarte zu navigieren.
- **Geben Sie Ein** Taste: Drücken Sie **Geben Sie Ein** Taste zum Auswählen von Schaltflächen auf einer Playbook-Aktivitätskarte.

Playbook-Aktivitäten filtern

Service Desk-Mitarbeiter können Playbook-Aktivitäten filtern und Aktivitäten anzeigen, die den Filterbedingungen entsprechen.

- Um Playbook-Aktivitäten zu filtern, wählen Sie das Filtersymbol ( ) Und wählen Sie einen oder mehrere der folgenden status aus:
  - Abschließen
  - In Bearbeitung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Ausstehend
- Übersprungen

- Um den Filter zu löschen, wählen Sie das Filtersymbol erneut aus, und entfernen Sie die Auswahl.

Sichtbarkeit von Phasen und Aktivitäten konfigurieren

Benutzer mit der Administratorrolle können die Sichtbarkeit von Playbook-Phasen und -Aktivitäten konfigurieren, einschließlich:

- Ausstehende Phasen und Aktivitäten anzeigen und ausblenden.
- Phasen und Aktivitäten anzeigen bzw. solche ausblenden, auf die ein Benutzer keinen Zugriff hat.

Der Administrator konfiguriert diese Einstellungen im Datensatz der Playbook-Experience. Weitere Informationen finden Sie unter Sichtbarkeit von Playbook-Phasen und -Aktivitäten konfigurieren.

Playbook-Funktionen

Die von Playbooks bereitgestellten Fähigkeiten ermöglichen es Service Desk-Mitarbeitern, Kundenprobleme schnell zu lösen. Durch die Kombination dieser Funktionen wird Kundenservice-Mitarbeitern eine bessere Gesamt-Experience geboten, wenn sie Playbooks zur Lösung von Kundenproblemen einsetzen.

Playbook-Funktionen

Fähigkeit	Beschreibung
Datensätze mit einem Playbook erstellen	Kundenservice-Mitarbeiter können für die Erstellung eines Datensatzes anstelle eines Datensatzformulars ein Playbook verwenden. Durch das Erstellen eines Datensatzes mit einem Playbook wird das Playbook geöffnet und die erste Aktivität initiiert. Der Service Desk-Mitarbeiter schließt diese Aktivität als Teil der Datensatzerstellung ab. Beispielsweise kann ein Kundenservice-Mitarbeiter als erste Aktivität im Playbook einen Fall erstellen und die erforderlichen Informationen über den Kunden und das Problem sammeln. Weitere Informationen zum Konfigurieren dieser Funktion finden Sie unter Playbook-Datensatzgenerator .
Zeigen Sie den gesamten End-to-End-Workflow mithilfe der Phasenauswahl und der Aktivitätsauswahl an	Mit der Phasenauswahl und der Aktivitätsauswahl können Service Desk-Mitarbeiter die folgenden Informationen anzeigen: • Der End-to-End-Workflow. • Die Phasen im Playbook. • Die Aktivitäten in der aktuellen Phase.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Playbook-Funktionen (Fortsetzung)

Fähigkeit	Beschreibung
	• Fortschrittsindikatoren für Phase und Aktivität. • Details der aktuellen Aktivität, die in der Aktivitätenanzeige angezeigt wird.
Kontextbezogenen Seitenbereich zur Anzeige zusätzlicher Informationen verwenden	Mit Playbooks können die folgenden Informationen im kontextbezogenen Seitenbereich angezeigt werden: • Aktivitätenstrom • Menübandinformationen wie Fallübersicht, Kundendetails, Zeitleiste und SLAs • Dynamische zugehörige Datensätze (weitere Informationen siehe unten) • Registerkarte „zugehörige Elemente“ Weitere Informationen finden Sie unter: • Aktivitätenstrom im kontextbezogenen Seitenbereich verwenden • Menübandinformationen im kontextbezogenen Seitenbereich anzeigen • Zugehörige Datensätze im kontextbezogenen Seitenbereich anzeigen • Zugehörige Elemente • Aktivitätenstrom für konfigurierbaren Arbeitsbereich verwalten
Kontextbezogenen Seitenbereich zur Anzeige dynamischer zugehöriger Datensätze verwenden	Zeigen Sie Datensätze im kontextbezogenen Seitenbereich an, die sich je nach Kontext der aktuellen Datensatz- oder Playbook-Aktivität dynamisch ändern. Weitere Informationen finden Sie unter Dynamische zugehörige Datensätze.
Playbook im Kompaktmodus verwenden	Im Kompaktmodus wird das Playbook im kontextbezogenen Seitenbereich angezeigt. Service Desk-Mitarbeiter können Playbook-Aktivitäten im kontextbezogenen Seitenbereich abschließen und gleichzeitig andere Informationen auf der Datensatzseite anzeigen.
SLA-Widget auf Playbook-Aktivitätskarten anzeigen	Aktivitätskarten im Playbook-Aktivitätsbetrachter können in der oberen rechten Ecke ein SLA-Widget anzeigen. Das Widget wird auf der Aktivitätskarte angezeigt, wenn es für die Playbook-Aktivität eine SLA gibt. Dies schließt Aktivitäten in den folgenden Phasen ein: • Selektierung • Forschung • Beantworten

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Playbook-Funktionen (Fortsetzung)

Fähigkeit	Beschreibung
	Die Farbe des Widget weist auf die verbleibende Zeit für die SLA hin: • Grün: 0 bis 50 % • Gelb: 50 bis 75 % • Orange: 75 bis 99 % • Rot: 100 % oder Frist nicht eingehalten

Playbook-Terminologie

Verwenden Sie die folgende Liste von Begriffen, um ein Verständnis der Playbook-Struktur, -Tools und -Konfiguration zu erhalten.

Ein Playbook ist ein End-to-End-Workflow, der die Schritte, Strategien und Anleitungen enthält, um Anwender durch einen Geschäftsprozess zu führen. Ein Playbook:

- VISUALISIERT einen Workflow in einer aufgabenorientierten Ansicht und führt Anwender durch Sequenzen von Aufgaben.
- ENTHÄLT eine Reihe von Schritten, die ein Anwender ausführen muss, um ein bestimmtes Ziel zu erreichen.
- BIETET Anleitungen zum Ausführen dieser Schritte.

Playbook-Struktur

Ein Playbook enthält eine oder mehrere Phasen oder Gruppen von Aufgaben und Sequenzen von Aktivitäten innerhalb jeder Phase. Ein Playbook enthält auch einen Auslöser. Die Struktur eines Playbooks wird in erstellt Workflow-Studio .

Playbook-Struktur

Benennung	Definition
Auslöser	Ein Auslöser bestimmt, wann ein Playbook ausgeführt wird. Jeder Auslöser hat einen Typ und Bedingungen, die bei Erfüllung ein aktiviertes Playbook ausführen. Der Auslösertyp stellt einen Datensatzvorgang dar, z. B. wenn ein Datensatz erstellt oder aktualisiert wird. Auslöserbedingungen bestimmen, wann und wie ein Auslöser ausgelöst wird. Auslöser Werden in erstellt Workflow-Studio .
Phase	Eine Phase ist eine Sequenz von Aktivitäten in einem Playbook, die logisch gruppiert sind. Ein Playbook kann eine oder mehrere Phasen enthalten, und jede Phase enthält eine oder mehrere Aktivitäten, die ein Anwender abschließen muss. Phasen können auch automatisierte Aktivitäten enthalten. Phasen Werden einem Playbook in hinzugefügt Workflow-Studio .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Playbook-Struktur (Fortsetzung)

Benennung	Definition
Aktivität	Eine Aktivität ist ein Schritt im gesamten Geschäftsprozess, der in einem Playbook dargestellt wird. Aktivitäten sind die Aufgaben, Schritte oder Aktionen, die ein Anwender ausführt, um ein Playbook abzuschließen. Aktivitäten werden in Phasen gruppiert und in einer logischen Reihenfolge sequenziert. Anwender können manuelle Aktivitäten abschließen oder überspringen. Aktivitäten können auch automatisch abgeschlossen werden. Aktivitäten Werden Playbook-Phasen in hinzugefügt Workflow-Studio .

Playbook-UI-Komponenten

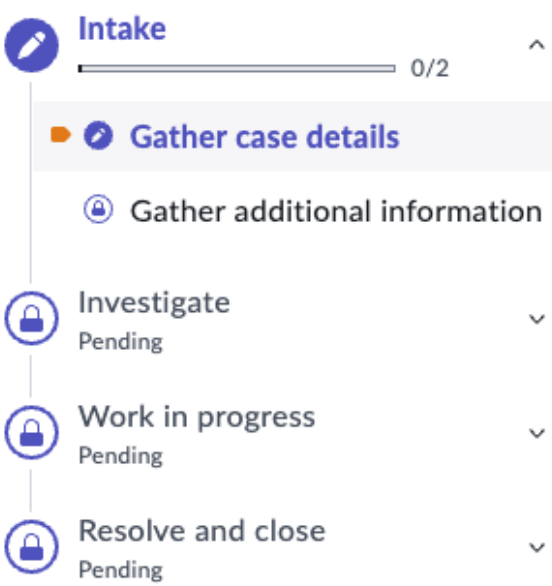
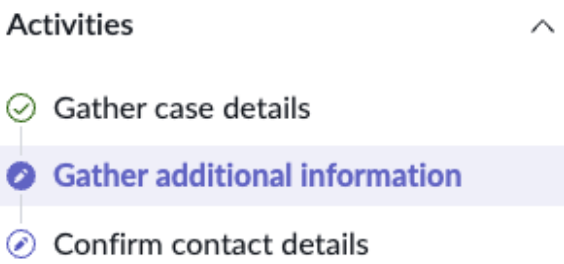
Kundenservice-Mitarbeiter interagieren mit Playbooks in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM. Die Datensatzseiten, auf denen Playbooks in einem Arbeitsbereich angezeigt werden, werden in erstellt oder angepasst UI Builder . Die Playbook-Datensatzseiten bestehen aus verschiedenen Komponenten.

Playbook-UI-Komponenten

Benennung	Definition
Playbook-Auswahl	Eine Playbook-Auswahl kann verwendet werden, um ein Playbook in der Anwenderoberfläche auszuwählen. Eine Playbook-Auswahl ist verfügbar, wenn ein Datensatz mehrere Playbooks enthält.
Phasenauswahl	Eine Phasenauswahl zeigt die Phasen in einem Playbook an. Sie bietet dem Anwender einen vollständigen Überblick über das Playbook und die Position im Playbook. Eine Phasenauswahl kann horizontal oder vertikal ausgerichtet werden und enthält Symbole, die den Phasenstatus anzeigen.
Horizontale Phasenauswahl	Eine horizontale Phasenauswahl zeigt die Playbook-Phasen horizontal oben auf der Datensatzseite an und hebt die aktuelle Phase hervor. Zeigt Aktivitäten innerhalb der aktuellen Phase in der Aktivitätsauswahl an.
Vertikale Phasenauswahl	Eine vertikale Phasenauswahl zeigt die Playbook-Phasen und -Aktivitäten vertikal auf der Seite der Datensatzseite an. Dadurch wird die aktuelle Phase hervorgehoben und erweitert, um die Aktivitäten innerhalb dieser Phase anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Playbook-UI-Komponenten (Fortsetzung)

Benennung	Definition
	
Aktivitätsauswahl	Die Aktivitätsauswahl zeigt die Aktivitäten in der aktuellen Phase an. Sie enthält Indikatoren, die den Aktivitätsstatus anzeigen. 
Aktivitätsanzeige	Die Aktivitätsanzeige zeigt die Details der aktuellen Aktivität an. Hier führt ein Anwender die Arbeit aus, die zum Abschließen der aktuellen Aktivität erforderlich ist.
Aktivitätskarte	Eine Aktivitätskarte zeigt die Details der aktuellen Aktivität an. Benutzer verwenden die Karten, um die Arbeit für jede Aktivität abzuschließen.

Playbook-Seitenvorlagen

Verwenden Sie Playbook-Seitenvorlagen, um Seiten und Seitenvarianten für die Verwendung in zu erstellen Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM. Diese Seiten und Seitenvarianten bieten Service Desk-Mitarbeitern entweder horizontale oder vertikale Playbooks, mit denen sie Aufgaben abschließen und Fälle lösen können.

Die folgenden Seitenvorlagen sind mit der Anwendung Playbooks für Kundenservice-Management [com.sn_csm_Playbook] verfügbar. Weitere Informationen finden Sie unter Playbook-Plugins.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Playbook-Seitenvorlagen

Seitenvorlage	Beschreibung
Fall-Playbook: horizontale Phasen	Enthält eine horizontale Phasenauswahl, die oben in der Anwenderoberfläche angezeigt wird und persistente Informationen im linken Bereich anzeigt.
Fall-Playbook: vertikale Phasen	Enthält eine vertikale Phasenauswahl, die im linken Bereich angezeigt wird. Diese Phasenauswahl kann den Gesamtfortschritt auf der Anwenderoberfläche in einer vertikalen Ansicht nachverfolgen.

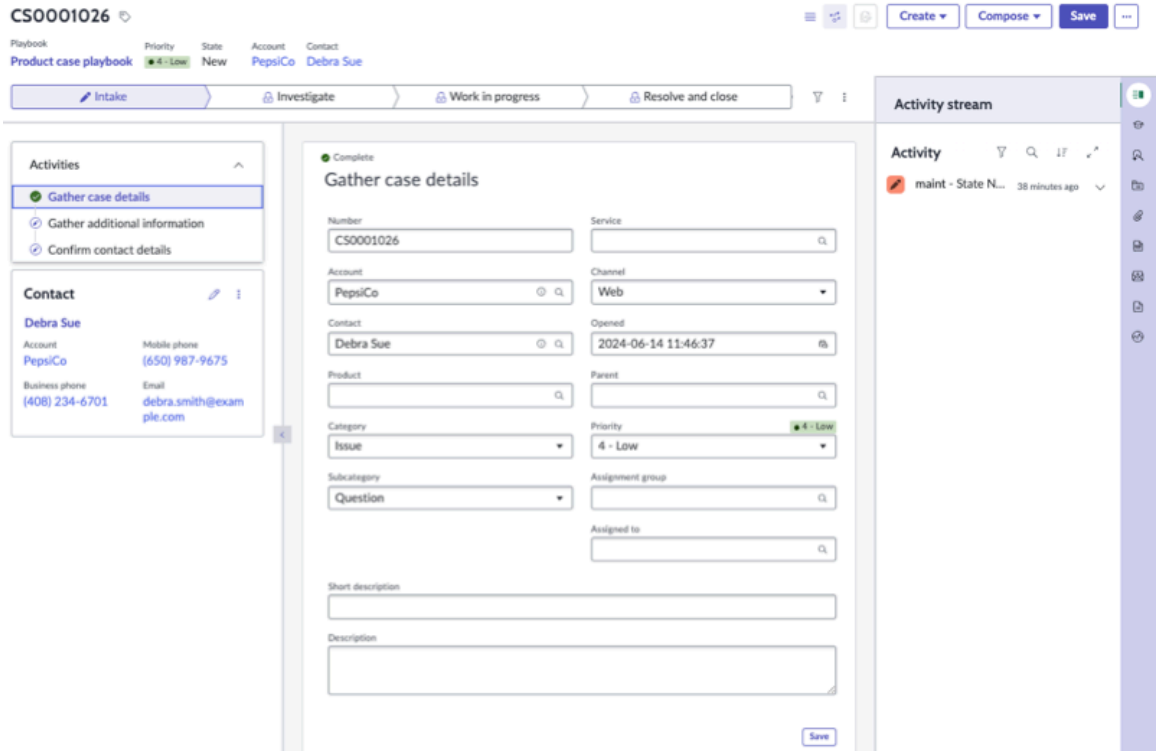
Überlegungen zur Verwendung dieser Seitenvorlagen umfassen die Anzahl der Phasen, die in der Auswahl angezeigt werden, und die Länge der Phasennamen. Beispielsweise können längere Phasennamen im horizontalen Playbook gekürzt werden.

Hinweis: Standardmäßig sind die Playbook-Seitenvorlagen nicht aktiv. Informationen zum Aktivieren einer Seitenvorlage finden Sie unter Aktivieren Sie eine Playbook-Seite oder -Seitenvariante.

Fall-Playbook: Seitenvorlage für horizontale Phasen

Die Seitenvorlage „Fall-Playbook: Horizontale Phasen“ enthält eine horizontale Phasenauswahl oben auf der Seite und eine Aktivitätsauswahl auf der linken Seite. Weitere Informationen zu den in dieser Vorlage enthaltenen Komponenten finden Sie unter Playbook-Vorlagenkomponenten .

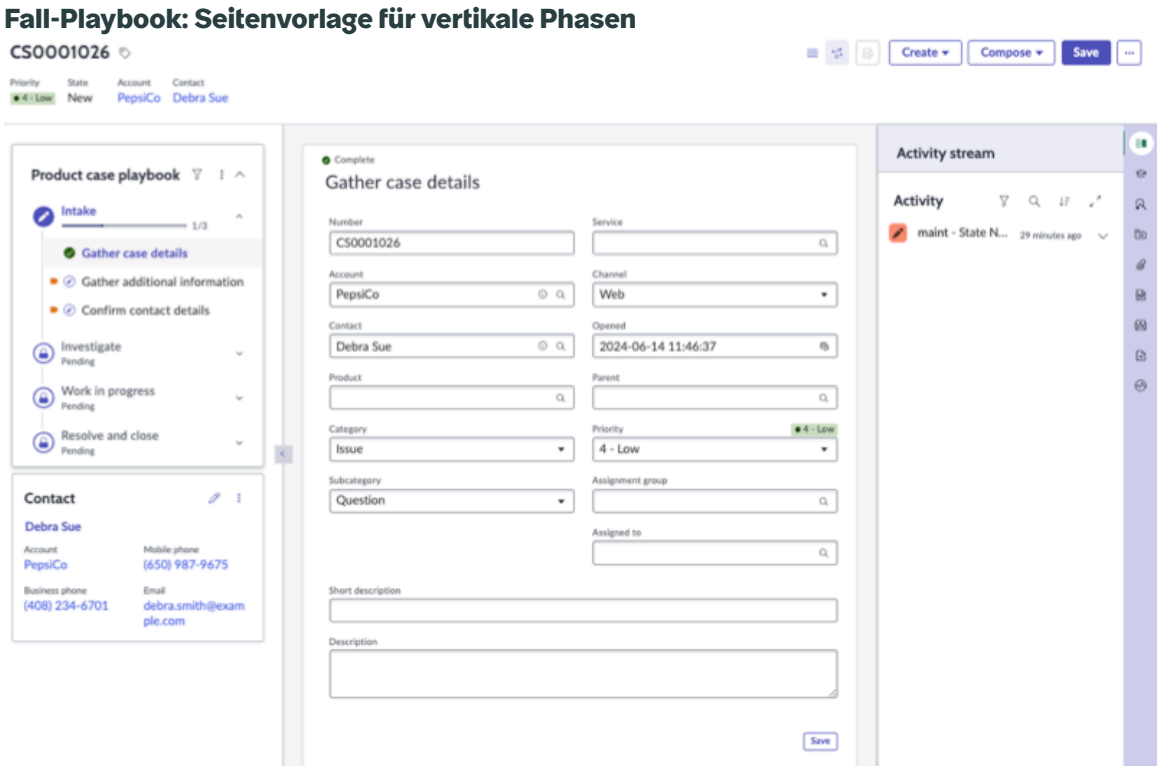
Fall-Playbook: Seitenvorlage für horizontale Phasen



Fall-Playbook: Seitenvorlage für vertikale Phasen

Die Seitenvorlage „Fall-Playbook: Vertikale Phasen“ enthält eine vertikale Phasenauswahl auf der linken Seite der Seite. Weitere Informationen zu den in dieser Vorlage enthaltenen Komponenten finden Sie unter Playbook-Vorlagenkomponenten .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Playbook-Seitenvorlagenkomponenten

Die Playbook-Seitenvorlagen enthalten modulare Komponenten, mit denen Sie schnell Playbook-Seiten in erstellen können UI Builder .

Komponenten der Fall-Playbook-Seitenvorlage

Komponente	Beschreibung
Seiten-Header	Der Seitenheader enthält Datensatzinformationen, die in den primären und sekundären Feldern angezeigt werden: • Das primäre Feld zeigt die Kurzbeschreibung des Datensatzes an. • In den sekundären Feldern werden zusätzliche Datensatzinformationen angezeigt, z. B. Priorität, Status und Kontakt- oder Verbraucherdetails. Sie können die Felder konfigurieren, die im Seitenheader angezeigt werden. Weitere Informationen finden Sie unter Passen Sie den Seitenheader für eine Playbook-Seite an.
Aktionsleiste	Die Aktionsleiste enthält die Aktionen, die Anwendern bei der Arbeit an Falldatensätzen zur Verfügung stehen. Die verfügbaren Aktionen werden durch Faktoren wie Anwenderrolle, Fallstatus und andere Attribute bestimmt. • **Datensatzdetails** : Zeigt die Datensatzdetails an. • **Playbook-Details** : Zeigt die Playbook-Details an. • **Aktionen in Bearbeitung** : Stellt eine Liste der minimierten bereit Dialogfelder ohne Modus Und enthält ein Abzeichen, das die Anzahl der Elemente in der Liste anzeigt. In

Automatische Übersetzung

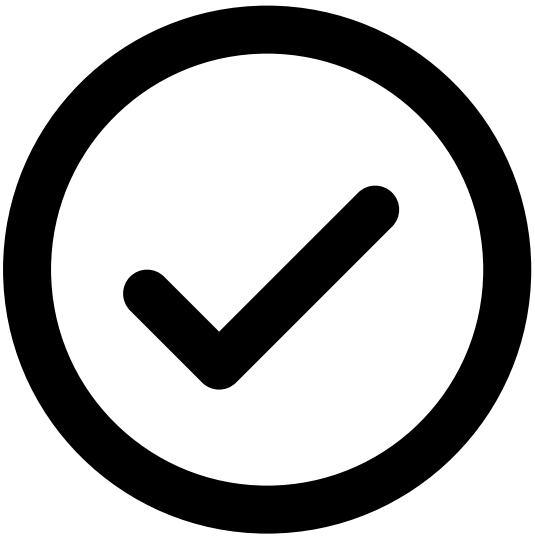
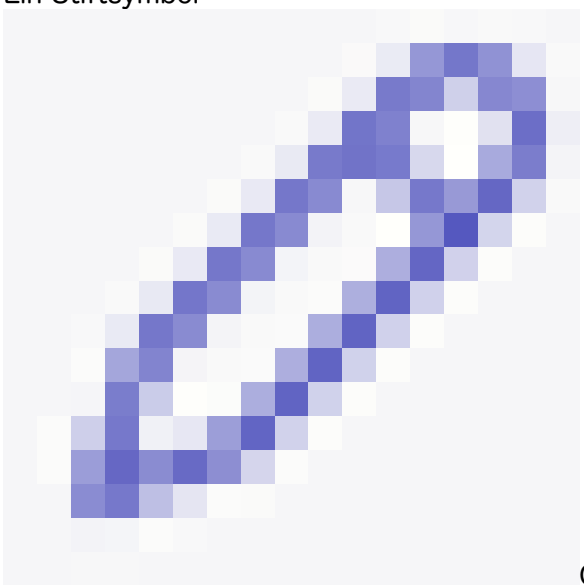
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Komponenten der Fall-Playbook-Seitenvorlage (Fortsetzung)

Komponente	Beschreibung
	dieser Liste kann ein Service Desk-Mitarbeiter ein Element auswählen, um den minimierten Kommentar, die Arbeitsnotiz oder die E-Mail zu öffnen. • **Erstellen** : Erstellen Sie Datensätze wie Anforderungen, Incidents und Arbeitsaufträge. • **Verfassen** : Verfassen Sie Kommentare, Arbeitsnotizen und E-Mails in Dialogfeldern ohne Modus. • **Speichern** : Änderungen im Falldatensatz speichern. • **Weitere Aktionen** : Führen Sie zusätzliche Aktionen aus, z. B. das Vorschlagen eines schwerwiegenden Falls oder das Melden einer Wissenslücke. Sie können die Aktionen konfigurieren, die in der Aktionsleiste enthalten sind. Weitere Informationen finden Sie unter Passen Sie UI-Aktionen für eine Playbook-Seite an.
Playbook-Name	In der Vorlage „Fall-Playbook: Horizontale Phasen“ wird der Playbook-Name im Formularheader über der horizontalen Phasenauswahl angezeigt. In der Vorlage „Fall-Playbook: Vertikale Phasen“ wird der Playbook-Name oben in der vertikalen Phasenauswahl angezeigt.
Phasenauswahl	Die Playbook-Vorlagen enthalten entweder eine horizontale oder vertikale Phasenauswahl, die dem Service Desk-Mitarbeiter einen vollständigen Überblick über das Playbook und die Position im Playbook gibt. • Die horizontale Phasenauswahl zeigt die Playbook-Phasen oben auf der Datensatzseite unter dem Seitenheader an. Wählen Sie eine Phase aus, um die Aktivitäten in der Aktivitätsauswahl anzuzeigen. • Die vertikale Phasenauswahl zeigt die Playbook-Phasen und -Aktivitäten auf der Seite der Datensatzseite an. Wählen Sie eine Phase aus, um die Phase zu erweitern und die enthaltenen Aktivitäten anzuzeigen. Die Phasen in der Phasenauswahl enthalten Symbole, die den Phasenstatus anzeigen:

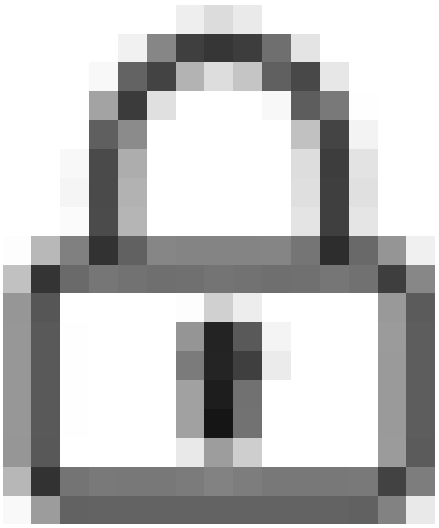
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Komponenten der Fall-Playbook-Seitenvorlage (Fortsetzung)

Komponente	Beschreibung
	• Ein Häkchen  Gibt an, dass die Phase abgeschlossen ist. • Ein Stiftsymbol  Gibt die aktuelle Phase an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Komponenten der Fall-Playbook-Seitenvorlage (Fortsetzung)

Komponente	Beschreibung
	• Ein Schlosssymbol  Gibt an, dass eine Phase gesperrt ist und erst gestartet werden kann, wenn die vorherige Phase abgeschlossen ist.
Aktivitätsauswahl	Die Aktivitätsauswahl zeigt die Aktivitäten für die aktuelle Phase an. Jede Aktivität verfügt über einen Indikator, der den Aktivitätsstatus anzeigt: • Abgeschlossen • In Bearbeitung • Verbleibend Mit der horizontalen Phasenauswahl können Sie die Liste der Aktivitäten für die aktuelle Phase erweitern oder reduzieren. Mit der vertikalen Phasenauswahl können Sie jede Phase erweitern, um die Aktivitäten innerhalb dieser Phase anzuzeigen. Wenn Sie eine Aktivität auswählen, werden die Details in der Aktivitätsanzeige angezeigt.
Aktivitätsanzeige	Die Aktivitätsanzeige zeigt die ausgewählte Aktivität an. Dies ist der Hauptarbeitsbereich, in dem ein Service Desk-Mitarbeiter die Arbeit ausführt, die zum Abschließen der aktuellen Aktivität erforderlich ist.
Aktivitätskarten	Aktivitätskarten zeigen die Details zur aktuellen Aktivität im Aktivitäts-Viewer an. Je nach Art der Aktivität können die Aktivitätskarten Informationen wie Formulardaten, Aufgabenstatus, SLA-Timer oder Anhänge anzeigen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Komponenten der Fall-Playbook-Seitenvorlage (Fortsetzung)

Komponente	Beschreibung
	Service Desk-Mitarbeiter verwenden die Karten, um die Arbeit für jede Aktivität abzuschließen, z. B. Formulare ausfüllen, Prüflisten ausfüllen, Aufgaben abschließen oder Anhänge hinzufügen.
Kontakt- oder Verbrauchersuche	Mit der Suchkomponente können Service Desk-Mitarbeiter Kontakt- oder Verbraucherinformationen suchen und diese Informationen auf einer Datensatzkarte anzeigen. Diese Karten zeigen Kundeninformationen an und bieten schnellen Zugriff auf Details wie Name, E-Mail-Adresse und Telefon. Die Kontaktdatensatzkarte enthält auch Accountinformationen. Service Desk-Mitarbeiter können die Suchkomponente verwenden, um Folgendes zu tun: • Suchen Sie nach einem Kontakt oder Verbraucher. • Verknüpfen oder heben Sie die Verknüpfung eines Kontakt- oder Verbraucherdatensatzes auf. • Bearbeiten und speichern Sie die Informationen in einem verknüpften Kontakt- oder Verbraucherdatensatz. • Wählen Sie ein Referenzfeld auf einer Datensatzkarte aus, z. B. einen Kontakt- oder Verbrauchernamen, um die Referenz auf einer Unterregisterkarte zu öffnen. • Wählen Sie eine E-Mail-Adresse auf einer Suchkarte aus, um einen E-Mail-Entwurf im E-Mail-Editor auf einer Unterregisterkarte zu öffnen. • Wählen Sie eine Telefonnummer auf einer Suchkarte aus, um einen Anruf zu tätigen. Weitere Informationen finden Sie unter Playbook-Suchkomponente .
Fallzusammenfassung	Die Fallzusammenfassungskomponente wird unter der Suchkomponente angezeigt. Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter einen Falldatensatz öffnet, wird die Komponente reduziert und befindet sich im Standardstatus. Service Desk-Mitarbeiter können diese Komponente verwenden, um Folgendes zu tun: • Falldetails zusammenfassen. • Veröffentlichen Sie die Zusammenfassung im Aktivitätenstrom. • Aktualisieren Sie die Zusammenfassung. Die Fallzusammenfassungskomponente erfordert die Aktivierung und Konfiguration der Anwendung Now Assist for Customer Service Management (CSM).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Komponenten der Fall-Playbook-Seitenvorlage (Fortsetzung)

Komponente	Beschreibung
	Weitere Informationen finden Sie unter Playbook-Fallzusammenfassungskomponente .
Datensatzdetails	Die Komponente „Falldetails“ enthält reduzierbare Abschnitte für: • Fall • Notizen • Abschlussinformationen • Zugehörige Datensätze Diese Komponente enthält auch ein Menü mit zusätzlichen Formularaktionen, z. B. das Personalisieren des Formulars, das Exportieren von Daten und das Kopieren der URL. Service Desk-Mitarbeiter können Falldetails anzeigen, indem sie auswählen **Datensatzdetails** Schaltfläche in der Aktionsleiste.
Kontextbezogener Seitenbereich	Die kontextbezogene Seitenbereichskomponente enthält verschiedene Tools, mit denen Service Desk-Mitarbeiter Kundenprobleme untersuchen und lösen können. Der kontextbezogene Seitenbereich auf der Seite „Fall-Playbook: Horizontale Phasen“ enthält die folgenden Registerkarten. • Activity Stream • Agent Assist • Suchen • Zugehörige Elemente • Anhänge • Antwortvorlagen • E-Mail-Vorlagen • Vorlagen • Datensatzinformationen Weitere Informationen zu den Registerkarten im kontextbezogenen Seitenbereich finden Sie unter Playbook-Komponente im kontextbezogenen Seitenbereich .
Aktivitätenstrom	Die Aktivitätenstromkomponente zeigt eine Liste der Aktivitäten an, die in einem Falldatensatz auftreten. Diese Liste kann reduziert werden, um eine schnelle Ansicht der Fallaktivitäten zu erhalten, oder erweitert werden, um mehr Details zu einzelnen Aktivitäten zu erhalten. Weitere Informationen finden Sie unter Playbook-Aktivitätenstromkomponente .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Komponenten der Fall-Playbook-Seitenvorlage (Fortsetzung)

Komponente	Beschreibung
	Hinweis: Die Seite „Fall-Playbook: Horizontale Phasen“ verwendet Dialogfelder ohne Modus Zum Verfassen von Kommentaren, Arbeitsnotizen und E-Mails.
Dialogfelder ohne Modi „E-Mail verfassen“ und „Kommentare verfassen“	Ein Dialogfeld ohne Modus ist ein Fenster, das den Inhalt des Hauptfensters überlagert. Sie können Dialogfelder ohne Modus verwenden, um Kommentare und Arbeitsnotizen im Aktivitätenstrom zu erstellen und zu veröffentlichen und E-Mails zu verfassen und zu senden, während Sie die Phasen und Aktivitäten in einem Playbook durchlaufen. Weitere Informationen finden Sie unter Playbook-Dialogfelder ohne Modus .

Mit mehreren Formular-Controllern

Mit der Funktion „Controller für mehrere Formulare“ können Seitenautoren UI Builder-Vorlagen mehrere Formularkomponenten hinzufügen. Diese Funktion ist mit den folgenden Playbook-Seitenvorlagen verfügbar:

- Fall-Playbook: horizontale Phasen
- Fall-Playbook: vertikale Phasen

Mit dieser Funktion können Seitenautoren:

- Integrieren Sie Inline-Registerkarten mit Formularen, die dedizierte Formular-Controller-Instanzen verwenden, wodurch Seitensammlungen entfallen und die Anwenderfreundlichkeit von UI Builder und die Laufzeitleistung verbessert werden.
- Verbessern Sie Datensatzseiten mit anwenderdefinierten Komponentenpaketen, die einen Formular-Controller enthalten.
- Integrieren Sie modale Elemente mit Formularen in Datensatzseiten, um die Übertragung von Benachrichtigungen und Formularaktualisierungen zurück auf die Hauptseite zu erleichtern.

Weitere Informationen zur Verwendung mehrerer Formular-Controller finden Sie unter Fügen Sie UI Builder-Seiten Formulare hinzu .

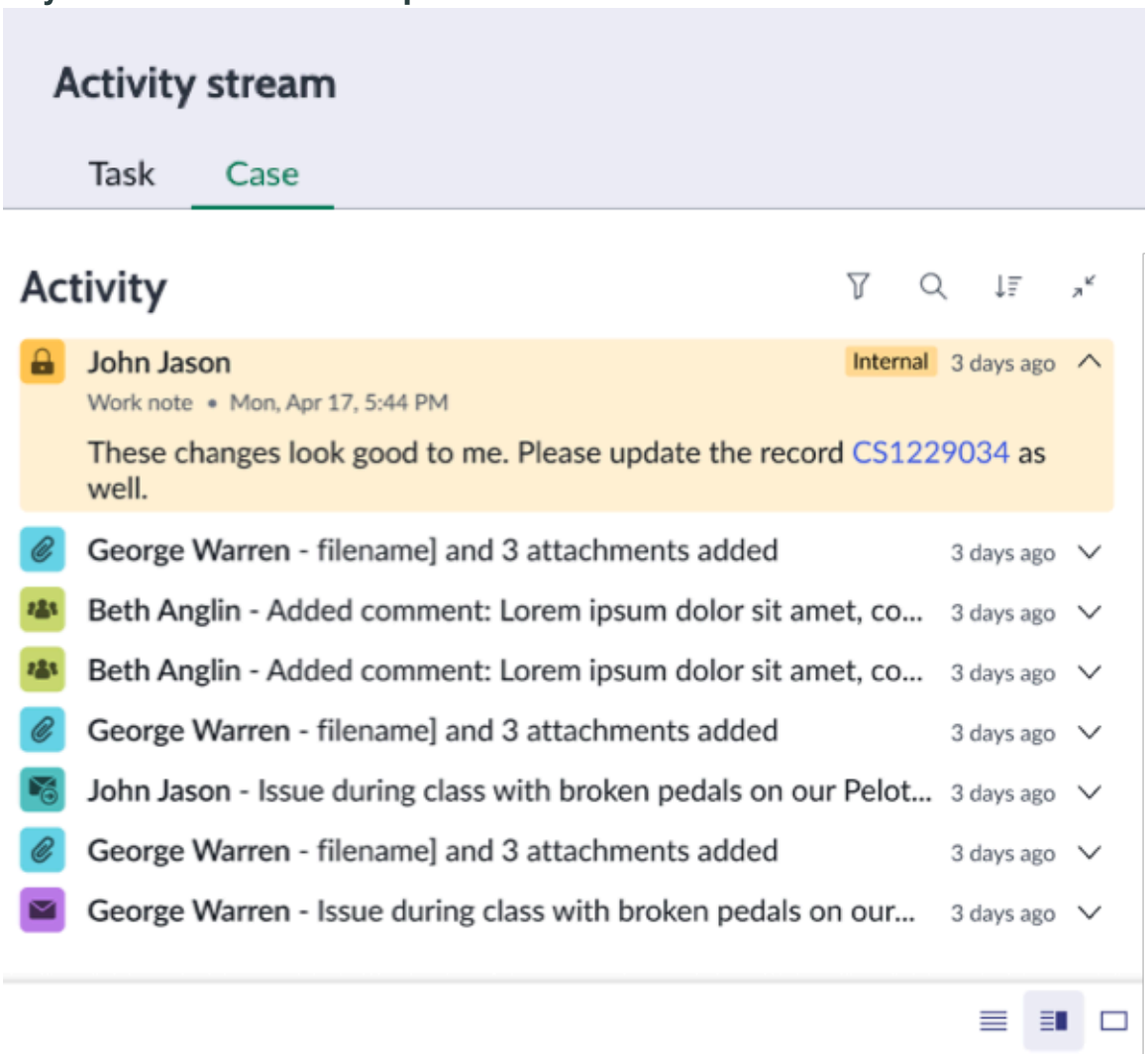
Playbook-Aktivitätenstromkomponente

Die Aktivitätenstromkomponente zeigt eine Liste der Aktivitäten an, die in einem Falldatensatz auftreten.

Die Aktivitäten in der Liste können reduziert oder erweitert werden. Wenn sie reduziert ist, kann der Service Desk-Mitarbeiter die Liste schnell scannen, um einen Überblick über Fallaktivitäten zu erhalten. Wenn erweitert, kann der Service Desk-Mitarbeiter detaillierte Informationen zu einzelnen Aktivitäten anzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Playbook-Aktivitätenstromkomponente



Hinweis: Der Aktivitätenstrom verwendet Dialogfelder ohne Modus Zum Verfassen von Kommentaren, Arbeitsnotizen und E-Mails.

Aktivitätenstrom-Registerkarten „Fall“ und „Aufgabe“

Die Aktivitätenstromkomponente enthält Registerkarten für Aufgaben und Fälle. Die Registerkarte Aufgabe wird angezeigt, wenn ein Service Desk-Mitarbeiter an einer Playbook-Aktivität arbeitet, deren zugeordneter Datensatz eine Fallaufgabe ist.

Aktivitätenstrom-Kacheln

Die Aktivitäten im Aktivitätenstrom werden durch Kacheln dargestellt, die Symbole und Farben verwenden, um den Aktivitätstyp anzugeben. Zu diesen Aktivitätstypen gehören:

- Kommentar
- Arbeitsnotiz
- Anhang
- Feldänderung
- E-Mail gesendet oder E-Mail empfangen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Chat-Diskussion
- Anwenderdefiniertes Symbol

Wenn sie reduziert ist, enthält jede Aktivität in der Liste:

- Eine Kachel, die den Aktivitätstyp darstellt.
- Der Name des Anwenders, der für die Aktivität verantwortlich ist.
- Eine kurze einzeilige Zusammenfassung der Aktivität.
- Ein Abzeichen, das angibt, ob eine Aktivität intern oder extern ist.
- Ein relativer Zeitstempel.
- Eine Erweiterungsschaltfläche, mit der der Service Desk-Mitarbeiter eine detaillierte Zusammenfassung der Aktivität anzeigen kann.

Wenn erweitert, enthält jede Aktivität auch:

- Vollständiges Datum und Zeitstempel.
- Eine Aktionsbezeichnung, die den Typ der Aktivität beschreibt.
- Bei Kommentaren und Arbeitsnotizen der Volltext des Kommentars oder der Arbeitsnotiz.
- Für Feldaktualisierungen der Feldname und der aktualisierte Feldwert.
- Für E-Mails detaillierte Nachrichteninformationen.
- Für Anhänge eine kleine Vorschau der angehängten Datei.
- Für Chats eine Sidebar-Chatkarte.

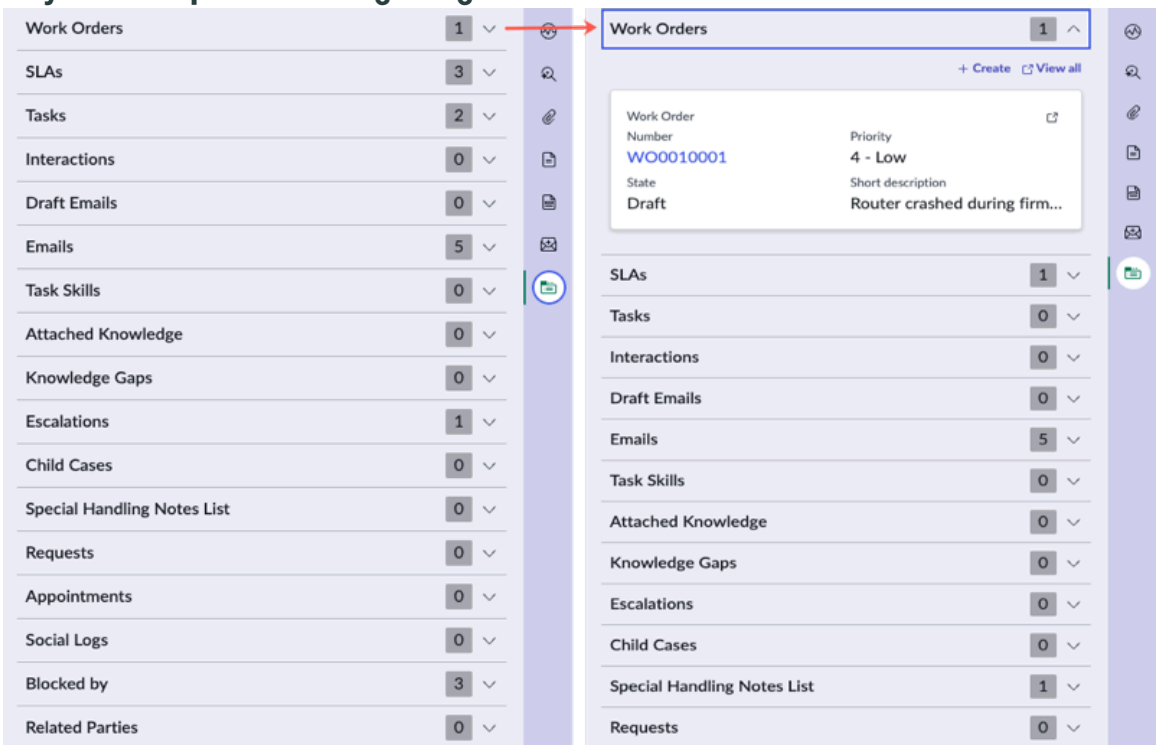
Playbook-Komponente für zugehörige Elemente

Die Komponente „zugehörige Elemente“ bietet Zugriff auf die fallbezogenen Listen.

Die Komponente „zugehörige Elemente“ verwendet ein erweiterbares Akkordeonformat. Service Desk-Mitarbeiter können die gewünschten Listen erweitern, um die zugehörigen Elemente anzuzeigen. Diese Komponente zeigt auch ein Symbol mit der Anzahl der Elemente in einer Liste an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Playbook-Komponente für zugehörige Elemente



Zugehörige Listen umfassen die folgenden Aktionen:

- **Erstellen** : Öffnet einen leeren Datensatz auf einer Unterregisterkarte, mit der der Service Desk-Mitarbeiter ein Element erstellen kann.
- **Alle anzeigen** : Öffnet eine Liste von Datensätzen 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.

- Service Desk-Mitarbeiter können ein Element auf einer Unterregisterkarte öffnen.
- Wenn eine Liste mehr als fünf Elemente enthält, enthält sie einen **Mehr anzeigen** Option.

Playbook-Suchkomponente

Mit der Playbook-Suchkomponente können Service Desk-Mitarbeiter Kontakt- und Verbraucherdatensätze suchen.

Mit der Suchkomponente können Service Desk-Mitarbeiter Folgendes tun:

- Suchen Sie einen Kontakt oder Verbraucher anhand des Namens, der Telefonnummer oder der E-Mail-Adresse. Wenn der Service Desk-Mitarbeiter Zeichen in das Suchfeld eingibt, werden übereinstimmende Informationen auf Datensatzkarten unter dem Suchfeld angezeigt.
- Wählen Sie nach der Suche einen Kontakt oder Verbraucher aus, indem Sie auf der gewünschten Datensatzkarte auf das Linksymbol klicken. Die ausgewählte Datensatzkarte ersetzt die Suchkomponente.

Service Desk-Mitarbeiter können die folgenden Aktionen über eine Datensatzkarte ausführen:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Entfernen Sie einen verknüpften Kontakt oder Verbraucher aus einem Falldatensatz, indem Sie das Symbol „weitere Aktionen“ und dann auswählen **Verknüpfung Aufheben** .
- Bearbeiten und speichern Sie einen verknüpften Kontaktdatensatz, indem Sie auf das Bleistiftsymbol klicken, die Informationen für den Kontakt bearbeiten und auswählen **Speichern** .
- Wählen Sie ein Referenzfeld auf einer Suchkarte aus, um den referenzierten Datensatz auf einer Unterregisterkarte zu öffnen.
- Wählen Sie eine E-Mail-Adresse auf einer Suchkarte aus, die geöffnet werden soll, um den E-Mail-Editor auf einer Unterregisterkarte zu öffnen.
- Wählen Sie eine Telefonnummer auf einer Suchkarte aus, um einen Telefonanruf zu tätigen.

Hinweis: Eine Account-Suchkomponente ist ebenfalls verfügbar. Um diese Komponente anzuzeigen, deaktivieren Sie **Komponente ausblenden** Einstellung für diese Komponente in UI Builder . Diese Einstellung befindet sich im Abschnitt Komponentensichtbarkeit der Registerkarte Konfigurieren.

Playbook-Komponente im kontextbezogenen Seitenbereich

Die kontextbezogene Playbook-Seitenbereichskomponente bietet Service Desk-Mitarbeitern Zugriff auf Tools und Informationen wie Aktivitätenstrom, Vorlagen und Anhänge.

Die kontextbezogene Seitenbereichskomponente bietet Service Desk-Mitarbeitern die folgenden Funktionen.

Registerkarten im kontextbezogenen Seitenbereich

Registerkarte	Beschreibung
Aktivitätenstrom	Der Aktivitätenstrom zeigt eine Liste der Aktivitäten an, die in einem Falldatensatz auftreten. Weitere Informationen finden Sie unter Playbook-Aktivitätenstromkomponente .
Agent Assist	Agent Assist stellt Service Desk-Mitarbeitern eine Liste von Ressourcen bereit, die mögliche Lösungen für den aktuellen Datensatz anzeigen. Diese Liste basiert auf der Kurzbeschreibung des Datensatzes.
Suchen	Die Registerkarte Suche enthält KI-Suche Funktionalität. Service Desk-Mitarbeiter können die KI-Suche verwenden, um relevante Ressourcen oder Lösungen für Kundenprobleme zu finden. Die Suchfunktion zeigt einen ersten Satz von Suchergebnissen basierend auf dem Text in der Kurzbeschreibung des Falls an. Dieser erste Satz von Ergebnissen enthält Wissensartikel. Service Desk-Mitarbeiter können auch verschiedene Suchstichwörter eingeben und die Suche wiederholen. In der Liste der Suchergebnisse können Service Desk-Mitarbeiter Folgendes tun: • Wählen Sie eine Quelle aus, um Suchergebnisse dieses Typs anzuzeigen. • Filtern Sie die Liste der Suchergebnisse. • Sortieren Sie die Liste der Suchergebnisse.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registerkarten im kontextbezogenen Seitenbereich (Fortsetzung)

Registerkarte	Beschreibung

	• Öffnen Sie die Suchergebnisse in der Vollansicht auf einer untergeordneten Datensatzregisterkarte.
	• Führen Sie die folgenden Aktionen aus:
	  ○ Artikel anzeigen und anfügen
	  ○ Führen Sie andere Aktionen aus, z. B. Artikel in Vollansicht lesen, Artikel kennzeichnen oder Artikel als hilfreich oder nicht hilfreich markieren.
	• Zeigen Sie erfolgreiche Aktionen an, indem Sie das Symbol Aktionsverlauf wählen.
	
	Weitere Informationen finden Sie unter Verwenden Sie die KI-Suche in „empfohlene Aktionen“, um Fälle zu lösen .
	
	Hinweis: Die Verwendung von empfohlenen Aktionen im kontextbezogenen Seitenbereich erfordert Empfohlene Aktionen Anwendung (sn_cs_nb_action), die in der Anwendung „konfigurierbarer CSM-Arbeitsbereich“ enthalten ist.

Zugehörige Elemente	Die Registerkarte zugehörige Elemente bietet Zugriff auf die fallbezogenen Listen. Die Seite „Fall-Playbook: Horizontale Phasen“ enthält Funktionen für zugehörige Listen in den kontextbezogenen Seitenbereich. Diese Listen werden in einem Akkordeonformat angezeigt, das Service Desk-Mitarbeiter nach Bedarf erweitern und reduzieren können. Ein Indikator zeigt die Anzahl der Datensätze an, die in einer zugehörigen Liste verfügbar sind. Wenn erweitert, werden die Datensätze in einer zugehörigen Liste im Kartenformat angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Playbook-Komponente für zugehörige Elemente .
Anhänge	Die Registerkarte Anhänge bietet Zugriff auf fallbezogene Anhänge. Auf dieser Registerkarte können Service Desk-Mitarbeiter Anhänge anzeigen und herunterladen.
Antwortvorlagen	Die Registerkarte Antwortvorlagen bietet Zugriff auf verfügbare Antwortvorlagen. Diese Vorlagen enthalten wiederverwendbare Nachrichten, die Service Desk-Mitarbeiter kopieren können, um Kunden schnelle und konsistente 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 E-Mail-Nachrichten hinzufügen können. Diese Standardwerte können Empfänger (E-Mail-Adressen in „an“, „CC“ und „Bcc“), Absender, Betreff, und Text für den Nachrichtentext. Weitere Informationen finden Sie unter E-Mail-Vorlagen .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registerkarten im kontextbezogenen Seitenbereich (Fortsetzung)

Registerkarte	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 beim Erstellen eines neuen Datensatzes, z. B. eines Incident oder Change, eine Vorlage manuell anwenden.
Datensatzinformationen	Die Registerkarte Datensatzinformationen enthält die folgenden Karten: • **Übersicht** : Zeigt relevante Informationen zum Fall an, einschließlich Account und Kontakt, Fallpriorität und Status. • **Kontakt** : Zeigt Kundeninformationen an, einschließlich Name, Titel, Telefonnummern und E-Mail-Adresse. • **Zeitleiste** : Zeigt eine chronologische Zusammenfassung der Fallaktivitäten an, einschließlich Änderungen des Fallstatus und Interaktionen zwischen dem Service Desk-Mitarbeiter und der anfordernden Person. • **Aktives SLA** : Zeigt aktive SLAs für den Fall an, einschließlich verbleibender Zeit, SLA-Status und etwaiger Verstöße.

Playbook-Dialogfelder ohne Modus

Verwenden Sie Dialogfelder ohne Modus, Fenster, die den Inhalt des Hauptfensters überlagern, um Kommentare und Arbeitsnotizen im Aktivitätenstrom zu erstellen und zu veröffentlichen sowie E-Mails zu verfassen und zu senden.

Ein Dialogfeld ohne Modus ist ein Fenster, das in einem Arbeitsbereich als Überlagerung über dem Inhalt des Hauptfensters angezeigt wird. Mit dieser Überlagerung können Anwender gleichzeitig mit dem Fensterinhalt und dem Überlagerungsinhalt interagieren. Service Desk-Mitarbeiter können Dialogfelder ohne Modus verwenden, um während der Arbeit in einem Playbook Folgendes zu tun:

- Erstellen Sie Kommentare und Arbeitsnotizen, die im Aktivitätenstrom veröffentlicht werden sollen.
- Erstellen und senden Sie E-Mails, beantworten oder leiten Sie E-Mails weiter.

Nach dem Öffnen eines Dialogfelds ohne Modus können Service Desk-Mitarbeiter es auf dem Bildschirm verschieben und dort platzieren, wo es benötigt wird. Mit dieser Funktion können Service Desk-Mitarbeiter beim Entwerfen von Text im Überlagerungsfenster auf Informationen aus dem Hauptfenster verweisen.

Die Playbook-Seitenvorlagen enthalten die folgenden Dialogfelder ohne Modus:

- Aktivität verfassen: Zum Erstellen und Veröffentlichen von Kommentaren und Arbeitsnotizen
- E-Mail verfassen: Zum Erstellen und Senden von E-Mails

Sie können auf die Dialogfelder ohne Modus zugreifen, indem Sie auswählen **Verfassen** Schaltfläche in der Aktionsleiste, und wählen Sie dann eine der folgenden Aktionen aus:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Kommentar verfassen
- E-Mail erstellen
- Arbeitsnotizen verfassen (privat)

Erstellen Sie Kommentare und Arbeitsnotizen

Service Desk-Mitarbeiter können das Dialogfeld ohne Modus „Aktivität verfassen“ verwenden, um Kommentare und Arbeitsnotizen zu erstellen und sie im Aktivitätenstrom zu veröffentlichen. Weitere Informationen zum Erstellen dieser Aktivitäten finden Sie in der folgenden Tabelle.

Verwenden Sie das Dialogfeld ohne Modi für Aktivität verfassen, um Kommentare und Arbeitsnotizen zu erstellen

Aufgabe	Beschreibung
Erstellen Sie einen Kommentar oder eine Arbeitsnotiz	So erstellen Sie einen Kommentar oder eine Arbeitsnotiz: 1. Wählen Sie eine der folgenden Aktionen in der Aktionsleiste aus, um ein Verfassen-Fenster zu öffnen: ○ **Verfassen** > **Kommentar verfassen** ○ **Verfassen** > **Arbeitsnotizen verfassen (privat)** 2. Fügen Sie dem Fenster Verfassen den Text hinzu. Beim Erstellen von Kommentaren und Arbeitsnotizen: • Service Desk-Mitarbeiter können jeweils einen Entwurfskommentar und einen Entwurf einer Arbeitsnotiz erstellen, bevor sie den Text im Aktivitätenstrom veröffentlichen. • Service Desk-Mitarbeiter können jeweils ein Fenster zum Verfassen öffnen. Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter ein zweites Fenster öffnet, wird das zuvor geöffnete Fenster minimiert.
Veröffentlichen Sie einen Kommentar oder eine Arbeitsnotiz im Aktivitätenstrom	Um einen Kommentar oder eine Arbeitsnotiz zu veröffentlichen, wählen Sie im Fenster Verfassen eine der folgenden Aktionen aus: • **Kommentar veröffentlichen** • **Arbeitsnotizen Veröffentlichen (Privat)** Das Fenster Verfassen wird automatisch geschlossen, nachdem der Text in den Aktivitätenstrom gepostet wurde.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwenden Sie das Dialogfeld ohne Modi für Aktivität verfassen, um Kommentare und Arbeitsnotizen zu erstellen (Fortsetzung)

Aufgabe	Beschreibung
	Durch das Speichern des Falldatensatzes wird auch der Kommentar oder die Arbeitsnotiz im Aktivitätenstrom veröffentlicht und das Fenster Verfassen geschlossen.
Minimieren Sie ein Fenster zum Verfassen	Erstellte Fenster können minimiert und in das Menü „in Bearbeitung befindliche Aktionen“ in der Aktionsleiste verschoben werden. Minimierte Kommentare und Arbeitsnotizen werden in einer Liste im Menü „Aktionen in Bearbeitung“ angezeigt. Das Verfassen von Fenstern kann auf folgende Weise minimiert werden. • Wählen Sie die Schaltfläche Minimieren im Header des Verfassen-Fensters. • Es kann jeweils ein Fenster zum Verfassen geöffnet sein. Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter ein weiteres Verfassen-Fenster öffnet, wird das erste Fenster minimiert.
Öffnen Sie ein minimiertes Verfassen-Fenster	Wählen Sie in der Aktionsleiste das Menü „laufende Aktionen“ aus, und wählen Sie dann ein Element aus der Liste aus, um das Fenster zu öffnen. Elemente im Menü „in Bearbeitung befindliche Aktionen“ werden in einer Liste mit dem Aktionstyp (E-Mail, Kommentar oder Arbeitsnotiz) und einem abgekürzten Titel angezeigt. • Bei E-Mail ist der Titel der E-Mail-Betreff. • Bei Kommentaren und Arbeitsnotizen ist der Titel die erste Textzeile.
Verwerfen Sie einen Kommentar oder eine Arbeitsnotiz	So verwerfen Sie einen Kommentar oder eine Arbeitsnotiz: 1. Wählen Sie die Schaltfläche Schließen im Header des Verfassen-Fensters. 2. Bestätigen Sie die Aktion „Verwerfen“, indem Sie auswählen **Verwerfen** Im Bestätigungs-Popup-Fenster. Das System schließt das Fenster Verfassen und verwirft den Kommentar oder die Arbeitsnotiz.

Die folgenden Richtlinien gelten für das Verfassen von Fenstern:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Entwurfskommentare und Arbeitsnotizen sind lokal im Browser und werden gelöscht, wenn die Browserseite neu geladen wird.
- Kommentare und Arbeitsnotizen bleiben im Formular und in Dialogfeldern ohne Modus synchronisiert.
- Das Fenster „Verfassen“ hat eine feste Größe.

Erstellen Sie E-Mails

Service Desk-Mitarbeiter können das Dialogfeld ohne Modus E-Mail verfassen verwenden, um E-Mail-Entwürfe zu erstellen und zu speichern und E-Mails zu senden. Diese Funktion erhöht die Geschwindigkeit des Entwurfs von E-Mails beim Verweis auf Datensatzinformationen.

E-Mails, die aus einem Fenster „E-Mail verfassen“ gesendet werden, werden im Aktivitätenstrom veröffentlicht. Service Desk-Mitarbeiter können E-Mails aus dem Aktivitätenstrom beantworten und weiterleiten. Weitere Informationen zum Erstellen und Senden von E-Mails finden Sie in der folgenden Tabelle.

Verwenden Sie das Dialogfeld ohne Modus E-Mail verfassen, um E-Mails zu erstellen und zu senden

Aufgabe	Beschreibung
Erstellen und senden Sie eine E-Mail	So erstellen und senden Sie eine E-Mail: **1.** Auswahlvorgang **Verfassen** > **E-Mail erstellen** Über die Aktionsleiste zum Öffnen eines Fensters „E-Mail verfassen“. Das System wendet die E-Mail-Vorlage mit der niedrigsten Reihenfolge automatisch auf die neue E-Mail an. **2.** Füllen Sie die Felder aus: **a.** An, Cc, Bcc **b.** Betreff **c.** E-Mail-Text **3.** Wählen Sie Aus **E-Mail senden** . Beim Erstellen von E-Mails und beim Senden von E-Mails: • Das Fenster „E-Mail verfassen“ wird automatisch geschlossen, nachdem die E-Mail gesendet wurde. • Die E-Mail wird im Aktivitätenstrom veröffentlicht.
Beantworten oder leiten Sie eine E-Mail weiter	So antworten oder leiten Sie eine E-Mail weiter:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwenden Sie das Dialogfeld ohne Modus E-Mail verfassen, um E-Mails zu erstellen und zu senden (Fortsetzung)

Aufgabe	Beschreibung
	1. Erweitern Sie eine E-Mail im Aktivitätenstrom. 2. Wählen Sie eine der folgenden Schaltflächen aus, um das Fenster „E-Mail verfassen“ zu öffnen: ○ **Antworten** ○ **Antworten Sie alle** ○ **Weiterleiten** 3. Fügen Sie den gewünschten Text hinzu. 4. Wählen Sie Aus **E-Mail senden** . Das Fenster „E-Mail verfassen“ wird automatisch geschlossen, nachdem die E-Mail im Aktivitätenstrom veröffentlicht wurde.
Fügen Sie einem wissensartikel einen Link hinzu	So fügen Sie einem wissensartikel einen Link hinzu: 1. Wählen Sie im kontextbezogenen Seitenbereich die Registerkarte Agent Assist aus. 2. Zeigen Sie die Liste der Wissensartikel an, oder suchen Sie nach einem artikel. 3. Wählen Sie auf der wissensartikelkarte das Menü weitere Aktionen aus. 4. Wählen Sie Aus **Link in E-Mail hinzufügen** . Das System fügt den Titel des artikels mit einem Link im Text der E-Mail hinzu.
Wenden Sie eine Vorlage auf eine E-Mail an	So wenden Sie eine Vorlage auf eine E-Mail an: 1. Öffnen Sie die Registerkarte E-Mail-Vorlagen im kontextbezogenen Seitenbereich. 2. Wählen Sie das Menü weitere Aktionen in der gewünschten E-Mail-Vorlage aus. 3. Wählen Sie Aus **Vorlage anwenden** . Das System fügt den Inhalt der Vorlage dem Text der E-Mail hinzu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwenden Sie das Dialogfeld ohne Modus E-Mail verfassen, um E-Mails zu erstellen und zu senden (Fortsetzung)

Aufgabe	Beschreibung
	Hinweis: Wenn Sie eine neue E-Mail erstellen, wendet das System die E-Mail-Vorlage automatisch mit der niedrigsten Reihenfolge an.
Minimieren Sie ein Fenster „E-Mail verfassen“	Minimierte E-Mails werden in einer Liste im Menü „in Bearbeitung befindliche Aktionen“ in der Aktionsleiste angezeigt. Wählen Sie das Minimieren-Symbol ( ) Im Header des Fensters „E-Mail verfassen“, um den E-Mail-Entwurf in das Menü „laufende Aktionen“ zu verschieben.
Öffnen Sie ein minimiertes Fenster „E-Mail verfassen“	Wählen Sie im Menü „laufende Aktionen“ ein Element aus, um das Fenster „E-Mail verfassen“ zu öffnen. Elemente im Menü „in Bearbeitung befindliche Aktionen“ werden in einer Liste mit dem Aktionstyp (E-Mail, Kommentar oder Arbeitsnotiz) und einem abgekürzten Titel angezeigt. • Bei E-Mail ist der Titel der E-Mail-Betreff. • Bei Kommentaren und Arbeitsnotizen ist der Titel die erste Textzeile.
Maximieren Sie ein Fenster „E-Mail verfassen“	Wählen Sie das Maximieren-Symbol ( ) Im Header des Fensters „E-Mail verfassen“, um das Fenster „E-Mail verfassen“ auf den Vollbildmodus zu erweitern. Wählen Sie das Maximieren-Symbol erneut aus, um den Maximieren-Modus zu beenden.
Öffnen Sie einen E-Mail-Entwurf auf einer Unterregisterkarte	Wählen Sie das Popout-Symbol ( ) Im Header des Fensters „E-Mail verfassen“, um den E-Mail-Entwurf auf einer Unterregisterkarte zu öffnen. Das Fenster E-Mail verfassen wird geschlossen, wenn die E-Mail auf der Unterregisterkarte geöffnet wird.
Schließen Sie ein Fenster „E-Mail verfassen“	Wählen Sie das Symbol Schließen ( ) Im Header des Fensters „E-Mail verfassen“. Das System speichert den Text als E-Mail-Entwurf und schließt das Fenster „E-Mail verfassen“.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwenden Sie das Dialogfeld ohne Modus E-Mail verfassen, um E-Mails zu erstellen und zu senden (Fortsetzung)

Aufgabe	Beschreibung
Wählen Sie einen E-Mail-Entwurf aus der zugehörigen Liste E-Mail-Entwurf aus	1. Wählen Sie im kontextbezogenen Seitenbereich die Registerkarte zugehörige Listen aus. 2. Erweitern Sie die zugehörige Liste E-Mail-Entwurf. 3. Wählen Sie auf der gewünschten E-Mail-Karte das Symbol Entwurf öffnen. Das System öffnet den ausgewählten E-Mail-Entwurf auf einer Unterregisterkarte.

Richtlinien für Dialogfelder ohne Modus

Die folgenden Richtlinien gelten für das Fenster „E-Mail verfassen“:

- Ein Service Desk-Mitarbeiter kann mehrere E-Mail-Entwürfe erstellen.
- Ein Service Desk-Mitarbeiter kann jeweils ein Fenster „E-Mail verfassen“ geöffnet haben. Das System zeigt eine Meldung an, wenn ein Service Desk-Mitarbeiter versucht, ein anderes Fenster zum Verfassen einer E-Mail zu öffnen, während das erste Fenster zum Verfassen einer E-Mail noch geöffnet ist.
- Ein Service Desk-Mitarbeiter muss ein Fenster „E-Mail verfassen“ manuell schließen, bevor er ein neues Fenster öffnet.
- Die Größe des Fensters „E-Mail verfassen“ kann geändert werden.

Playbook-Fallzusammenfassungskomponente

Die Playbook-Fallzusammenfassungskomponente bietet Service Desk-Mitarbeitern eine Zusammenfassung eines Kundenservicefalls, einschließlich des Problems und der durchgeführten Aktionen. Service Desk-Mitarbeiter können Zusammenfassungen generieren, um den Fallkontext zu verstehen, und Zusammenfassungen in den Arbeitsnotizen des Falls veröffentlichen.

Die Fallzusammenfassungskomponente wird unter der Suchkomponente in den Playbook-Seitenvorlagen angezeigt. Beim ersten Öffnen eines Falls sehen Service Desk-Mitarbeiter, dass die Komponente reduziert ist und sich im Standardstatus befindet.

Mit dieser Komponente können Service Desk-Mitarbeiter:

- Wählen Sie Aus **Zusammenfassen** Dient zum Erstellen einer Zusammenfassung der Falldetails.
- Wählen Sie Aus **In Arbeitsnotizen freigeben** Dient zum Kopieren des Zusammenfassungstexts in den Aktivitätenstrom.
  - Überprüfen Sie den Zusammenfassungstext im Popup-Fenster „für Arbeitsnotizen freigeben“, und ändern Sie den Text nach Bedarf.
  - Wählen Sie Aus **In Arbeitsnotizen speichern** Im Popup-Fenster zum Hinzufügen des Texts zum Aktivitätenstrom.
- Wählen Sie das Aktualisierungssymbol in der Komponenten-Fußzeile aus, um den Text zu aktualisieren und die neueste Zusammenfassung abzurufen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Wenn der Fall nicht genügend Text zum Zusammenfassen enthält, zeigt das System die folgende Meldung an: „Dieser Fall hat noch nicht die Mindestanzahl von Wörtern, die für die Zusammenfassung erforderlich sind.“

Um die Fallzusammenfassungskomponente mit den Playbook-Seitenvorlagen zu verwenden, aktivieren Sie die Anwendung Now Assist für Kundenservice-Management (CSM), und konfigurieren Sie die Kompetenz Fallzusammenfassung in der Now Assist-Administratorkonsole. Weitere Informationen finden Sie unter:

- Now Assist für Kundenservice-Management (CSM) aktivieren
- Konfigurieren Sie die Kompetenz „Fallzusammenfassung“ in der Now Assist-Administratorkonsole .

Playbook-Seiten

Verwenden Sie Playbook-Seiten in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Damit Ihre Service Desk-Mitarbeiter die Phasen und Aktivitäten in einem Playbook anzeigen, an Aktivitäten arbeiten und schnellen Zugriff auf kontextbezogene Informationen haben können.

Übersicht über Vorlagen, Seiten und Seitenvarianten

Seiten bieten die Basisstruktur, wie das System Datensatzinformationen in anzeigt Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM. Mit können Sie Seiten erstellen und anpassen UI Builder , Ein Builder für die Webanwenderoberfläche.

Eine Seitenvorlage ist eine vordefinierte Seitenkonfiguration. Wenn Sie eine Seite in erstellen UI Builder, Sie können eine Seitenvorlage als Ausgangspunkt auswählen. Sie können auch eine Seite von Grund auf neu erstellen oder eine andere Seite kopieren und dann die Seite an Ihre Anforderungen anpassen.

Eine Seitenvariante ist eine Version einer Seite, die eindeutige Einstellungen wie Zielgruppe, Bedingungen und Seitenreihenfolge enthält. Weitere Informationen zu Vorlagen, Seiten und Seitenvarianten finden Sie unter Erstellen von Seiten und Seitenvarianten .

Seiten und Seitenvarianten können auch Playbooks enthalten, die in Workflow-Studio erstellt werden. Ein Playbook bietet Schritt-für-Schritt-Anleitungen für die Lösung eines bestimmten Falls. Die Workflows, die einem bestimmten Falltyp zugeordnet sind, und die Schritte, die zum Lösen von Fällen dieses Typs durchgeführt werden müssen, werden im Playbook detailliert beschrieben.

Playbook-Seiten

Das Plugin Playbooks für Kundenservice-Management bietet die folgenden Playbook-Seiten:

- Fall-Playbook: Horizontale Phasen Seite
- Fall-Playbook: Vertikale Phasen Seite

Zusätzliche CSM-Playbook-Anwendungen stellen Playbook-Seiten bereit, die Sie aktivieren und mit Falltypen in verwenden können Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.

Playbook-Anwendungen und Playbook-Seiten

Anwendung	Seitenvariante	Beschreibung
Fall-Playbook für Beschwerden v5.0	Beschwerdefall Prozess Seite	Enthält eine horizontale Phasenauswahl, die eine End-to-End-Ansicht des Beschwerdeprozesses bietet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Playbook-Anwendungen und Playbook-Seiten (Fortsetzung)

Anwendung	Seitenvariante	Beschreibung
Fall-Playbook für Onboarding v5.0	Onboarding-Fall Prozessseite	Diese Playbook-Seite enthält eine horizontale Phasenauswahl oben im Datensatz, die eine End-to-End-Ansicht des Onboarding-Prozesses bietet.
Fall-Playbook für Produktsupport v4.0	Produktsupport Prozessseite	Diese Playbook-Seite enthält eine horizontale Phasenauswahl am oberen Rand des Datensatzes, die eine End-to-End-Ansicht des Produktsupport-Prozesses bietet.

Weitere Informationen finden Sie unter Playbook-Plugins.

Hinweis: Standardmäßig sind Playbook-Seiten schreibgeschützt. So verwenden Sie eine Playbook-Seite: Aktivieren Sie die Seite Und legen Sie die Seitenreihenfolge fest.

Vorteile der Verwendung von Playbook-Seiten

Die Lösung von Kundenproblemen oder -Anforderungen umfasst häufig die Ausführung von Aufgaben über mehrere Anwender, Abteilungen und Systeme hinweg. Verschiedene Anwender sind für verschiedene Aufgaben innerhalb des allgemeinen Lösungsprozesses verantwortlich. Die Verwendung von Playbooks bietet die folgenden Vorteile:

- Eine Experience, die auf Kundenservicemitarbeiter und andere Anwender zugeschnitten ist.
- Einblick in den allgemeinen Lösungsprozess, die aktuelle Phase des Prozesses und die Aktivitäten, die innerhalb dieser Phase abgeschlossen werden müssen.
- Zugriff auf kontextbezogene Informationen.

Playbook-Seiten werden konfiguriert

Die folgende Tabelle enthält Konfigurationsaufgaben für Playbook-Seiten.

Konfigurationsaufgaben der Playbook-Seite

Aufgabe	Beschreibung
Aktivieren Sie eine Playbook-Seite oder -Seitenvariante	Aktivieren Sie eine Playbook-Seite oder -Seitenvariante, und legen Sie die Seitenreihenfolge fest. **Hinweis:** Einige Playbook-Seiten und Seitenvarianten sind standardmäßig nicht aktiv.
Passen Sie den Seitenheader für eine Playbook-Seite an	Konfigurieren Sie den Seitenheader für eine Playbook-Seite. Der Seitenheader enthält einen primären Wert und mehrere sekundäre Werte. Diese Felder können Fall-, Account- und Kontaktinformationen auf einen Blick bereitstellen.
Passen Sie UI-Aktionen für eine Playbook-Seite an	Konfigurieren Sie die UI-Aktionen, die in der Aktionsleiste für eine Playbook-Seite angezeigt werden sollen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurationsaufgaben der Playbook-Seite (Fortsetzung)

Aufgabe	Beschreibung
Passen Sie den Inhalt im linken Seitenbereich für eine Playbook-Seite an	Fügen Sie im Seitenbereich anwenderdefinierte Komponenten hinzu. Standardmäßig enthält dieser Bereich die Komponenten Kunde 360, Zeitleiste und aktives SLA.
Passen Sie Registerkarten im kontextbezogenen Seitenbereich für eine Playbook-Seite an	Fügen Sie die Registerkarten im kontextbezogenen Seitenbereich hinzu, oder entfernen Sie sie. Service Desk-Mitarbeiter können diese Registerkarten verwenden, um Aufgaben wie das Hinzufügen von Anhängen und das Anzeigen von Empfehlungen auszuführen.
Passen Sie die dynamischen zugehörigen Datensätze für eine Playbook-Seite an	Konfigurieren Sie die Funktion „dynamische zugehörige Datensätze“, um die zugehörigen Datensätze im kontextbezogenen Seitenbereich anzuzeigen.
Konfigurieren Sie die App-Route so, dass eine vorhandene Unterseite verwendet wird	Erstellen Sie eine App-Route, um eine vorhandene Seite zu einem Teil der Seitensammlung zu machen.
Konfigurieren Sie eine optionale Aktivität für ein Playbook	Konfigurieren Sie eine optionale Aktivität in#Workflow-Studio in verschiedenen Phasen in einem Playbook, damit Service Desk-Mitarbeiter und Erfüller eine Aktivität einfügen können, wenn sie das Playbook verwenden.
Richten Sie einen Datensatzgenerator für den Falltyp ein	Erstellen Sie einen Datensatz für einen Falltyp als ersten Schritt in einem Playbook mit einem Playbook-Datensatzgenerator.
Richten Sie E-Mail-Vorlagen in ein Konfigurierbarer Arbeitsbereich	Konfigurieren Sie neue E-Mail-Vorlagen, damit Service Desk-Mitarbeiter E-Mails für häufige Probleme erstellen können.

Playbook-Seiten verwenden

Mit Playbooks können Ihre Service Desk-Mitarbeiter ihre Aufgaben effizienter anzeigen und abschließen.

Playbook-Anwenderaufgaben

Anwenderaufgabe	Beschreibung
Datensätze mit einem Playbook erstellen	Wenn ein Playbook für die Verwendung der Playbook-Datensatzgeneratorfunktion konfiguriert ist, kann ein Service Desk-Mitarbeiter mithilfe einer Playbook-Aktivität einen Datensatz erstellen. Durch das Erstellen eines Datensatzes wird das Playbook geöffnet und die erste Aktivität initiiert, die einen Service Desk-Mitarbeiter durch den Datensatzerstellungsprozess führt. Nach dem Speichern des Falls wechselt ein Service Desk-Mitarbeiter zur nächsten

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Playbook-Anwenderaufgaben (Fortsetzung)

Anwenderaufgabe	Beschreibung
	Aktivität in der aktuellen Phase oder zur ersten Aktivität in der nächsten Phase.
Lösen Sie einen Fall mithilfe eines Playbooks	Durch das Öffnen eines Falls wird der Service Desk-Mitarbeiter zur ersten offenen zugewiesenen Aktivität weitergeleitet. Ein Service Desk-Mitarbeiter kann die folgenden Aktionen ausführen, während er an den Aktivitäten in einem Playbook arbeitet: • Zeigen Sie den gesamten Playbook-Prozess in an Horizontale Phasenauswahl . • Zeigen Sie die Aktivitäten für jede Phase in gestapelt an playbook-Aktivitätsansicht . • Verwenden Sie den Aktivitätenstrom im kontextbezogenen Seitenbereich • Aktivitätskarten filtern . • Wählen Sie eine Aktivität aus, und führen Sie die erforderliche Arbeit im Hauptarbeitsbereich aus. • Zeigen Sie die Falldetails mit an, und aktualisieren Sie sie **Details Anzeigen** Schaltfläche. • Zeigen Sie die persistenten Kontextinformationen im linken Seitenbereich an, z. B. den Account und den Kontakt. • Zeigen Sie die Registerkarten der zugehörigen Liste in an Dynamische zugehörige Datensätze Komponente im kontextbezogenen Seitenbereich. • Auf Informationen im kontextbezogenen Seitenbereich zugreifen, einschließlich Aktivitätenstrom, Formularband, Agent Assist, dynamische zugehörige Datensätze, Anhänge, und -Vorlagen. • Erstellen Sie Aufgaben, verfassen Sie E-Mails, und fügen Sie Arbeitsnotizen hinzu. • Öffnen Sie Referenzfelder auf Unterregisterkarten unter der Registerkarte „Sitzung“.
Fügen Sie einem Playbook eine Aktivität hinzu	Fügen Sie einer Playbook-Phase nach Bedarf optionale Aktivitäten hinzu.
Falldetails zusammenfassen	Verwenden Sie Now Assist für CSM Kompetenz „Fallzusammenfassung“, um die Falldetails

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Playbook-Anwenderaufgaben (Fortsetzung)

Anwenderaufgabe	Beschreibung
	zusammenzufassen und diese Informationen im Falldatensatz anzuzeigen.
Verfassen Sie eine E-Mail aus einer E-Mail-Vorlage	Erstellen Sie schnell E-Mails für häufige Probleme, indem Sie auf der Seite „E-Mail verfassen“ eine E-Mail-Vorlage auswählen, anstatt manuell eine E-Mail zu entwerfen.

Hinweis: Für Aufgaben, die ein Service Desk-Mitarbeiter außerhalb eines Playbooks abschließt, aktualisiert das System die Playbook-Aktivitäten automatisch.

Fall-Playbook: Datensatzseite für horizontale Phasen

Die Seite „Fall-Playbook: Horizontale Phasen“ ist eine Datensatzseite, die Sie in verwenden können Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM. Diese Seite enthält ein Playbook mit einer horizontalen Phasenauswahl, die oben auf der Anwenderoberfläche angezeigt wird, und persistente Informationen im linken Bereich.

Die Datensatzseite „Fall-Playbook: Horizontale Phasen“ wird aus erstellt Fall-Playbook: Vorlage für horizontale Phasen .

Die Datensatzseite „Fall-Playbook: Horizontale Phasen“ ist mit der Store-Anwendung Playbooks für Kundenservice-Management v6.0 verfügbar. Weitere Informationen finden Sie unter Playbook-Plugins.

Fall-Playbook: Seitenvariante für horizontale Phasen

Die Seitenvariante „Fall-Playbook: Horizontale Phasen“ ist in der Store-Anwendung Playbooks für Kundenservice-Management v6.0 enthalten. Diese Variante enthält die folgenden Einstellungen.

Fall-Playbook: Einstellungen für Seitenvarianten für horizontale Phasen

Einstellung	Beschreibung
Aktiv	Die Seitenvariante „Fall-Playbook: Horizontale Phasen“ ist standardmäßig nicht aktiv. Aktivieren von **Aktiv** Durch das Kontrollkästchen wird die Seitenvariante für die ausgewählte Zielgruppe verfügbar gemacht. Die **Aktiv** Die Einstellung in Kombination mit der Seitenreihenfolge bestimmt die Seite, die verwendet wird Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Verwendet zum Anzeigen von Datensatzinformationen. Weitere Informationen finden Sie unter Legen Sie die Reihenfolge der Datensatzseite fest .
Reihenfolge	Jede Datensatzseite hat eine Reihenfolge, die die Seitenpriorität angibt. Je geringer die Zahl ist, desto höher ist die Priorität. Die Standardreihenfolge für die Seitenvariante „Fall-Playbook: Horizontale Phasen“ ist -1.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Fall-Playbook: Einstellungen für Seitenvarianten für horizontale Phasen (Fortsetzung)

Einstellung	Beschreibung
Bedingungen	Bedingungen bestimmen, wann eine Seitenvariante angezeigt wird. Die Seitenvariante „Fall-Playbook: Horizontale Phasen“ hat die folgende Bedingung: **Tabelle=sn_customerservice_Case** Diese Bedingung beschränkt die Verwendung der Seitenvariante „Fall-Playbook: Horizontale Phasen“ auf Datensätze aus der Tabelle „Fall“ [sn_customerservice_Case] und Tabellen, die die Falltabelle erweitern.
Zielgruppe	Die Zielgruppe bestimmt, wer die Seitenvariante sehen kann. Die Seitenvariante „Fall-Playbook: Horizontale Phasen“ hat keine Zielgruppe. Dies bedeutet, dass jeder mit Zugriff auf die Experience diese Seitenvariante sehen kann. Weitere Informationen finden Sie unter Erfahren Sie mehr über Zielgruppen .

So greifen Sie auf die Einstellungen für diese Seitenvariante zu:

1. Navigieren zu **Alle** > **Now-Experience-Framework** > **UI Builder**an.
2. Wählen Sie aus **Konfigurierbarer CSM/FSM-Arbeitsbereich** Experience.
3. Wählen Sie im Abschnitt Datensatz der Liste Seiten und Varianten die Option aus **Fall-Playbook: Horizontale Phasen** .
4. Wählen Sie Aus **Einstellungen** Oben auf der Seite.

Fall-Playbook: Seitenkomponenten für horizontale Phasen

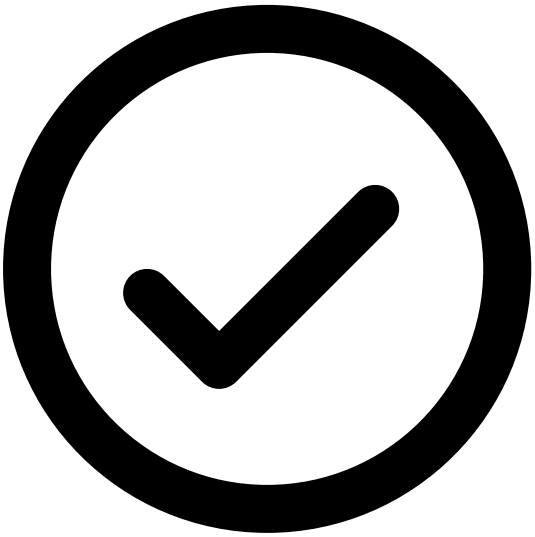
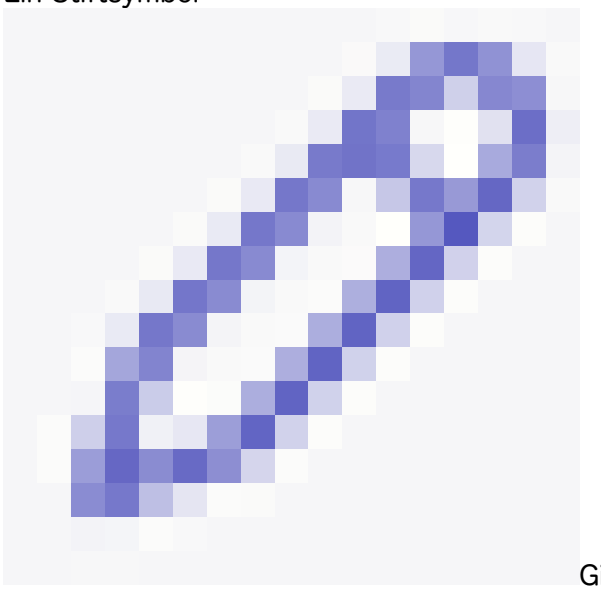
Die Seite „Fall-Playbook: Horizontale Phasen“ enthält die folgenden Komponenten.

Komponente	Beschreibung
Seiten-Header	Der Seitenheader enthält Datensatzinformationen, die in den primären und sekundären Feldern angezeigt werden: • Das primäre Feld zeigt die Kurzbeschreibung des Datensatzes an. • In den sekundären Feldern werden zusätzliche Datensatzinformationen angezeigt, z. B. Priorität, Status und Kontakt- oder Verbraucherdetails. Sie können die Felder konfigurieren, die im Seitenheader angezeigt werden. Weitere Informationen finden Sie unter Passen Sie den Seitenheader für eine Playbook-Seite an.
Datensatz-Tags	Service Desk-Mitarbeiter können mehrere Tags für einen Datensatz erstellen und dann die Tags verwenden, um Datensätze zu gruppieren und zu organisieren.

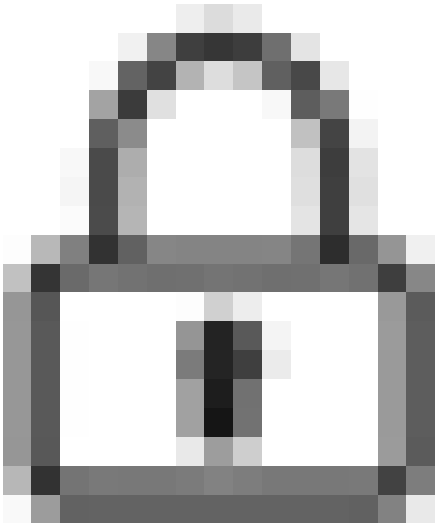
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Komponente	Beschreibung
	Weitere Informationen finden Sie unter Gruppieren und suchen Sie Datensätze mithilfe von Tags im Arbeitsbereich .
Aktionsleiste	Die Aktionsleiste enthält die Aktionen, die Anwendern bei der Arbeit an Falldatensätzen zur Verfügung stehen. Die spezifischen Aktionen werden durch Faktoren wie Anwenderrolle, Fallstatus und andere Attribute bestimmt. • **Datensatzdetails** : Zeigt die Datensatzdetails an. • **Playbook-Details** : Zeigt die Playbook-Details an. • **Aktionen in Bearbeitung** : Stellt eine Liste der minimierten bereit Dialogfelder ohne Modus 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. • **Erstellen** : Erstellen Sie Datensätze wie Arbeitsaufträge, Incidents und Anforderungen. • **Verfassen** : Verfassen Sie Kommentare, Arbeitsnotizen und E-Mails in Dialogfeldern ohne Modus. • **Speichern** : Änderungen im Falldatensatz speichern. • **Weitere Aktionen** : Führen Sie zusätzliche Aktionen aus, z. B. das Vorschlagen eines schwerwiegenden Falls oder das Melden einer Wissenslücke. Sie können die Aktionen konfigurieren, die in der Aktionsleiste enthalten sind. Weitere Informationen finden Sie unter Passen Sie UI-Aktionen für eine Playbook-Seite an.
Playbook-Name	Bei der Variante der Seite „Playbook: Horizontale Phasen“ wird der Playbook-Name im Formularheader über der horizontalen Phasenauswahl angezeigt.
Phasenauswahl	Die Seitenvariante „Fall-Playbook: Horizontale Phasen“ enthält eine horizontale Phasenauswahl, die dem Service Desk-Mitarbeiter einen vollständigen Überblick über das Playbook und die Position im Playbook gibt. Die horizontale Phasenauswahl zeigt die Playbook-Phasen oben auf der Datensatzseite unter dem Seitenheader an. Wählen Sie eine Phase aus, um die Aktivitäten in der Aktivitätsauswahl anzuzeigen. Die Phasen in der Phasenauswahl enthalten Symbole, die den Phasenstatus anzeigen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Komponente	Beschreibung
	• Ein Häkchen  Gibt an, dass die Phase abgeschlossen ist. • Ein Stiftsymbol  Gibt die aktuelle Phase an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Komponente	Beschreibung
	• Ein Schlosssymbol  Gibt an, dass eine Phase gesperrt ist und erst gestartet werden kann, wenn die vorherige Phase abgeschlossen ist.
Aktivitätsauswahl	Die Aktivitätsauswahl zeigt die Aktivitäten für die aktuelle Phase an. Jede Aktivität verfügt über einen Indikator, der den Aktivitätsstatus anzeigt: • Abgeschlossen • In Bearbeitung • Verbleibend Mit der horizontalen Phasenauswahl können Sie die Liste der Aktivitäten für die aktuelle Phase erweitern oder reduzieren. Wenn Sie eine Aktivität in einer Phase auswählen, werden die Details in der Aktivitätenanzeige angezeigt.
Aktivitätsanzeige	Die Aktivitätsanzeige zeigt die ausgewählte Aktivität an. Dies ist der Hauptarbeitsbereich, in dem ein Service Desk-Mitarbeiter die Arbeit ausführt, die zum Abschließen der aktuellen Aktivität erforderlich ist. Aktivitätskarten zeigen die Details zur aktuellen Aktivität im Aktivitäts-Viewer an. Je nach Art der Aktivität können die Aktivitätskarten Informationen wie Formulardaten, Aufgabenstatus, SLA-Timer oder Anhänge anzeigen. Service Desk-Mitarbeiter verwenden die Karten, um die Arbeit für jede Aktivität abzuschließen, z. B. Formulare ausfüllen, Prüflisten ausfüllen, Aufgaben abschließen oder Anhänge hinzufügen.
Kontakt- oder Verbrauchersuche	Mit der Suchkomponente können Service Desk-Mitarbeiter Kontakt- oder Verbraucherinformationen suchen und diese

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Komponente	Beschreibung
	Informationen auf einer Datensatzkarte anzeigen. Diese Karten zeigen Kundeninformationen an und bieten schnellen Zugriff auf Details wie Name, E-Mail-Adresse und Telefon. Die Kontaktdatensatzkarte enthält auch Accountinformationen. Service Desk-Mitarbeiter können die Kontaktsuchkomponente für Folgendes verwenden: • Suchen Sie nach einem Kontakt oder Verbraucher. • Verknüpfen oder heben Sie die Verknüpfung eines Kontakt- oder Verbraucherdatensatzes auf. • Bearbeiten und speichern Sie die Informationen in einem verknüpften Kontakt- oder Verbraucherdatensatz. • Wählen Sie ein Referenzfeld auf einer Datensatzkarte aus, z. B. einen Kontakt- oder Verbrauchernamen, um die Referenz auf einer Unterregisterkarte zu öffnen. • Wählen Sie eine E-Mail-Adresse auf einer Suchkarte aus, um einen E-Mail-Entwurf im E-Mail-Editor auf einer Unterregisterkarte zu öffnen. • Wählen Sie eine Telefonnummer auf einer Suchkarte aus, um einen Anruf zu tätigen. Weitere Informationen finden Sie unter Playbook-Suchkomponente .
Fallzusammenfassung	Die Fallzusammenfassungskomponente wird unter der Suchkomponente angezeigt. Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter einen Falldatensatz öffnet, wird die Komponente reduziert und befindet sich im Standardstatus. Service Desk-Mitarbeiter können diese Komponente verwenden, um Folgendes zu tun: • Falldetails zusammenfassen. • Veröffentlichen Sie die Zusammenfassung im Aktivitätenstrom. • Aktualisieren Sie die Zusammenfassung. Die Fallzusammenfassungskomponente erfordert die Aktivierung und Konfiguration der Anwendung Now Assist for Customer Service Management (CSM). Weitere Informationen finden Sie unter Playbook-Fallzusammenfassungskomponente .
Datensatzdetails	Die Komponente „Falldetails“ enthält reduzierbare Abschnitte für: • Fall • Notizen • Abschlussinformationen • Zugehörige Datensätze

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Komponente	Beschreibung
	Diese Komponente enthält auch ein Menü mit zusätzlichen Formularaktionen, z. B. das Personalisieren des Formulars, das Exportieren von Daten und das Kopieren der URL. Service Desk-Mitarbeiter können Falldetails anzeigen, indem sie auswählen **Datensatzdetails** Schaltfläche in der Aktionsleiste.
Kontextbezogener Seitenbereich	Die kontextbezogene Seitenbereichskomponente enthält verschiedene Tools, mit denen Service Desk-Mitarbeiter Kundenprobleme untersuchen und lösen können. Der kontextbezogene Seitenbereich auf der Seite „Fall-Playbook: Horizontale Phasen“ enthält die folgenden Registerkarten. • Activity Stream • Agent Assist • Empfohlene Aktionen • Zugehörige Elemente • Anhänge • Antwortvorlagen • E-Mail-Vorlagen • Vorlagen • Datensatzinformationen Weitere Informationen zu den Registerkarten im kontextbezogenen Seitenbereich finden Sie unter Playbook-Komponente im kontextbezogenen Seitenbereich .
Aktivitätenstrom	Die Aktivitätenstromkomponente zeigt eine Liste der Aktivitäten an, die in einem Falldatensatz auftreten. Diese Liste kann reduziert werden, um eine schnelle Ansicht der Fallaktivitäten zu erhalten, oder erweitert werden, um mehr Details zu einzelnen Aktivitäten zu erhalten. Weitere Informationen finden Sie unter Playbook-Aktivitätenstromkomponente . **Hinweis:** Die Seite „Fall-Playbook: Horizontale Phasen“ verwendet Dialogfelder ohne Modus Zum Verfassen von Kommentaren, Arbeitsnotizen und E-Mails.
Dialogfelder ohne Modi „E-Mail verfassen“ und „Kommentare verfassen“	Ein Dialogfeld ohne Modus ist ein Fenster, das den Inhalt des Hauptfensters überlagert. Sie können Dialogfelder ohne Modus verwenden, um Kommentare und Arbeitsnotizen im Aktivitätenstrom zu erstellen und zu veröffentlichen und E-Mails zu verfassen und zu senden, während Sie die Phasen und Aktivitäten in einem Playbook durchlaufen. Weitere Informationen finden Sie unter Playbook-Dialogfelder ohne Modus .

Fall-Playbook: Datensatzseite für vertikale Phasen

Die Seite „Fall-Playbook: Vertikale Phasen“ ist eine Datensatzseite, die Sie in verwenden können Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM. Diese Seite enthält ein Playbook mit einer

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

vertikalen Phasenauswahl, die im linken Bereich angezeigt wird und den Gesamtfortschritt auf der Anwenderoberfläche in einer vertikalen Ansicht nachverfolgen kann.

Die Datensatzseite „Fall-Playbook: Vertikale Phasen“ wird aus erstellt Fall-Playbook: Vorlage für vertikale Phasen .

Die Datensatzseite „Fall-Playbook: Vertikale Phasen“ ist mit der Store-Anwendung Playbooks für Kundenservice-Management v6.0 verfügbar. Weitere Informationen finden Sie unter Playbook-Plugins.

Fall-Playbook: Seitenvariante für vertikale Phasen

Die Seitenvariante „Fall-Playbook: Vertikale Phasen“ ist in der Store-Anwendung Playbooks für Kundenservice-Management v6.0 enthalten. Diese Variante enthält die folgenden Einstellungen.

Fall-Playbook: Einstellungen für Seitenvarianten für vertikale Phasen

Einstellung	Beschreibung
Aktiv	Die Seitenvariante „Fall-Playbook: Vertikale Phasen“ ist standardmäßig nicht aktiv. Aktivieren von **Aktiv** Durch das Kontrollkästchen wird die Seitenvariante für die ausgewählte Zielgruppe verfügbar gemacht. Die **Aktiv** Die Einstellung in Kombination mit der Seitenreihenfolge bestimmt die Seite, die verwendet wird Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Verwendet zum Anzeigen von Datensatzinformationen. Weitere Informationen finden Sie unter Legen Sie die Reihenfolge der Datensatzseite fest .
Reihenfolge	Jede Datensatzseite hat eine Reihenfolge, die die Seitenpriorität angibt. Je geringer die Zahl ist, desto höher ist die Priorität. Die Standardreihenfolge für die Seitenvariante „Fall-Playbook: Vertikale Phasen“ ist -1.
Bedingungen	Bedingungen bestimmen, wann eine Seitenvariante angezeigt wird. Die Seitenvariante „Fall-Playbook: Vertikale Phasen“ hat die folgende Bedingung: **Tabelle=sn_customerservice_Case** Diese Bedingung beschränkt die Verwendung der Seitenvariante „Fall-Playbook: Vertikale Phasen“ auf Datensätze aus der Tabelle „Fall“ [sn_customerservice_Case] und Tabellen, die die Falltabelle erweitern.
Zielgruppe	Die Zielgruppe bestimmt, wer die Seitenvariante sehen kann. Die Seitenvariante „Fall-Playbook: Vertikale Phasen“ hat keine Zielgruppe. Dies bedeutet, dass jeder mit Zugriff auf die Experience diese Seitenvariante sehen kann. Weitere Informationen finden Sie unter Erfahren Sie mehr über Zielgruppen .

So greifen Sie auf die Einstellungen für diese Seitenvariante zu:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

1. Navigieren zu **Alle** > **Now-Experience-Framework** > **UI Builder**an.
2. Wählen Sie aus **Konfigurierbarer CSM/FSM-Arbeitsbereich** Experience.
3. Wählen Sie im Abschnitt Datensatz der Liste Seiten und Varianten die Option aus **Fall-Playbook: Vertikale Phasen** .
4. Wählen Sie Aus **Einstellungen** Oben auf der Seite.

Fall-Playbook: Seitenkomponenten für vertikale Phasen

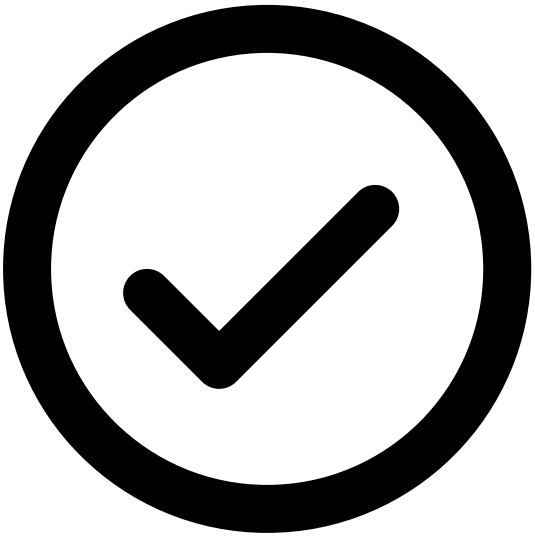
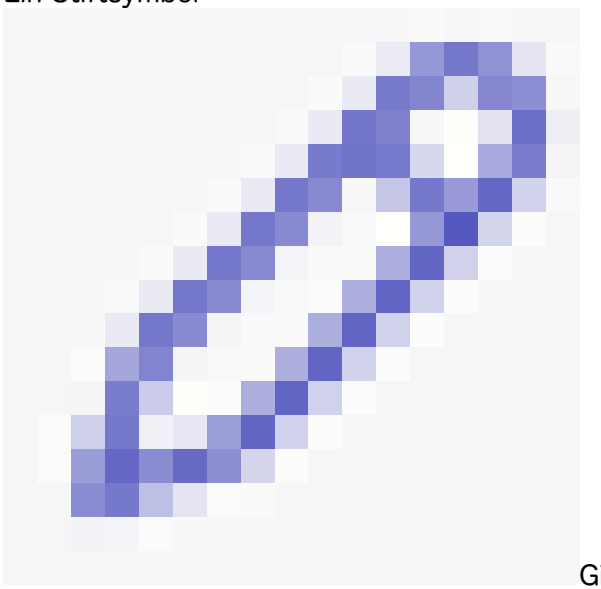
Die Seite „Fall-Playbook: Vertikale Phasen“ enthält die folgenden Komponenten.

Komponente	Beschreibung
Formularüberschrift	Der Seitenheader enthält Datensatzinformationen, die in den primären und sekundären Feldern angezeigt werden: • Das primäre Feld zeigt die Kurzbeschreibung des Datensatzes an. • In den sekundären Feldern werden zusätzliche Datensatzinformationen angezeigt, z. B. Priorität, Status und Kontakt- oder Verbraucherdetails. Sie können die Felder konfigurieren, die im Seitenheader angezeigt werden. Weitere Informationen finden Sie unter Passen Sie den Seitenheader für eine Playbook-Seite an.
Datensatz-Tags	Service Desk-Mitarbeiter können mehrere Tags für einen Datensatz erstellen und dann die Tags verwenden, um Datensätze zu gruppieren und zu organisieren. Weitere Informationen finden Sie unter Gruppieren und suchen Sie Datensätze mithilfe von Tags im Arbeitsbereich .
Aktionsleiste	Die Aktionsleiste enthält die Aktionen, die Anwendern bei der Arbeit an Falldatensätzen zur Verfügung stehen. Die spezifischen Aktionen werden durch Faktoren wie Anwenderrolle, Fallstatus und andere Attribute bestimmt. • **Datensatzdetails** : Zeigt die Datensatzdetails an. • **Playbook-Details** : Zeigt die Playbook-Details an. • **Aktionen in Bearbeitung** : Stellt eine Liste der minimierten bereit Dialogfelder ohne Modus 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. • **Erstellen** : Erstellen Sie Datensätze wie Arbeitsaufträge, Incidents und Anforderungen. • **Verfassen** : Verfassen Sie Kommentare, Arbeitsnotizen und E-Mails in Dialogfeldern ohne Modus.

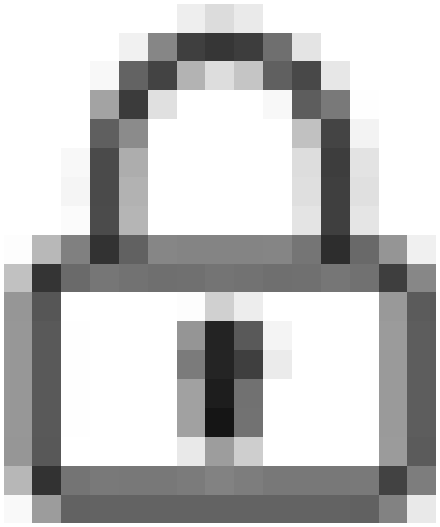
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Komponente	Beschreibung
	• **Speichern** : Änderungen im Falldatensatz speichern. • **Weitere Aktionen** : Führen Sie zusätzliche Aktionen aus, z. B. das Vorschlagen eines schwerwiegenden Falls oder das Melden einer Wissenslücke.
Playbook-Name	Bei der Variante der Seite „Playbook: Vertikale Phasen“ wird der Playbook-Name oben in der vertikalen Phasenauswahl angezeigt.
Phasenauswahl	Die Seitenvariante „Fall-Playbook: Vertikale Phasen“ enthält eine vertikale Phasenauswahl, die dem Service Desk-Mitarbeiter einen vollständigen Überblick über das Playbook und die Position im Playbook gibt. Die vertikale Phasenauswahl zeigt die Playbook-Phasen und -Aktivitäten auf der Seite der Datensatzseite an. Wählen Sie eine Phase aus, um die Phase zu erweitern und die enthaltenen Aktivitäten anzuzeigen. Die Phasen in der Phasenauswahl enthalten Symbole, die den Phasenstatus anzeigen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Komponente	Beschreibung
	• Ein Häkchen  Gibt an, dass die Phase abgeschlossen ist. • Ein Stiftsymbol  Gibt die aktuelle Phase an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Komponente	Beschreibung
	• Ein Schlosssymbol  Gibt an, dass eine Phase gesperrt ist und erst gestartet werden kann, wenn die vorherige Phase abgeschlossen ist.
Aktivitätsauswahl	Die Aktivitätsauswahl zeigt die Aktivitäten für die aktuelle Phase an. Jede Aktivität verfügt über einen Indikator, der den Aktivitätsstatus anzeigt: • Abgeschlossen • In Bearbeitung • Verbleibend Mit der vertikalen Phasenauswahl können Sie jede Phase erweitern, um die Aktivitäten innerhalb dieser Phase anzuzeigen. Wenn Sie eine Aktivität in einer Phase auswählen, werden die Details in der Aktivitätenanzeige angezeigt.
Aktivitätsanzeige	Die Aktivitätsanzeige zeigt die ausgewählte Aktivität an, die der Hauptarbeitsbereich ist, in dem ein Service Desk-Mitarbeiter die zum Abschließen der aktuellen Aktivität erforderliche Arbeit ausführt. Aktivitätskarten zeigen die Details zur aktuellen Aktivität im Aktivitäts-Viewer an. Je nach Art der Aktivität können die Aktivitätskarten Informationen wie Formulardaten, Aufgabenstatus, SLA-Timer oder Anhänge anzeigen. Service Desk-Mitarbeiter verwenden die Karten, um die Arbeit für jede Aktivität abzuschließen, z. B. Formulare ausfüllen, Prüflisten ausfüllen, Aufgaben abschließen oder Anhänge hinzufügen.
Kontakt- oder Verbrauchersuche	Mit der Suchkomponente können Service Desk-Mitarbeiter Kontakt- oder Verbraucherinformationen suchen und diese

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Komponente	Beschreibung
	Informationen auf einer Datensatzkarte anzeigen. Diese Karten zeigen Kundeninformationen an und bieten schnellen Zugriff auf Details wie Name, E-Mail-Adresse und Telefon. Die Kontaktdatensatzkarte enthält auch Accountinformationen. Service Desk-Mitarbeiter können die Kontaktsuchkomponente für Folgendes verwenden: • Suchen Sie nach einem Kontakt oder Verbraucher. • Verknüpfen oder heben Sie die Verknüpfung eines Kontakt- oder Verbraucherdatensatzes auf. • Bearbeiten und speichern Sie die Informationen in einem verknüpften Kontakt- oder Verbraucherdatensatz. • Wählen Sie ein Referenzfeld auf einer Datensatzkarte aus, z. B. einen Kontakt- oder Verbrauchernamen, um die Referenz auf einer Unterregisterkarte zu öffnen. • Wählen Sie eine E-Mail-Adresse auf einer Suchkarte aus, um einen E-Mail-Entwurf im E-Mail-Editor auf einer Unterregisterkarte zu öffnen. • Wählen Sie eine Telefonnummer auf einer Suchkarte aus, um einen Anruf zu tätigen. Weitere Informationen finden Sie unter Playbook-Suchkomponente .
Fallzusammenfassung	Die Fallzusammenfassungskomponente wird unter der Suchkomponente angezeigt. Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter einen Falldatensatz öffnet, wird die Komponente reduziert und befindet sich im Standardstatus. Service Desk-Mitarbeiter können diese Komponente verwenden, um Folgendes zu tun: • Falldetails zusammenfassen. • Veröffentlichen Sie die Zusammenfassung im Aktivitätenstrom. • Aktualisieren Sie die Zusammenfassung. Die Fallzusammenfassungskomponente erfordert die Aktivierung und Konfiguration der Anwendung Now Assist for Customer Service Management (CSM). Weitere Informationen finden Sie unter Playbook-Fallzusammenfassungskomponente .
Datensatzdetails	Die Komponente „Falldetails“ enthält reduzierbare Abschnitte für: • Fall • Notizen • Abschlussinformationen • Zugehörige Datensätze

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Komponente	Beschreibung
	Diese Komponente enthält auch ein Menü mit zusätzlichen Formularaktionen, z. B. das Personalisieren des Formulars, das Exportieren von Daten und das Kopieren der URL. Service Desk-Mitarbeiter können Falldetails anzeigen, indem sie auswählen **Datensatzdetails** Schaltfläche in der Aktionsleiste.
Kontextbezogener Seitenbereich	Die kontextbezogene Seitenbereichskomponente enthält verschiedene Tools, mit denen Service Desk-Mitarbeiter Kundenprobleme untersuchen und lösen können. Der kontextbezogene Seitenbereich auf der Seite „Fall-Playbook: Horizontale Phasen“ enthält die folgenden Registerkarten. • Activity Stream • Agent Assist • Empfohlene Aktionen • Zugehörige Elemente • Anhänge • Antwortvorlagen • E-Mail-Vorlagen • Vorlagen • Datensatzinformationen Weitere Informationen zu den Registerkarten im kontextbezogenen Seitenbereich finden Sie unter Playbook-Komponente im kontextbezogenen Seitenbereich .
Aktivitätenstrom	Die Aktivitätenstromkomponente zeigt eine Liste der Aktivitäten an, die in einem Falldatensatz auftreten. Diese Liste kann reduziert werden, um eine schnelle Ansicht der Fallaktivitäten zu erhalten, oder erweitert werden, um mehr Details zu einzelnen Aktivitäten zu erhalten. Weitere Informationen finden Sie unter Playbook-Aktivitätenstromkomponente . **Hinweis:** Die Seite „Fall-Playbook: Vertikale Phasen“ verwendet Dialogfelder ohne Modus Zum Verfassen von Kommentaren, Arbeitsnotizen und E-Mails.
Dialogfelder ohne Modi „E-Mail verfassen“ und „Kommentare verfassen“	Ein Dialogfeld ohne Modus ist ein Fenster, das den Inhalt des Hauptfensters überlagert. Sie können Dialogfelder ohne Modus verwenden, um Kommentare und Arbeitsnotizen zu erstellen und im Aktivitätenstrom zu veröffentlichen. Sie können auch E-Mails verfassen und senden, während Sie die Phasen und Aktivitäten in einem Playbook durchlaufen. Weitere Informationen finden Sie unter Playbook-Dialogfelder ohne Modus .

Aktivieren Sie eine Playbook-Seite oder -Seitenvariante

Aktivieren Sie eine Playbook-Seite oder -Seitenvariante, und legen Sie die Seitenreihenfolge fest. Das System verwendet die aktive Seite mit der niedrigsten Reihenfolgenummer, um Datensätze in anzuzeigen Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: ui_builder_admin, admin

Einige Playbook-Seiten und Seitenvarianten sind standardmäßig nicht aktiv. Sie müssen die Seiten aktivieren und die Seitenreihenfolge festlegen, bevor Sie die Seiten in verwenden Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now-Experience-Framework** > **UI Builder**an.
2. Wählen Sie in der Liste Experiences die Option aus **Konfigurierbarer CSM/FSM-Arbeitsbereich** .
3. Suchen Sie eine der folgenden Seiten, indem Sie durch die Liste „Seiten und Varianten“ zum Abschnitt „Datensatz“ scrollen:
   - Fall-Playbook: horizontale Phasen
   - Fall-Playbook: vertikale Phasen
   - Beschwerdefall Prozess Seite
   - Onboarding-Fall Prozessseite
   - Produktsupport Prozessseite

   Hinweis: Diese Seiten können als markiert werden **Inaktiv** .
4. Zeigen Sie die Seiteneinstellungen an, indem Sie auswählen **Einstellungen** Für die gewünschte Seite oder Seitenvariante.
5. Aktivieren Sie die Seite, indem Sie auswählen **Aktiv** Kontrollkästchen.
6. In **Reihenfolge** Feld die Reihenfolgenummer für die Seite festlegen.
   Jede Seite hat eine Reihenfolgenummer. Die Seite mit der niedrigsten Reihenfolgenummer ist die Standardseite. Wenn das System einen Datensatz in anzeigt Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Verwendet diese Standardseite, um die Datensatzinformationen anzuzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Legen Sie die Reihenfolge der Datensatzseite fest.
7. In **Variantenbedingungen** Feld den Tabellenwert angeben.
   Fügen Sie die Tabellenwerte für die Falltypen hinzu, für die diese Seitenvariante angezeigt werden soll.
8. Wählen Sie **Speichern**.

Zugehörige Informationen

Seite aus einer Vorlage erstellen

Bearbeiten Sie eine Seite

Seitenvariante erstellen

Einstellungen für Seitenvariante bearbeiten

Passen Sie den Seitenheader für eine Playbook-Seite an

Passen Sie den Seitenheader an, indem Sie die primären und sekundären Felder definieren, die in angezeigt werden Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: workspace_admin, ui_builder_admin, admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Übersichtsinformationen für einen Datensatz sind im Seitenheader verfügbar.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now Experience Framework** > **Konfigurationseinstellungen** > **UX-Überschrift-Konfigurationen**an.
2. Wählen Sie aus **CSM/FSM – Konfiguration des konfigurierbaren Arbeitsbereichs-Headers** Headerkonfiguration.
3. Wählen Sie eine Tabelle aus der Liste UX-Formularheader aus.
   Sie können auch einen UX-Formularheader-Datensatz erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Formularheader einrichten in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.
4. Wählen Sie aus **Primäres Feld** Zum Anzeigen im Formularheader.
5. Wählen Sie in der zugehörigen Liste sekundäre Werte die sekundären Werte aus, die im Formularheader angezeigt werden sollen.
   a. In **Reihenfolge** Feld die sequenzielle Reihenfolge festlegen, in der die sekundären Werte angezeigt werden sollen.
   b. Wählen Sie Aus **Aktualisieren** Zum Speichern des Formularheader-Datensatzes.
6. In **Reihenfolge** Feld die sequenzielle Reihenfolge festlegen, in der die sekundären Werte angezeigt werden sollen.
7. Wählen Sie Aus **Aktualisieren** Zum Speichern des UX-Header-Konfigurationsdatensatzes.

Zugehörige Informationen

Formularheader einrichten in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM

Formularmenüband und sekundäre Werte des Formular-Headers im kontextbezogenen Seitenbereich anzeigen

Passen Sie UI-Aktionen für eine Playbook-Seite an

Sie können die UI-Aktionen anpassen, die in der Aktionsleiste für eine Playbook-Seite oder -Seitenvariante angezeigt werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: workspace_admin, ui_builder_admin, admin

Hinweis: Alle an der Konfiguration vorgenommenen Änderungen wirken sich auf andere Datensatzseiten und Seitenvarianten aus, auf denen die Aktionsleistenkomponente verwendet wird.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now-Experience-Framework** > **Aktionen und Ereignisse** > **Deklarative Aktionen Der Aktionsleiste**an.
2. Wählen Sie eine aus **Aktionsbezeichnung** Zum Anzeigen des Formulars „Aktionszuweisung“.
3. Klicken Sie Auf **Bearbeiten** Zum ein- oder Ausschließen einer bestimmten Aktion in der Anwenderoberfläche.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Zugehörige Informationen

UI-Aktionsleiste

Formularaktion einrichten in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Passen Sie den Inhalt im linken Seitenbereich für eine Playbook-Seite an

Zu den Komponenten, die dem linken Seitenbereich hinzugefügt werden können, gehören Customer360, Zeitleiste, aktives SLA oder eine anwenderdefinierte Menübandkomponente. Sie können die Attribute der Menübandkomponente basierend auf den Feldern aktualisieren, die Sie im linken Seitenbereich auf der Playbook-Seite anzeigen möchten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: workspace_admin, ui_builder_admin, admin

Hinweis:

Alle an der Konfiguration vorgenommenen Änderungen wirken sich auf andere Datensatzseiten und Seitenvarianten aus, auf denen diese Menübandeinstellung verwendet wird.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now Experience Framework** > **Konfigurationseinstellungen** > **UX Ribbon Configurations**an.
2. Wählen Sie eine Menübandeinstellung für Ihre Tabelle aus.
   Wenn für Ihre Tabelle keine Menübandeinstellung vorhanden ist, können Sie eine erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Richten Sie eine Menübandkonfiguration im konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich ein .
3. Wählen Sie Werte für aus **Menübandkomponente** Und **Attribute Der Menübandkomponente** .
4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Passen Sie Registerkarten im kontextbezogenen Seitenbereich für eine Playbook-Seite an

Fügen Sie im kontextbezogenen Seitenbereich anwenderdefinierte Registerkarten hinzu. Service Desk-Mitarbeiter können diese Registerkarten verwenden, um Fallinformationen anzuzeigen, Anhänge hinzuzufügen, Empfehlungen anzuzeigen und andere fallbezogene Aktionen auszuführen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: workspace_admin, ui_builder_admin, admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now-Experience-Framework** > **UI Builder**an.
2. Wählen Sie auf der UI Builder-Homepage die aus **Seitensammlungen** Registerkarte.
3. Wählen Sie die gewünschte Seitensammlung aus.
   A Seitensammlung Ist eine Gruppe von Seiten, die Sie in mehreren Experiences verwenden können.
4. Wählen Sie im Abschnitt Seiten und Varianten das Symbol neue Seite erstellen (**+**), um eine neue Seite zu erstellen oder einer Seite eine Variante hinzuzufügen.
5. Geben Sie im Popup-Fenster „Seitendetails einrichten“ einen Namen für die Seite ein, und wählen Sie dann aus **Fahren Sie Fort** .
6. Erstellen Sie eine Standardseite, indem Sie einen Namen für die Variante eingeben und auswählen **Erstellen** .
   Die neue Seite wird unter der Liste Seiten und Varianten angezeigt.
7. Wählen Sie den neu erstellten Seitennamen aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

8. Fügen Sie der Seitensammlung eine Komponente hinzu, indem Sie auswählen **+Komponente hinzufügen**.
   Sie können eine Unterseite erstellen, die im kontextbezogenen Seitenbereich angezeigt wird.

Ergebnis
Die hinzugefügte Komponente wird auf der Anwenderoberfläche angezeigt. Der Speicherort hängt davon ab, wo Sie den anwenderdefinierten Inhalt auf der Seite erstellen möchten.

Zugehörige Informationen

Konfigurieren Sie Registerkarten im kontextbezogenen Seitenbereich

Passen Sie eine Datensatzseite an

Legen Sie die Reihenfolge der Datensatzseite fest

Anpassen UI Builder Seiten mit Komponenten

Passen Sie die dynamischen zugehörigen Datensätze für eine Playbook-Seite an

Passen Sie die dynamischen zugehörigen Datensätze für eine Playbook-Seite an, um sie im kontextbezogenen Seitenbereich in anzuzeigen Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM. Diese Datensätze ändern sich je nach Kontext des aktuellen Datensatzes oder Playbook-Aktivität dynamisch.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: workspace_admin, ui_builder_admin, admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Definitionen für die zugehörigen Datensätze sind standardmäßig nicht aktiv. Sie müssen diese Definitionen aktivieren, wenn sie in den zugehörigen Datensätzen angezeigt werden sollen.

Alle Änderungen, die am dynamischen zugehörigen Datensatzkontext des Kundenservicefalls vorgenommen werden, gelten auch für alle Erweiterungen des Kundenservicefalls. Informationen zum Erstellen eines anwenderdefinierten Kontexts finden Sie unter Zugehörige Datensatzkontexte konfigurieren.

Sie müssen zusätzlich zum Einrichten dynamischer zugehöriger Datensätze eine EVAM-Ansichtskonfiguration für die Tabellen definieren. Weitere Informationen finden Sie unter Definieren Sie eine EVAM-Ansichtskonfiguration .

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Dynamische zugehörige Datensätze** > **Zugehörige Datensatzkontexte**an.
2. Wählen Sie Aus **Zugehörige Datensatzkontexte** Entweder für die Tabelle „Onboarding“, „Beschwerde“ oder „Produktsupport“.
3. Aktivieren Sie alle zugehörigen Datensatzdefinitionen für den Onboarding-, Beschwerde- oder Produktsupport-Fall.
   Weitere Informationen finden Sie unter Dynamische zugehörige Datensätze.
4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

   Die folgende Tabelle zeigt die Liste „dynamischer zugehöriger Datensatz“ für jeden Falltyp.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dynamische zugehörige Datensatzliste für verschiedene Falltypen

Anfragetyp	Dynamischer zugehöriger Datensatz
Kundenservicefall	○ Blockiert durch ○ Zugehörige Parteien ○ Social Media-Protokolle ○ Termine ○ Anforderungen ○ Spezielle Bearbeitungsnotizen ○ Untergeordnete Fälle ○ Wissenslücken ○ Angehängte Wissensartikel ○ Aufgabenkompetenzen ○ E-Mails ○ E-Mail-Entwürfe ○ Interaktionen ○ Aufgaben ○ Arbeitsaufträge ○ Installationsbasis ○ Eskalationen ○ Servicelevel-Vereinbarung (Service Level Agreement, SLA)
Beschwerdefall	○ E-Mails ○ Blockiert durch ○ Beteiligte Parteien ○ Aufgaben ○ Verkauftes Produkt ○ Aktive Verträge ○ Aktive Berechtigung ○ Verwandte Fälle
Onboarding-Fall	○ E-Mails ○ Blockiert durch ○ Verwandte Fälle ○ Zusätzliche Mitglieder ○ Aufgaben ○ Verkauftes Produkt

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anfragetyp	Dynamischer zugehöriger Datensatz
	○ Aktive Verträge ○ Verantwortliche Vertragsgenehmigung

Zugehörige Informationen

Dynamische zugehörige Datensätze konfigurieren

Zugehörige Datensatzdefinitionen konfigurieren

Definieren Sie eine EVAM-Ansichtskonfiguration

Erstellen Sie eine Ansichtskonfiguration, um Bedingungen, Datenbankfelder und deklarative Aktionen mit einer zugehörigen Ansichtsvorlage zu kombinieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder evam_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **EVAM-Definitionen** > **Konfigurationspakete** > **Dynamisches zugehöriges Datensatzpaket** > und wählen Sie dann aus **Neu** .
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Feld	Beschreibung
Name	Name der EVAM-Ansichtskonfiguration.
Aktiv	Option zum Aktivieren der EVAM-Ansichtskonfiguration.
Anzeigevorlage	Vorlage, die der EVAM-Ansichtskonfiguration zugeordnet werden soll. Sie können eine Vorlage erstellen oder eine vorhandene Vorlage verwenden.
Anwendung	Anwendungsbereich der EVAM-Ansichtskonfiguration.
Reihenfolge	Priorität, die die EVAM-Ansichtskonfiguration gegenüber anderen Ansichtskonfigurationen hat. Geben Sie eine niedrigere Zahl ein, wenn Sie der Ansichtskonfiguration eine höhere Priorität zuweisen möchten.
Tabelle	Tabelle, die der EVAM-Ansichtskonfiguration zugeordnet werden soll.
Bedingung	Bedingungen für die Verwendung der EVAM-Ansichtskonfiguration.
Tabellenfelder	Tabellenfelder, die in der EVAM-Ansichtskonfiguration angezeigt werden sollen.
Anwenderdefinierte Felder	Ein anwenderdefiniertes Feld, das in der EVAM-Ansichtskonfiguration angezeigt werden soll.

3. Wählen Sie **Speichern**.
4. Erstellen Sie eine M2M-Aktionszuweisung, oder wählen Sie aus **Vorhandenes Verknüpfen** Und wählen Sie dann die deklarative Aktion aus **Navigation** .
   Weitere Informationen finden Sie unter . Zeigen Sie Konfigurationen, Vorlagen und Konfigurationspakete für an EVAM .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Dynamische zugehörige Datensätze konfigurieren

Zugehörige Datensatzdefinitionen konfigurieren

Konfigurieren Sie die App-Route so, dass eine vorhandene Unterseite verwendet wird

Erstellen Sie eine App-Route, um eine vorhandene Seite zu einem Teil der Seitensammlung zu machen. Beispielsweise ist der dynamische zugehörige Datensatz eine globale Unterseite, die Sie auf jeder Anwendungsebene verwenden können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Durch die Konfiguration einer App-Route können Sie eine vorhandene Seite in einer Seitensammlung verwenden. Dies gilt sowohl für Seitenvorlagen als auch für Seitenvarianten.

Prozedur

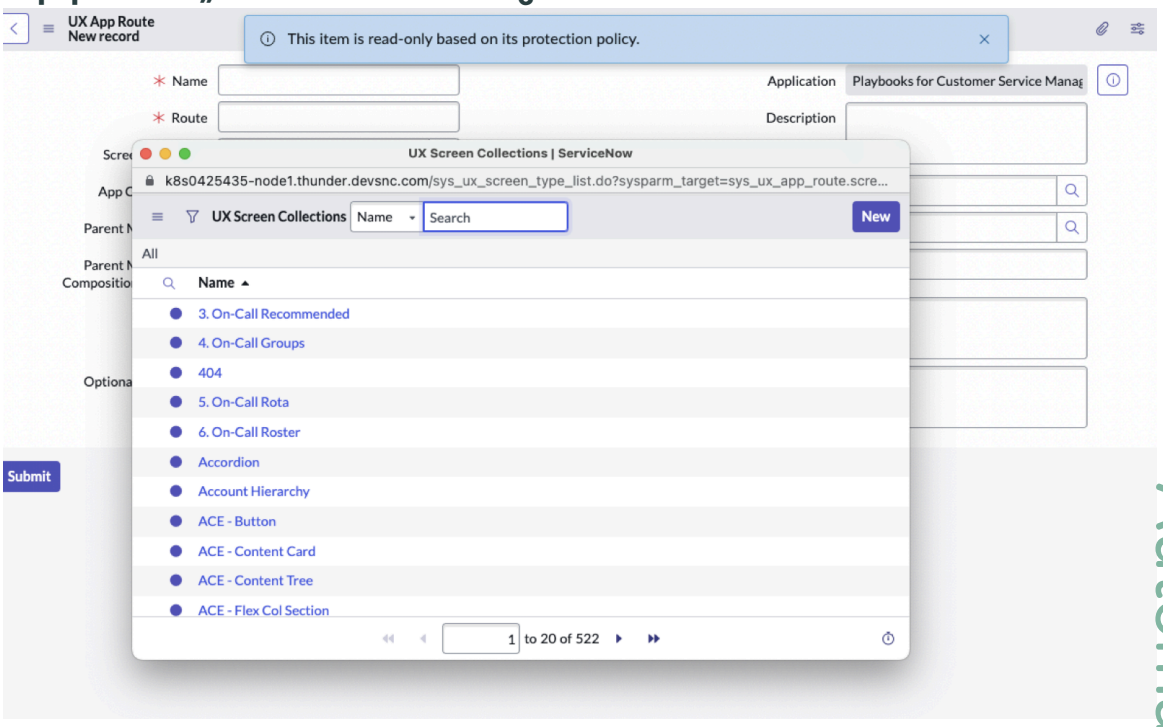
1. Navigieren zu **Alle** > **Now-Experience-Framework** > **UI Builder**an.
2. Wählen Sie aus **Seitensammlung** Registerkarte und wählen Sie dann aus **CSM-Standarddatensatz – Vorregisterkarten** Aus der Liste Seitensammlungen.
3. Wählen Sie auf der Seite „CSM-Standarddatensatz – Vorregisterkarten“ die Option aus **Zeigen Sie Einstellungen für Seitensammlungen an** In der oberen rechten Ecke.
4. Wählen Sie im Abschnitt Allgemein die Option aus **Öffnen Sie die Seitensammlung** .
   Das System öffnet die Seite „UX-Erweiterungspunkt“ für CSM-Standarddatensatz-Vorregisterkarten.
5. Navigieren Sie zu **UX-App-Routen** Zugehörige Liste.
6. Wählen Sie Aus **Neu** Dient zum Erstellen einer App-Route.
7. Geben Sie einen Namen in ein **Name** Feld, eine Route in **Route** Und wählen Sie dann aus **Bildschirmsammlung** Die Sie wiederverwenden möchten.

   Die Route ist der Pfad, den das System verwendet, um die Seitensammlung zu erreichen. Zum Beispiel einige gängige Routen in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Schließen Sie Datensatz, Liste und CREATE_Case_type für das Modal „Fall erstellen“ ein.

   Sie können auch eine Bildschirmsammlung erstellen, indem Sie auswählen **Neu** Geben Sie im Popup-Fenster „UX-Bildschirmsammlungen“ den Namen, die Route und die Bildschirmsammlung ein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Popup-Fenster „UX-Bildschirmsammlungen“



8. Wählen Sie Aus **Übermitteln** Um die App-Route zu erstellen.

Ergebnis

Das System fügt die Unterseite der Seitensammlung hinzu.

Playbook-Anwendungen

Es sind mehrere Playbook-Anwendungen verfügbar, die Playbooks bereitstellen, um Kunden zu integrieren, Kundenbeschwerden zu verwalten und Probleme zu lösen.

Customer Service Management – Playbook-Anwendungen

Anwendung	Beschreibung
Case Playbook for Onboarding	Verwenden Sie diese Anwendung, um den Prozess der Neukundenakquise oder der Registrierung von Kunden für neue Produkte zu verwalten. Mit Onboarding-Fällen werden die Details neuer Kunden erfasst, einschließlich deren Auswahl von Produkten und Services.
Case Playbook for Complaints	Verwenden Sie diese Anwendung, um den Prozess zur Bearbeitung von Kundenbeschwerden zu verwalten. In Beschwerdefällen werden Details zu den vom Kunden gemeldeten Problemen und die jeweils erwartete Lösung erfasst.
Case Playbook for Product Support	Verwenden Sie diese Anwendung, um Kundenservice-Mitarbeiter durch die Schritte zu führen, die zur Lösung von Produktproblemen erforderlich sind. In Produktsupportfällen werden Informationen über den Kunden, das Produkt und das jeweilige gemeldete Problem erfasst.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Case Playbook for Onboarding

Verwenden Sie das Case Playbook for Onboarding, um den Prozess der Neukundenakquise oder der Registrierung von Kunden für neue Produkte zu verwalten.

Das Onboarding-Playbook stellt die Aktivitäten und Aufgaben bereit, die Mitarbeiter während des Onboarding-Prozesses ausführen können. Kundenservice-Mitarbeiter können bei Bedarf auch Aufgaben erstellen und zuweisen und das Playbook zur Kommunikation mit dem Kunden verwenden.

Verwenden Sie das Fall-Playbook für Onboarding für Fälle, die mit dem Onboarding-Falltyp erstellt wurden. Dieses Playbook ist für Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM und CSM-Mitarbeiterbereich verfügbar. In CSM Arbeitsbereiche, wird das Playbook in angezeigt **Playbook** Registerkarte im Falldatensatz.

Hinweis: Wenn Sie die Administratorrolle innehaben, können Sie ein Playbook für die Verwendung des Kompaktmodus in konfigurieren Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM. Verwenden Sie den Kompaktmodus, um das Playbook von einer Registerkarte im Arbeitsbereich zu einer Registerkarte im kontextbezogenen Seitenbereich zu verschieben.

Anwendung „Case Playbook for Onboarding“

Das Fall-Playbook für die Onboarding-Anwendung (com.sn_csm_Onboarding_caseflow) ist über verfügbar ServiceNow® Store. Weitere Informationen finden Sie unter Playbook-Plugins.

Fall-Playbook zum Onboarding einer PAD-Prozessdefinition

Das Fall-Playbook für Onboarding 3,0 enthält eine neue Prozessdefinition des Prozessautomatisierungs-Designers (PAD) mit dem Namen **Onboarding_Playbook_v1** . Diese Prozessdefinition enthält die optimierten Phasen und Aktivitäten für das Onboarding-Playbook.

Prozessdefinitionen werden in der Tabelle „Prozessdefinitionen“ (sys_pd_process_definition) gespeichert. Als Administrator können Sie eine Liste von Prozessen anzeigen, indem Sie die folgende Aufgabe ausführen:

1. Geben Sie im Anwendungsnavigator ein **sys_pd_Process_Definition.list** .
2. Konfigurieren Sie die Liste Um anzuzeigen **Name** Feld.

Pro Playbook kann jeweils nur ein PAD-Prozess aktiv sein. Weitere Informationen finden Sie unter Prozessdefinitionen .

Case Playbook for Onboarding – Funktionen

Das Fall-Playbook für Onboarding 3,0 enthält die Fallfunktionen und Arbeitsbereichserweiterungen, die in der folgenden Tabelle aufgeführt sind.

Onboarding-Fall-Playbook 3,0-Funktionen

Funktion	Beschreibung
Onboarding-Fall mit Case Playbook for Onboarding erstellen	Funktion, die das Onboarding-Playbook öffnet und die erste Aktivität in der Phase „Initiieren“ initiiert, in der die Kundeninformationen erfasst werden. Der Kundenservice-Mitarbeiter kann diese

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Onboarding-Fall-Playbook 3,0-Funktionen (Fortsetzung)

Funktion	Beschreibung
	Aktivität abschließen und speichern, um den Datensatz zu erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Datensätze mit einem Playbook erstellen.
Fokussierte Aktivitätsansicht	Funktion, die bestimmt, wie die Phasen und Aktivitäten im Playbook angezeigt werden. Das Fall-Playbook für Onboarding verwendet Fokussierte Aktivitätsansicht , Mit dem Service Desk-Mitarbeiter sehen können • Der End-to-End-Lebenszyklus des Onboarding-Workflows im Playbook-Lebenszyklusbereich. • Die aktuelle Phase wird erweitert, und die aktuelle Aktivität wird im Playbook-Lebenszyklusbereich hervorgehoben. • Die aktuelle Aktivität, die im Playbook-Arbeitsbereich angezeigt wird.
Kontextbezogener Seitenbereich	Funktion, die die folgenden Informationen anzeigt: • Aktivitätenstrom • Menübandinformationen, z. B. Fallübersicht, Kundendetails, Zeitleiste und SLAs • Dynamische zugehörige Datensätze Der Aktivitätenstrom und die Menübandinformationen sind nur in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM verfügbar. Weitere Informationen zur Verwendung des kontextbezogenen Seitenbereichs finden Sie in den folgenden Themen: • Aktivitätenstrom im kontextbezogenen Seitenbereich verwenden • Menübandinformationen im kontextbezogenen Seitenbereich anzeigen • Dynamische zugehörige Datensätze im kontextbezogenen Seitenbereich anzeigen
Sichtbarkeit von Aktivitäten	Funktion, mit der Sie die Aktivitätstransparenz steuern können:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Onboarding-Fall-Playbook 3,0-Funktionen (Fortsetzung)

Funktion	Beschreibung
	• Blenden Sie die Aktivitäten in einer Phase aus, auf die der angemeldete Anwender nicht zugreifen kann. • Ausstehende Aktivitäten in Phasen ausblenden. Weitere Informationen zur Konfiguration dieser Funktion finden Sie unter Sichtbarkeit von Playbook-Phasen und -Aktivitäten konfigurieren.
Kompaktmodus	Modus, der das Playbook von einer Registerkarte im Arbeitsbereich in den kontextbezogenen Seitenbereich verschiebt. Service Desk-Mitarbeiter können die Playbook-Aktivitäten im Seitenbereich abschließen, während sie die anderen Registerkarten auf der Datensatzseite anzeigen. Dieser Modus ist in verfügbar Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Nur. Benutzer mit der Administratorrolle können ein Playbook so konfigurieren, dass der Kompaktmodus in der Playbook-Komponentenkonfiguration in verwendet wird UI Builder.
Dynamische zugehörige Datensätze	Funktion, die die Datensätze im kontextbezogenen Seitenbereich anzeigt. Diese Datensätze ändern sich dynamisch abhängig vom Kontext der aktuellen Datensatz- oder Playbook-Aktivität. Von **Zugehörige Datensätze** Registerkarte im kontextbezogenen Seitenbereich können Service Desk-Mitarbeiter • Liste der zugehörigen Datensätze filtern • Liste auf neuer Registerkarte öffnen • Neue Datensätze erstellen Die Funktion für dynamische zugehörige Datensätze ist nur in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM verfügbar. Weitere Informationen erhalten Sie unter Zugehörige Datensätze im kontextbezogenen Seitenbereich anzeigen.
SLA-Widget	Aktivitätskarten im Playbook-Arbeitsbereich, die ein SLA-Widget

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Onboarding-Fall-Playbook 3,0-Funktionen (Fortsetzung)

Funktion	Beschreibung
	anzeigen können. Das Widget wird auf der Aktivitätskarte angezeigt, wenn es für die Playbook-Aktivität eine SLA gibt. Das Widget enthält die Aktivitäten in den folgenden Phasen: • Vorabgenehmigung (Dauer: 3 Tage) • Datenerfassung (Dauer: 5 Tage) • Due Diligence (Dauer: 15 Tage) • Lösung (Dauer: 20 Tage) Die Farbe des Widget weist auf die verbleibende Zeit für die SLA hin: • Grün: 0 bis 50 % • Gelb: 50 bis 75 % • Orange: 75 bis 99 % • Rot: 100 % oder Frist nicht eingehalten

Verwenden der Playbook-Phasen- und Aktivitätsauswahl, um durch die Phasen und Aktivitäten zu navigieren

Mit der Playbook-Phasenauswahl können Service Desk-Mitarbeiter den gesamten Onboarding-Workflow anzeigen. Service Desk-Mitarbeiter können durch die Playbook-Phasen und -Aktivitäten navigieren, indem sie die folgenden Aufgaben ausführen:

- Erweitern und reduzieren Sie die Phasen, um die Aktivitäten anzuzeigen oder auszublenden.
- Verwenden Sie den Filter in der Phasenauswahl, um Aktivitäten nach dem zugewiesenen Anwender oder dem Aktivitätsstatus zu filtern.
- Klicken Sie auf eine Aktivität, um ihre Details im Playbook-Arbeitsbereich anzuzeigen.

Playbook-Aktionsmenü verwenden

Das Menü Playbook-Aktionen im Playbook-Header enthält die Aktionen, die Service Desk-Mitarbeiter auf Playbook- und Aktivitätsebene ausführen können. Service Desk-Mitarbeiter können das Symbol Playbook-Aktionen (⋮), um auf dieses Menü zuzugreifen.

Das Menü „Playbook-Aktionen“ enthält die folgenden Aktionen auf Playbook-Ebene:

- **Erweitern Sie Alle Phasen** : Erweitert alle Phasen im Playbook.
- **Reduzieren Sie Alle Phasen** : Reduziert alle Phasen im Playbook.
- **Informationen Anfordern** : Zeigt ein Popup-Fenster an, das der Service Desk-Mitarbeiter verwenden kann, um mit dem Kunden zu kommunizieren und Informationen zu einem Fall oder einer Fallaufgabe anzufordern. Mit dieser Aktion werden auch die Details im Aktivitätenstrom des Falls oder der Fallaufgabe gespeichert. Durch die Verwendung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

dieser Aktion ändert sich der Status des Falls oder der Fallaufgabe in Warten auf Informationen und hält die SLAs und alle Zeitgeber an.

- **Informationen erhalten**: Setzt den Fall oder die Fallaufgabe auf den vorherigen Status zurück und startet die SLAs und alle Timer neu.

Hinweis: Die **Informationen Anfordern** Und **Informationen Erhalten** Aktionen können auch so konfiguriert werden, dass sie auf den Aktivitätskarten der Fallaufgabe angezeigt werden.

Die Aktionen auf Aktivitätsebene können je nach Typ der Aktivität und in welcher Phase sie angezeigt wird variieren. Beispielsweise sind Aktionen verfügbar, um Fälle zu akzeptieren, zugehörige Fälle zu erstellen, Fallaufgaben zu erstellen und Lösungen vorzuschlagen.

Phasen und Aktivitäten im Onboarding-Playbook

In der folgenden Tabelle ist das Fall-Playbook für Onboarding-Phasen und -Aktivitäten aufgeführt, mit dem Service Desk-Mitarbeiter neue Kunden oder Produkte onboarden können.

Playbook-Aktivitäten nach Onboarding-Phase

Phase	Aktivität	Aktivitätsdetails
Initiiert Leitet den Service Desk-Mitarbeiter bei der Erfassung von Kunden- und Fallinformationen und beim Senden eines Falls zur Vorabgenehmigung an	Kundeninformationen erfassen	Wenn ein Kundenservice-Mitarbeiter einen Onboarding-Fall erstellt, wird im Arbeitsbereich das Formular zum Erstellen eines neuen Onboarding-Falls geöffnet, das Onboarding-Playbook gestartet und die erste Aktivität zum Sammeln von Kundeninformationen verwendet. Der Service Desk-Mitarbeiter gibt die Informationen zu Kanal, Account, Kontakt, Verbraucher, Produkt ein und Service. Weitere Informationen zu den Produkten und Services finden Sie unter Servicedefinitionen. Aktionen für Kundenservice-Mitarbeiter: **Fahren Sie Fort** : Erstellt den Onboarding-Fall und fügt die Fallnummer der Registerkarte „Datensatz“ hinzu. Außerdem wird die erste Aktivität als abgeschlossen markiert und zur zweiten Aktivität gewechselt.
	Zusätzliche Mitglieder hinzufügen	Aktivität, mit der Service Desk-Mitarbeiter dem Onboarding-Fall zusätzliche Mitglieder hinzufügen können: **1.** Wählen Sie Aus **Fügen Sie neu hinzu** Dient zum Öffnen des Formulars „neue zugehörige Partei erstellen“ auf einer neuen Registerkarte.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Playbook-Aktivitäten nach Onboarding-Phase (Fortsetzung)

Phase	Aktivität	Aktivitätsdetails
		2. Wählen Sie im Feld **Typ** die zugehörige Partei mit dem korrekten Entitätstyp aus, z. B. einen Begünstigten, bei dem es sich um einen Kundenkontakt handelt. **3.** Wählen Sie den **Benutzer** aus. **4.** Wählen Sie Aus **Speichern** Zum Hinzufügen des Anwenders zur Liste Mitgliedsinformationen auf der Aktivitätskarte. Aktionen für Kundenservice-Mitarbeiter: • **Mir zuweisen**: Verfügbar, wenn der Fall noch nicht zugewiesen ist. Weist den Fall dem angemeldeten Benutzer zu. • **Fügen Sie neu hinzu** : Fügt der Liste „Mitgliedsinformationen“ einen Anwender hinzu. • **Zur Vorabgenehmigung senden**: Schließt die Initiierungsphase ab und wechselt zur Vorabgenehmigungsphase.
	Kunde benachrichtigen	Aktivität, die die Details der E-Mail anzeigt, die nach Abschluss der Phase „Initiieren“ automatisch an den Kunden gesendet wurde.
Vorabgenehmigung Automatisiert den Vorabgenehmigungsprozess für den Kunden.	Genehmigungsstatus prüfen	Aktivität, die eine Liste von Genehmigungen und Genehmigern enthält. **Hinweis:** Diese Aktivität zeigt die Liste der Genehmigungen, wenn ein Genehmigungs-Workflow für einen Onboarding-Fall manuell konfiguriert wird. Die Konfiguration des Genehmigungs-Workflows wird im Basissystem nicht bereitgestellt. Wenn kein Genehmigungs-Workflow konfiguriert ist, wird dieser Schritt automatisch abgeschlossen.
	Kundeninformationen aktualisieren	Service Desk-Mitarbeiter können diese Aktivität verwenden, um die Account-, Kontakt- oder Verbraucherinformationen für den Onboarding-Fall zu verifizieren. Aktionen für Kundenservice-Mitarbeiter: **Speichern**: Speichert alle an den Kundeninformationen vorgenommenen Änderungen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Playbook-Aktivitäten nach Onboarding-Phase (Fortsetzung)

Phase	Aktivität	Aktivitätsdetails
	Vorabgenehmigung abschließen	Mitarbeiter können diese Aktivität verwenden, um zusätzliche Informationen einzugeben und Notizen oder Anhänge hinzuzufügen. Aktionen für Kundenservice-Mitarbeiter: • **Informationen anfordern** : Fordert zusätzliche Informationen vom Kunden an. Diese Aktion ändert den Status der Fallaufgabe in „Auf Info warten“. • **Veröffentlichen**: Veröffentlicht den Kommentar oder die Arbeitsnotiz im Aktivitätenstrom des Fallaufgaben-Datensatzes. • **Datenerfassung initiieren**: Markiert die Aktivität und die Vorabgenehmigungsphase als abgeschlossen.
	Kunde benachrichtigen	Diese Aktivität zeigt die Details der E-Mail an, die nach der Vorabgenehmigungsphase automatisch an den Kunden gesendet wurde.
Daten erfassen Organisiert die Erfassung von Kundeninformationen.	Dokumentprüfliste überprüfen	Diese Aktivität zeigt eine Dokumentprüfliste an. Mitarbeiter können die erforderlichen Dokumente abhaken und Kommentare oder Arbeitsnotizen eingeben. Wenn sich der Kundentyp ändert, nachdem der Fall erstellt wurde, wird die ursprüngliche Prüfliste durch eine neue Prüfliste des entsprechenden Typs ersetzt. Aktionen für Kundenservice-Mitarbeiter: • **Info anfordern**: Fordern Sie zusätzliche Informationen vom Kunden an. Diese Aktion ändert den Status der Fallaufgabe in „Auf Info warten“. • **Veröffentlichen**: Veröffentlicht den Kommentar oder die Arbeitsnotiz im Aktivitätenstrom des Fallaufgaben-Datensatzes. • **Zur Überprüfung senden**: Markiert die Aktivität und die Datenerfassungsphase als abgeschlossen.
	Kunde benachrichtigen	Diese Aktivität zeigt die Details der E-Mail an, die nach der Datenerfassungsphase automatisch an den Kunden gesendet wurde.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Playbook-Aktivitäten nach Onboarding-Phase (Fortsetzung)

Phase	Aktivität	Aktivitätsdetails
Sorgfaltspflicht Zeigt Fallaufgaben zum Abschließen der Due Diligence an.	Hintergrundprüfung durchführen	Mitarbeiter können diese Aktivität verwenden, um Hintergrundprüfungen für den Kunden durchzuführen. Aktionen für Kundenservice-Mitarbeiter: • **Info anfordern**: Fordern Sie zusätzliche Informationen vom Kunden an. Diese Aktion ändert den Status der Fallaufgabe in „Auf Info warten“. • **Veröffentlichen**: Veröffentlicht den Kommentar oder die Arbeitsnotiz im Aktivitätenstrom des Fallaufgaben-Datensatzes. • **Überprüfung abgeschlossen**: Markiert die Aktivität als abgeschlossen.
	Rechtliche Überprüfung starten	Mitarbeiter können diese Aktivität verwenden, um den Prozess der rechtlichen Überprüfung für einen Kunden zu beginnen. Aktionen für Kundenservice-Mitarbeiter: • **Info anfordern**: Fordern Sie zusätzliche Informationen vom Kunden an. Diese Aktion ändert den Status der Fallaufgabe in „Auf Info warten“. • **Veröffentlichen**: Veröffentlicht den Kommentar oder die Arbeitsnotiz im Aktivitätenstrom des Fallaufgaben-Datensatzes. • **Überprüfung abgeschlossen**: Markiert die Aktivität als abgeschlossen.
	Kreditverlauf prüfen	Aktivität, mit der Service Desk-Mitarbeiter den Kreditverlauf eines Kunden überprüfen können. Aktionen für Kundenservice-Mitarbeiter: • **Info anfordern**: Fordern Sie zusätzliche Informationen vom Kunden an. Diese Aktion ändert den Status der Fallaufgabe in „Auf Info warten“. • **Veröffentlichen**: Veröffentlicht den Kommentar oder die Arbeitsnotiz im Aktivitätenstrom des Fallaufgaben-Datensatzes. • **Überprüfung abgeschlossen**: Markiert die Aktivität und die Due-Diligence-Phase als abgeschlossen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Playbook-Aktivitäten nach Onboarding-Phase (Fortsetzung)

Phase	Aktivität	Aktivitätsdetails
	Kunde benachrichtigen	Diese Aktivität zeigt die Details der E-Mail an, die nach der Due-Diligence-Phase automatisch an den Kunden gesendet wurde.
Lösen Verwaltet die Aktivitäten zur Lösung des Falls.	Lösung vorschlagen	Aktivität, die die Felder aus dem Abschnitt „Lösungshinweise“ im Fallformular anzeigt. Service Desk-Mitarbeiter können die Lösungsdetails hinzufügen und auswählen **Lösung vorschlagen** . Wenn der Kunde die Lösung ablehnt, kann der Mitarbeiter zur Lösungsphase zurückkehren und eine andere Lösung vorschlagen. Aktionen für Kundenservice-Mitarbeiter: • **Lösung vorschlagen** : Schlagen Sie dem Kunden die Lösung vor, und markieren Sie die Lösungsphase als abgeschlossen. • **Lösung ändern**: Diese Aktion wird angezeigt, nachdem der Kundenservice-Mitarbeiter eine Lösung vorgeschlagen hat.
	Kunde benachrichtigen	Diese Aktivität zeigt die Details der E-Mail an, die nach der Lösungsphase automatisch an den Kunden gesendet wurde.
Schließen Verwaltet die Aktivitäten zum Schließen des Falls.	Kunde benachrichtigen	Aktivität, die die Details der E-Mail anzeigt, die nach Abschluss der Phase „Abschließen“ automatisch an den Kunden gesendet wurde.
	Fall schließen	Wenn der Kunde die Lösung akzeptiert, ist die Phase „Lösen“ abgeschlossen, und das Playbook wird in die Phase „Schließen“ versetzt.

Prozessbasierte Seitenvariante für Onboarding-Falltyp

Das Fall-Playbook für Onboarding v5.0 enthält eine prozessbasierte Seitenvariante, die Sie mit dem Onboarding-Falltyp in aktivieren und verwenden können Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM. Diese Seite enthält die folgenden Funktionen:

- Horizontale Phasenauswahl im Datensatz, die eine End-to-End-Ansicht des Onboarding-Prozesses bietet.
- Registerkarten für zugehörige Listen, die in der Komponente „dynamische zugehörige Datensätze“ im kontextbezogenen Seitenbereich angezeigt werden.
- Persistente Account- und Kontaktinformationen, die im Bereich angezeigt werden.
- Wird Angezeigt **E-Mail** Registerkarte in **Aktivitätenstrom** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- E-Mail-Vorlagen, die im kontextbezogenen Seitenbereich angezeigt werden.
- Anpassung des Start- und endstatus des Genehmigungs-Flows als Felder in der Aktivität „Genehmigungsanforderung“.

Service Desk-Mitarbeiter können Aufgaben nach Bedarf erstellen und die Falldetails anzeigen und aktualisieren. Weitere Informationen finden Sie unter Playbook-Seiten.

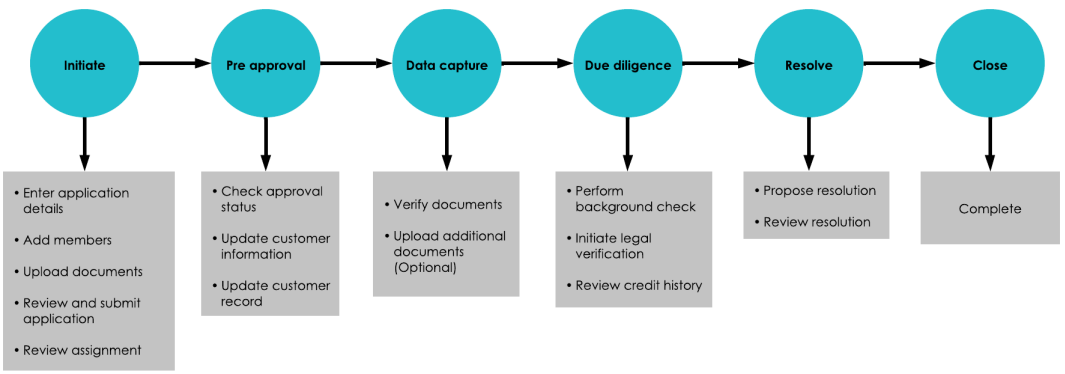
Geführtes Playbook für Onboarding-Anforderung

Das Fall-Playbook für Onboarding wurde in Playbooks für Portale geändert, um die Phase „Initiieren“ für den Selfservice verfügbar zu machen. Diese Änderung stellt auch Endankunden den geführten Playbook-Aufnahmeprozess bereit, der bisher nur Service Desk-Mitarbeitern zur Verfügung stand. Die Experience wird anfänglich als inaktiv an Kunden gesendet.

Endanwender haben jetzt beim Anzeigen der Fallanwendung Einblick in den gesamten Lebenszyklus der Onboarding-Anwendung. Sie können verschiedene Aufgaben basierend auf der spezifischen Phase des Falllebenszyklus ausführen. Dies umfasst das übermitteln neuer Fälle, das Überprüfen des Status vorhandener Fälle und das Ergreifen von Aktionen für Aufgaben, die Kundeneingaben erfordern, während der Fall voranschreitet.

Anwender von Beitragenden können dagegen Fälle übermitteln und Aufgaben im Namen des Kunden bearbeiten. Während der Phase „Initiieren“ des Onboarding-Falltyps haben Endanwender die Möglichkeit, ihren Fortschritt zu speichern. Darüber hinaus können sie den Fallprozess auf der Falltickетseite anzeigen, die speziell für Onboarding-Fälle konzipiert ist. Die Flows im System führen Anwender Schritt für Schritt durch den Abschluss einfacher und komplexer Prozesse, um eine reibungslose und effiziente Experience zu gewährleisten.

Geführtes Playbook für Onboarding-Anforderung



Als Kunde können Sie:

- Suchen Sie im Servicekatalog das Katalogelement „neue geführte Onboarding-Anforderung“ unter der Kategorie „Support“.
- Starten Sie den Playbook-Datensatzgenerator, der dem ausgewählten Inhaltselement zugeordnet ist.
- Überwachen Sie Ihren Fortschritt im Übermittlungsprozess, einschließlich der Anzahl der verbleibenden Schritte und der Möglichkeit, beim Anzeigen eines Playbooks zu den vorherigen Schritten zurückzukehren.
- Füllen Sie die erforderlichen Felder einfach mit den bereitgestellten Optionen und Eingabesteuerungen aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Speichern Sie eine Anwendung oder ein Formular, bevor sie zur Übermittlung bereit ist, und setzen Sie die Bearbeitung zu einem späteren Zeitpunkt fort.
- Suchen Sie den Fallentwurf in der Falllistenansicht, um dort fortzufahren, wo Sie aufgehört haben.
- Klicken Sie Auf **Übermitteln** Um die Initiierungsphase während des abzuschließen **Überprüfen Sie Die Anwendung** Schritt.
- Erhalten Sie eine Benachrichtigung, wenn aufgrund fehlender Dokumente ausstehende Aufgaben vorhanden sind.
- Greifen Sie direkt über die E-Mail-Benachrichtigung auf die Falltickетseite zu, während die Registerkarte „Prozess“ geöffnet ist und angezeigt wird **Datenerfassung** Phase und **Dokumente Hochladen** Aktivität.

Bekannte Einschränkungen:

- Wenn Sie zum neuen Prozessautomatisierungs-Designer (PAD) mit der vorhandenen Servicedefinition und dem alten Datensatzgenerator wechseln, wird möglicherweise eine Konfigurationsfehlerseite angezeigt, wenn versucht wird, Onboarding über die Falltypauswahl zu erstellen. Sie müssen auch die Verweise der Servicedefinition auf den neuen Datensatzgenerator aktualisieren.
- Die Portal-Playbook-Experience unterstützt nur das neue PAD. Kunden können Probleme haben, wenn sie versuchen, das alte PAD ZU verwenden, daher wird empfohlen, es nicht zu verwenden. Stellen Sie sicher, dass jeweils nur ein PAD aktiv ist.

Case Playbook for Complaints

Verwenden Sie das Case Playbook for Complaints, um Kundenservice-Mitarbeiter durch die Schritte zu führen, die zur Lösung von Kundenbeschwerden auszuführen sind.

Ein Beschwerdefall erfasst die Informationen zum Kunden, zum Produkt und die Details zur Beschwerde. Das Beschwerde-Playbook stellt die Aktivitäten und Aufgaben bereit, die Kundenservice-Mitarbeiter zur Untersuchung und Lösung der Beschwerde ausführen können. Kundenservice-Mitarbeiter können bei Bedarf auch Aufgaben erstellen und zuweisen und das Playbook zur Kommunikation mit dem Kunden verwenden.

Das Case Playbook for Complaints kann mit Fällen verwendet werden, die mit dem Beschwerde-Falltyp erstellt werden. Dieses Playbook ist für Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM und CSM-Mitarbeiterbereich verfügbar. In CSM Arbeitsbereiche, wird das Playbook in angezeigt **Playbook** Registerkarte im Falldatensatz.

Hinweis: Wenn Sie die Administratorrolle innehaben, können Sie ein Playbook für die Verwendung des Kompaktmodus in konfigurieren Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM. Verwenden Sie den Kompaktmodus, um das Playbook von einer Registerkarte im Arbeitsbereich zu einer Registerkarte im kontextbezogenen Seitenbereich zu verschieben.

Anwendung „Case Playbook for Complaints“

Die Anwendung Fall-Playbook für Beschwerden 3,0 (com.sn_csm_Beschwerde_caseflow) ist über verfügbar ServiceNow® Store. Weitere Informationen finden Sie unter Playbook-Plugins.

Case Playbook for Complaints – PAD-Prozessdefinition

Das Fall-Playbook für Beschwerden 3,0 enthält eine neue Prozessdefinition des Prozessautomatisierungs-Designers (PAD) mit dem Namen **Beschwerde_Playbook_v1** . Diese Prozessdefinition enthält die optimierten Phasen und Aktivitäten für das Beschwerde-Playbook.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Prozessdefinitionen werden in der Tabelle „Prozessdefinitionen“ (sys_pd_Process_Definition) gespeichert. Um eine Liste von Prozessen anzuzeigen, führen Sie die folgende Aufgabe aus:

1. Geben Sie im Anwendungsnavigator ein **sys_pd_Process_Definition.list** Im Anwendungsnavigator.
2. Konfigurieren Sie die Liste Um anzuzeigen **Name** Feld.

Pro Playbook kann jeweils nur ein PAD-Prozess aktiv sein. Weitere Informationen finden Sie unter Prozessdefinitionen .

Case Playbook for Complaints – Funktionen

Das Fall-Playbook für Beschwerden 3,0 enthält die Fallfunktionen und -Erweiterungen, die in der folgenden Tabelle aufgeführt sind.

Fall-Playbook für Beschwerden 3,0-Funktionen

Funktion	Beschreibung
Beschwerdefall mit Case Playbook for Complaints erstellen	Funktion, die das Beschwerde-Playbook öffnet und die erste Aktivität in der Aufnahmephase initiiert, in der Beschwerdedetails erfasst werden. Der Kundenservice-Mitarbeiter kann diese Aktivität abschließen und speichern, um den Datensatz zu erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Datensätze mit einem Playbook erstellen.
Fokussierte Aktivitätsansicht	Funktion, die bestimmt, wie die Phasen und Aktivitäten im Playbook angezeigt werden. Das Fall-Playbook für Beschwerden verwendet Fokussierte Aktivitätsansicht , Mit dem Service Desk-Mitarbeiter sehen können • Der End-to-End-Lebenszyklus des Beschwerde-Workflows im Playbook-Lebenszyklusbereich. • Die aktuelle Phase wird erweitert, und die aktuelle Aktivität wird im Playbook-Lebenszyklusbereich hervorgehoben. • Die Details der aktuellen Aktivität, die im Playbook-Arbeitsbereich angezeigt wird.
Kontextbezogener Seitenbereich	Funktion, die die folgenden Informationen im kontextbezogenen Seitenbereich anzeigt:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Fall-Playbook für Beschwerden 3,0-Funktionen (Fortsetzung)

Funktion	Beschreibung
	• Aktivitätenstrom • Menübandinformationen, z. B. Fallübersicht, Kundendetails, Zeitleiste und SLAs • Dynamische zugehörige Datensätze **Hinweis:** Der Aktivitätenstrom und die Menübandinformationen sind nur in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM verfügbar. Weitere Informationen zur Verwendung des kontextbezogenen Seitenbereichs finden Sie unter • Aktivitätenstrom im kontextbezogenen Seitenbereich verwenden • Menübandinformationen im kontextbezogenen Seitenbereich anzeigen • Dynamische zugehörige Datensätze im kontextbezogenen Seitenbereich anzeigen
Sichtbarkeit von Aktivitäten	Funktion, die die Sichtbarkeit von Aktivitäten mit den folgenden Einstellungen steuert: • Blenden Sie die Aktivitäten in einer Phase aus, auf die der angemeldete Anwender nicht zugreifen kann. • Ausstehende Aktivitäten in Phasen ausblenden. Weitere Informationen zur Konfiguration dieser Funktion finden Sie unter Sichtbarkeit von Playbook-Phasen und -Aktivitäten konfigurieren.
Kompaktmodus	Modus, der das Playbook von einer Registerkarte im Arbeitsbereich in den kontextbezogenen Seitenbereich verschiebt. Service Desk-Mitarbeiter können die Playbook-Aktivitäten im Seitenbereich abschließen, während sie die anderen Registerkarten auf der Datensatzseite anzeigen. **Hinweis:** Dieser Modus ist in verfügbar Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Nur. Benutzer mit der Administratorrolle können ein Playbook so konfigurieren, dass der Kompaktmodus in der Playbook-

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Fall-Playbook für Beschwerden 3,0-Funktionen (Fortsetzung)

Funktion	Beschreibung
	Komponentenkonfiguration in verwendet wird UI Builder.
Dynamische zugehörige Datensätze	Funktion, die die Datensätze im kontextbezogenen Seitenbereich anzeigt. Diese Datensätze ändern sich dynamisch abhängig vom Kontext der aktuellen Datensatz- oder Playbook-Aktivität. Von **Zugehörige Datensätze** Registerkarte im kontextbezogenen Seitenbereich können Service Desk-Mitarbeiter • Liste der zugehörigen Datensätze filtern • Liste auf neuer Registerkarte öffnen • Datensätze erstellen **Hinweis:** Die Funktion für dynamische zugehörige Datensätze ist nur in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM verfügbar. Weitere Informationen erhalten Sie unter Zugehörige Datensätze im kontextbezogenen Seitenbereich anzeigen.
SLA-Widget	Aktivitätskarten im Playbook-Arbeitsbereich, die ein SLA-Widget anzeigen können. Das Widget wird auf der Aktivitätskarte angezeigt, wenn es für die Playbook-Aktivität eine SLA gibt. Dieses Widget enthält die Aktivitäten in den folgenden Phasen: • Selektierung • Forschung • Beantworten Die Farbe des Widget weist auf die verbleibende Zeit für die SLA hin: • Grün: 0 bis 50 % • Gelb: 50 bis 75 % • Orange: 75 bis 99 % • Rot: 100 % oder Frist nicht eingehalten

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwenden der Playbook-Phasen- und Aktivitätsauswahl, um Phasen und Aktivitäten zu navigieren

Mit der Playbook-Phasenauswahl können Service Desk-Mitarbeiter den gesamten Beschwerde-Workflow anzeigen. Service Desk-Mitarbeiter können durch die Playbook-Phasen und -Aktivitäten navigieren, indem sie die folgenden Aufgaben ausführen:

- Erweitern und reduzieren Sie Phasen, um Aktivitäten ein- oder auszublenden.
- Verwenden Sie den Filter in der Phasenauswahl, um Aktivitäten nach dem zugewiesenen Anwender oder dem Aktivitätsstatus zu filtern.
- Wählen Sie eine Aktivität aus, um die Details in der Aktivitätsanzeige anzuzeigen.

Playbook-Aktionsmenü verwenden

Das Menü Playbook-Aktionen im Playbook-Header enthält die Aktionen, die Service Desk-Mitarbeiter auf Playbook- und Aktivitätsebene ausführen können. Service Desk-Mitarbeiter können das Symbol Playbook-Aktionen (⋮), um auf dieses Menü zuzugreifen.

Das Menü „Playbook-Aktionen“ enthält die folgenden Aktionen auf Playbook-Ebene:

- **Erweitern Sie Alle Phasen** : Erweitert alle Phasen im Playbook.
- **Reduzieren Sie Alle Phasen** : Reduziert alle Phasen im Playbook.
- **Informationen Anfordern** : Zeigt ein Popup-Fenster an, das der Service Desk-Mitarbeiter verwenden kann, um mit dem Kunden zu kommunizieren und Informationen zu einem Fall oder einer Fallaufgabe anzufordern. Mit dieser Aktion werden auch die Details im Aktivitätenstrom des Falls oder der Fallaufgabe gespeichert. Durch die Verwendung dieser Aktion ändert sich der Status des Falls oder der Fallaufgabe in Warten auf Informationen und hält die SLAs und alle Zeitgeber an.
- **Informationen erhalten**: Setzt den Fall oder die Fallaufgabe auf den vorherigen Status zurück und startet die SLAs und alle Timer neu.

Hinweis: Die Aktionen **Info anfordern** und **Informationen erhalten** können so konfiguriert werden, dass sie auf Aktivitätskarten für Fallaufgaben angezeigt werden.

Die Aktionen auf Aktivitätsebene können je nach Typ der Aktivität und in welcher Phase sie angezeigt wird variieren. Beispielsweise sind Aktionen verfügbar, um Fälle zu akzeptieren, zugehörige Fälle zu erstellen, Fallaufgaben zu erstellen und Lösungen vorzuschlagen.

Phasen und Aktivitäten im Beschwerde-Playbook

In der folgenden Tabelle ist das Fall-Playbook für Beschwerdephasen und -Aktivitäten aufgeführt, mit denen Service Desk-Mitarbeiter Kundenprobleme lösen können.

Case Playbook for Complaints – Phasen und Aktivitäten

Phase	Aktivität	Aktivitätsdetails
Aufnahme Leitet den Service Desk-Mitarbeiter zur Erfassung der Informationen an, die zum Erstellen	Beschwerdedetails sammeln	Wenn ein Mitarbeiter einen Beschwerdefall erstellt, wird im Arbeitsbereich das Formular „Create New Complaint Case“ (Neuen Beschwerdefall erstellen) geöffnet, das Beschwerde-Playbook gestartet und die erste Aktivität verwendet, um Beschwerdedetails zu sammeln.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Case Playbook for Complaints – Phasen und Aktivitäten (Fortsetzung)

Phase	Aktivität	Aktivitätsdetails
des Beschwerdefalls erforderlich sind.		Der Service Desk-Mitarbeiter kann Informationen zum Kunden, zum Service, zur Beschwerde und zum erwarteten Ergebnis für den Fall eingeben. Wenn der Service Desk-Mitarbeiter die Beschwerdedetails eingibt, werden auf der Aktivitätskarte zusätzliche Felder angezeigt, z. B. **Kategorie** Und **Unterkategorie** Felder. **Hinweis:** Weitere Informationen zum Service finden Sie unter Servicedefinitionen. Aktionen für Kundenservice-Mitarbeiter: **Fahren Sie Fort** : Erstellt den Beschwerdefall und fügt die Fallnummer zu hinzu **Datensatz** Registerkarte. Außerdem wird die erste Aktivität als abgeschlossen markiert und zur zweiten Aktivität gewechselt.
	Beteiligte Parteien hinzufügen	Aktivität, die der Service Desk-Mitarbeiter verwenden kann, um dem Beschwerdefall beteiligte Parteien hinzuzufügen: 1. Wählen Sie Aus **Fügen Sie neu hinzu** Dient zum Öffnen des Formulars „neue zugehörige Partei erstellen“ auf einer neuen Registerkarte. 2. Wählen Sie im Feld **Typ** die zugehörige Partei mit dem korrekten Entitätstyp aus, z. B. einen Mitbeschwerdeführer, bei dem es sich um einen Kundenkontakt handelt. 3. Wählen Sie **Benutzer** aus. 4. Wählen Sie Aus **Speichern** Zum Hinzufügen des Anwenders zur Liste beteiligter Parteien auf der Aktivitätskarte. Aktionen für Kundenservice-Mitarbeiter: • **Mir zuweisen** : Verfügbar, wenn der Fall noch nicht zugewiesen ist. Weist den Fall dem angemeldeten Benutzer zu. • **Fügen Sie neu hinzu** : Fügt der Liste „Beteiligte Parteien“ einen Anwender hinzu (siehe vorherige Schritte).
	Primäre Adresse verifizieren	Aktivität, die die Felder aus dem Formularabschnitt „primäre Korrespondenzadresse“ auf der anzeigt **Details** Registerkarte. Mitarbeiter können diese

Automatische Übersetzung

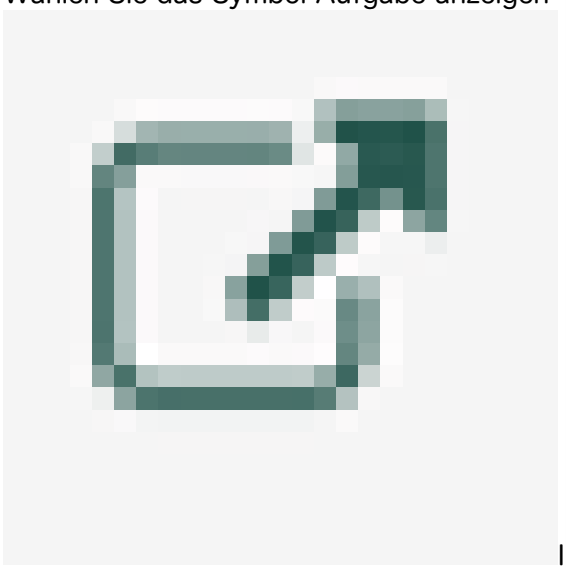
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Case Playbook for Complaints – Phasen und Aktivitäten (Fortsetzung)

Phase	Aktivität	Aktivitätsdetails
		Adresse übernehmen oder eine andere Adresse auswählen. Aktionen für Kundenservice-Mitarbeiter: • **Speichern** : Speichert die Aktualisierungen in den Feldern „primäre Korrespondenzadresse“. • **Zu Selektierung wechseln**: Schließt die Aufnahmephase ab, markiert die Aktivitäten in der Phase als abgeschlossen und wechselt im Beschwerde-Playbook zur nächsten Phase.
	Kunde benachrichtigen	Aktivität, die die Details der E-Mail anzeigt, die nach Abschluss der Aufnahmephase automatisch an den Kunden gesendet wurde.
Selektierung Ermöglicht dem Service Desk-Mitarbeiter, mit der Problembehandlung für den Fall zu beginnen.	Beschwerde überprüfen	Fallaufgabe, mit der Service Desk-Mitarbeiter verfügbare zugehörige Suchergebnisse im kontextbezogenen Seitenbereich überprüfen und Notizen oder Anhänge hinzufügen können. Aktionen für Kundenservice-Mitarbeiter: • **Informationen anfordern** : Fordert zusätzliche Informationen vom Kunden an. Diese Aktion ändert den Status der Fallaufgabe in „Auf Info warten“. • **Veröffentlichen**: Veröffentlicht den Kommentar oder die Arbeitsnotiz im Aktivitätenstrom des Fallaufgaben-Datensatzes. • **Zur Überprüfung senden**: Markiert die Fallaufgabe und die Selektierungsphase als abgeschlossen.
	Kunde benachrichtigen	Aktivität, die die Details der E-Mail anzeigt, die nach Abschluss der Selektierungsphase automatisch an den Kunden gesendet wurde.
Forschung Orchestriert das Senden des Falls an verschiedene Back-Office-Teams zur Nachverfolgung.	Rechtlichen Auswirkungen überprüfen	Fallaufgabe, die Service Desk-Mitarbeiter einem anderen Anwender zur rechtlichen Überprüfung zuweisen können. So weisen Sie die Aufgabe zu: 1. Wählen Sie auf der Aktivitätskarte das Symbol Aufgabe anzeigen. Mit dieser Aktion wird die Fallaufgabe auf einer neuen Registerkarte geöffnet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Case Playbook for Complaints – Phasen und Aktivitäten (Fortsetzung)

Phase	Aktivität	Aktivitätsdetails
		2. Wählen Sie im Feld **Zugewiesen an** einen Benutzer aus. **3.** Fügen Sie den anderen Feldern im Formular „Fallaufgabe“ nach Bedarf Informationen hinzu, und wählen Sie aus **Speichern** . Aktionen für Kundenservice-Mitarbeiter: • **Informationen anfordern** : Fordert zusätzliche Informationen vom Kunden an. Diese Aktion ändert den Status der Fallaufgabe in „Auf Info warten“. • **Veröffentlichen**: Veröffentlicht den Kommentar oder die Arbeitsnotiz im Aktivitätenstrom des Fallaufgaben-Datensatzes. • **Überprüfung abgeschlossen**: Markiert die Fallaufgabe als abgeschlossen.
	Überprüfung des Produktbesitzers auf andere ähnliche Probleme	Fallaufgabe, die ein Service Desk-Mitarbeiter einem anderen Anwender zuweisen kann, um ähnliche Probleme zu überprüfen. So weisen Sie die Aufgabe zu: **1.** Wählen Sie das Symbol Aufgabe anzeigen  In der Aktivitätskarte, um die Fallaufgabe auf einer neuen Registerkarte zu öffnen. **2.** Wählen Sie im Feld **Zugewiesen an** einen Benutzer aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

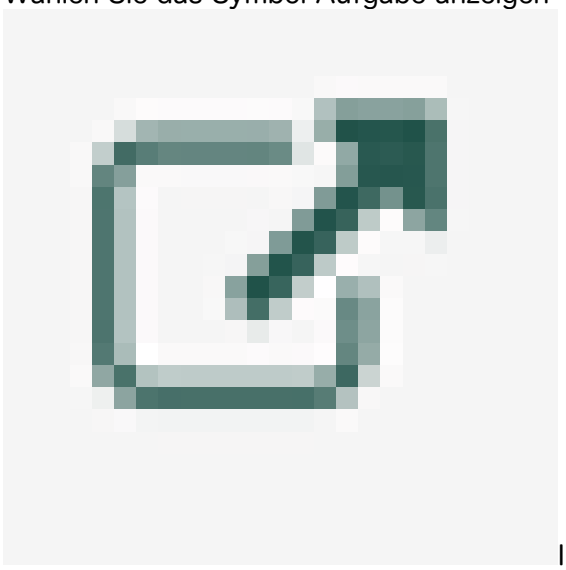
Case Playbook for Complaints – Phasen und Aktivitäten (Fortsetzung)

Phase	Aktivität	Aktivitätsdetails
		3. Geben Sie in die anderen Felder im Fallaufgabenformular nach Bedarf Informationen ein, und klicken Sie auf **Speichern**. Aktionen für Kundenservice-Mitarbeiter: • **Informationen anfordern** : Fordert zusätzliche Informationen vom Kunden an. Diese Aktion ändert den Status der Fallaufgabe in „Auf Info warten“. • **Veröffentlichen**: Veröffentlicht den Kommentar oder die Arbeitsnotiz im Aktivitätenstrom des Fallaufgaben-Datensatzes. • **Überprüfung abgeschlossen**: Markiert die Fallaufgabe als abgeschlossen.
	Prüfungsberechtigung prüfen	Fallaufgabe, die ein Service Desk-Mitarbeiter einem anderen Anwender für eine Berechtigungsüberprüfung zuweisen kann. So weisen Sie die Aufgabe zu: **1.** Wählen Sie das Symbol Aufgabe anzeigen In der Aktivitätskarte, um die Fallaufgabe auf einer neuen Registerkarte zu öffnen. **2.** Wählen Sie im Feld **Zugewiesen an** einen Benutzer aus. **3.** Fügen Sie den anderen Feldern im Formular „Fallaufgabe“ nach Bedarf Informationen hinzu, und wählen Sie aus **Speichern** .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Case Playbook for Complaints – Phasen und Aktivitäten (Fortsetzung)

Phase	Aktivität	Aktivitätsdetails
		Aktionen für Kundenservice-Mitarbeiter: • **Informationen anfordern** : Fordert zusätzliche Informationen vom Kunden an. Diese Aktion ändert den Status der Fallaufgabe in „Auf Info warten“. • **Veröffentlichen**: Veröffentlicht den Kommentar oder die Arbeitsnotiz im Aktivitätenstrom des Fallaufgaben-Datensatzes. • **Überprüfung abgeschlossen**: Markiert die Fallaufgabe als abgeschlossen.
	Abrechnungsprüfung für Erstattungen	Fallaufgabe, die ein Service Desk-Mitarbeiter einem anderen Anwender für eine Rechnungsprüfung zuweisen kann. So weisen Sie die Aufgabe zu: **1.** Wählen Sie das Symbol Aufgabe anzeigen  In der Aktivitätskarte, um die Fallaufgabe auf einer neuen Registerkarte zu öffnen. **2.** Wählen Sie im Feld **Zugewiesen an** einen Benutzer aus. **3.** Fügen Sie den anderen Feldern im Formular „Fallaufgabe“ nach Bedarf Informationen hinzu, und wählen Sie aus **Speichern** . Aktionen für Kundenservice-Mitarbeiter: • **Informationen anfordern** : Fordert zusätzliche Informationen vom Kunden an. Diese Aktion ändert den Status der Fallaufgabe in „Auf Info warten“.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Case Playbook for Complaints – Phasen und Aktivitäten (Fortsetzung)

Phase	Aktivität	Aktivitätsdetails
		• **Veröffentlichen**: Veröffentlicht den Kommentar oder die Arbeitsnotiz im Aktivitätenstrom des Fallaufgaben-Datensatzes. • **Überprüfung abgeschlossen**: Markiert die Fallaufgabe und die Nachforschungsphase als abgeschlossen.
	Kunde benachrichtigen	Aktivität, die die Details der E-Mail anzeigt, die nach Abschluss der Forschungsphase automatisch an den Kunden gesendet wurde.
Beantworten Leitet den Service Desk-Mitarbeiter beim Entwerfen einer Antwort für den Fall an.	E-Mail erstellen	Aktivität, mit der der Service Desk-Mitarbeiter mit dem Kunden kommunizieren können. Aktionen für Kundenservice-Mitarbeiter: • **Informationen anfordern** : Fordert zusätzliche Informationen vom Kunden an. Diese Aktion ändert den Status der Fallaufgabe in „Auf Info warten“. • **Veröffentlichen**: Veröffentlicht den Kommentar oder die Arbeitsnotiz im Aktivitätenstrom des Fallaufgaben-Datensatzes. • **Überprüfung abgeschlossen**: Markiert die Fallaufgabe und die Beantwortungsphase als abgeschlossen.
Lösen Verwaltet die Aktivitäten zur Lösung des Falls.	Lösung vorschlagen	Aktivität, die die Felder aus dem Abschnitt „Lösungshinweise“ im Fallformular anzeigt. Ein Service Desk-Mitarbeiter kann die Lösungsdetails hinzufügen und auswählen **Lösung vorschlagen** . Wenn der Kunde die Lösung ablehnt, kann der Mitarbeiter zur Lösungsphase zurückkehren und eine andere Lösung vorschlagen. Aktionen für Kundenservice-Mitarbeiter: • **Lösung vorschlagen**: Schlägt dem Kunden die Lösung vor und markiert die Phase „Lösen“ als abgeschlossen. • **Lösung ändern**: Diese Aktion wird angezeigt, nachdem der Kundenservice-Mitarbeiter eine Lösung vorgeschlagen hat.
	Kunde benachrichtigen	Aktivität, die die Details der E-Mail anzeigt, die nach Abschluss der Lösungsphase automatisch an den Kunden gesendet wurde.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Case Playbook for Complaints – Phasen und Aktivitäten (Fortsetzung)

Phase	Aktivität	Aktivitätsdetails
Schließen Verwaltet die Aktivitäten zum Schließen des Falls und zum Senden einer Umfrage an den Kunden.	Fall schließen	Wenn der Kunde die Lösung akzeptiert, ist die Phase „Lösen“ abgeschlossen, und das Playbook wird in die Phase „Schließen“ versetzt.
	Kunde benachrichtigen	Aktivität, die die Details der E-Mail anzeigt, die nach Abschluss der Phase „Abschließen“ automatisch an den Kunden gesendet wurde.

Prozessbasierte Seitenvariante für den Beschwerdefalltyp

Das Fall-Playbook für Beschwerden v5.0 enthält eine prozessbasierte Seitenvariante, die Sie mit dem Beschwerdefalltyp in aktivieren und verwenden können Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM. Diese Seite enthält die folgenden Funktionen:

- Horizontale Phasenauswahl im Datensatz, die eine End-to-End-Ansicht des Beschwerdeprozesses bietet.
- Registerkarten für zugehörige Listen, die in der Komponente „dynamische zugehörige Datensätze“ im kontextbezogenen Seitenbereich angezeigt werden.
- Persistente Account- und Kontaktinformationen, die im Bereich angezeigt werden.
- **E-Mail** Registerkarte, die in angezeigt wird **Aktivitätenstrom** .
- E-Mail-Vorlagen, die im kontextbezogenen Seitenbereich angezeigt werden.
- Anpassung des Start- und endstatus des Genehmigungs-Flows als Felder in der Aktivität „Genehmigungsanforderung“.

Service Desk-Mitarbeiter können Aufgaben nach Bedarf erstellen sowie Falldetails anzeigen und aktualisieren. Weitere Informationen finden Sie unter Playbook-Seiten.

Case Playbook for Product Support

Verwenden Sie das Case Playbook for Product Support, um Kundenservice-Mitarbeiter durch die Schritte zu führen, die zur Lösung von Produktproblemen auszuführen sind.

Ein Produktsupport-Fall erfasst die Informationen zum Kunden, zum Produkt und zum gemeldeten Problem. Das Produktsupport-Playbook stellt die Aktivitäten und Aufgaben bereit, die Kundenservice-Mitarbeiter zur Untersuchung und Lösung des Problems ausführen können. Kundenservice-Mitarbeiter können bei Bedarf auch Aufgaben erstellen und zuweisen und das Playbook zur Kommunikation mit dem Kunden verwenden.

Das Case Playbook for Product Support ist für Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM und CSM-Mitarbeiterbereich verfügbar. In CSM Arbeitsbereiche, wird das Playbook in angezeigt **Playbook** Registerkarte im Falldatensatz.

Hinweis: Wenn Sie die Administratorrolle innehaben, können Sie ein Playbook für die Verwendung des Kompaktmodus in konfigurieren Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM. Verwenden Sie den Kompaktmodus, um das Playbook von einer Registerkarte im Arbeitsbereich zu einer Registerkarte im kontextbezogenen Seitenbereich zu verschieben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwendung „Case Playbook for Product Support“

Die Anwendung Fall-Playbook für Produktsupport 3,0 (com.sn_csm_Product_caseflow) ist über verfügbar ServiceNow® Store. Weitere Informationen finden Sie unter Playbook-Plugins.

Case Playbook for Product Support – PAD-Prozessdefinition

Das Fall-Playbook für Produktsupport 3,0 enthält eine neue Prozessdefinition des Prozessautomatisierungs-Designers (PAD) mit dem Namen **Product_Playbook_v1** . Diese Prozessdefinition enthält die optimierten Phasen und Aktivitäten für das Produktsupport-Playbook.

Die Prozessdefinitionen werden in der Tabelle „Prozessdefinitionen“ (sys_pd_Process_Definition) gespeichert. Um eine Liste von Prozessen anzuzeigen, können Sie die folgende Aufgabe ausführen:

1. Geben Sie im Anwendungsnavigator ein **sys_pd_Process_Definition.list** .
2. Konfigurieren Sie die Liste Um anzuzeigen **Name** Feld.

Pro Playbook kann jeweils nur ein PAD-Prozess aktiv sein. Weitere Informationen finden Sie unter Prozessdefinitionen .

Case Playbook for Product Support – Funktionen

Das Fall-Playbook für Produktsupport 3,0 enthält die Fallfunktionen und -Erweiterungen, die in der folgenden Tabelle aufgeführt sind.

Case Playbook for Product Support – Funktionen

Funktion	Beschreibung
Fokussierte Aktivitätsansicht	Funktion, die bestimmt, wie die Phasen und Aktivitäten im Playbook angezeigt werden. Das Fall-Playbook für Produktsupport verwendet Fokussierte Aktivitätsansicht , Mit dem Service Desk-Mitarbeiter sehen können • Der End-to-End-Lebenszyklus des Produktsupport-Workflows im Playbook-Lebenszyklusbereich. • Die aktuelle Phase wird erweitert, und die aktuelle Aktivität wird im Playbook-Lebenszyklusbereich hervorgehoben. • Details der aktuellen Aktivität, die im Playbook-Arbeitsbereich angezeigt wird.
Kontextbezogener Seitenbereich	Funktion, die die folgenden Informationen im kontextbezogenen Seitenbereich anzeigt: • Aktivitätenstrom • Menübandinformationen, z. B. Fallübersicht, Kundendetails, Zeitleiste und SLAs • Dynamische zugehörige Datensätze

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Case Playbook for Product Support – Funktionen (Fortsetzung)

Funktion	Beschreibung
	Hinweis: Der Aktivitätenstrom und die Menübandinformationen sind nur in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM verfügbar. Weitere Informationen zur Verwendung des kontextbezogenen Seitenbereichs finden Sie unter • Aktivitätenstrom im kontextbezogenen Seitenbereich verwenden • Menübandinformationen im kontextbezogenen Seitenbereich anzeigen • Dynamische zugehörige Datensätze im kontextbezogenen Seitenbereich anzeigen Weitere Informationen zur Konfiguration dieser Funktion finden Sie unter Sichtbarkeit von Playbook-Phasen und -Aktivitäten konfigurieren.
Sichtbarkeit von Aktivitäten	Funktion, die die Sichtbarkeit der Aktivität mithilfe der folgenden Einstellungen steuert: • Blenden Sie die Aktivitäten in einer Phase aus, auf die der angemeldete Anwender nicht zugreifen kann. • Ausstehende Aktivitäten in Phasen ausblenden.
Kompaktmodus	Modus, der das Playbook von einer Registerkarte im Arbeitsbereich in den kontextbezogenen Seitenbereich verschiebt. Service Desk-Mitarbeiter können die Playbook-Aktivitäten im Seitenbereich abschließen, während sie die anderen Registerkarten auf der Datensatzseite anzeigen. **Hinweis:** Dieser Modus ist in verfügbar Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Nur. Benutzer mit der Administratorrolle können ein Playbook so konfigurieren, dass der Kompaktmodus in der Playbook-Komponentenkonfiguration in verwendet wird UI Builder.
Dynamische zugehörige Datensätze	Funktion, die die Datensätze im kontextbezogenen Seitenbereich anzeigt. Diese Datensätze ändern sich dynamisch abhängig vom Kontext der aktuellen Datensatz- oder Playbook-Aktivität.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Case Playbook for Product Support – Funktionen (Fortsetzung)

Funktion	Beschreibung
	Von **Zugehörige Datensätze** Registerkarte im kontextbezogenen Seitenbereich können Service Desk-Mitarbeiter • Liste der zugehörigen Datensätze filtern • Liste auf neuer Registerkarte öffnen • Neue Datensätze erstellen **Hinweis:** Die Funktion für dynamische zugehörige Datensätze ist nur in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM verfügbar. Weitere Informationen erhalten Sie unter Zugehörige Datensätze im kontextbezogenen Seitenbereich anzeigen.
SLA-Widget	Aktivitätskarten im Playbook-Arbeitsbereich können ein SLA-Widget anzeigen. Das Widget wird auf der Aktivitätskarte angezeigt, wenn es für die Playbook-Aktivität eine SLA gibt. Die Farbe des Widget weist auf die verbleibende Zeit für die SLA hin: • Grün: 0 bis 50 % • Gelb: 50 bis 75 % • Orange: 75 bis 99 % • Rot: 100 % oder Frist nicht eingehalten

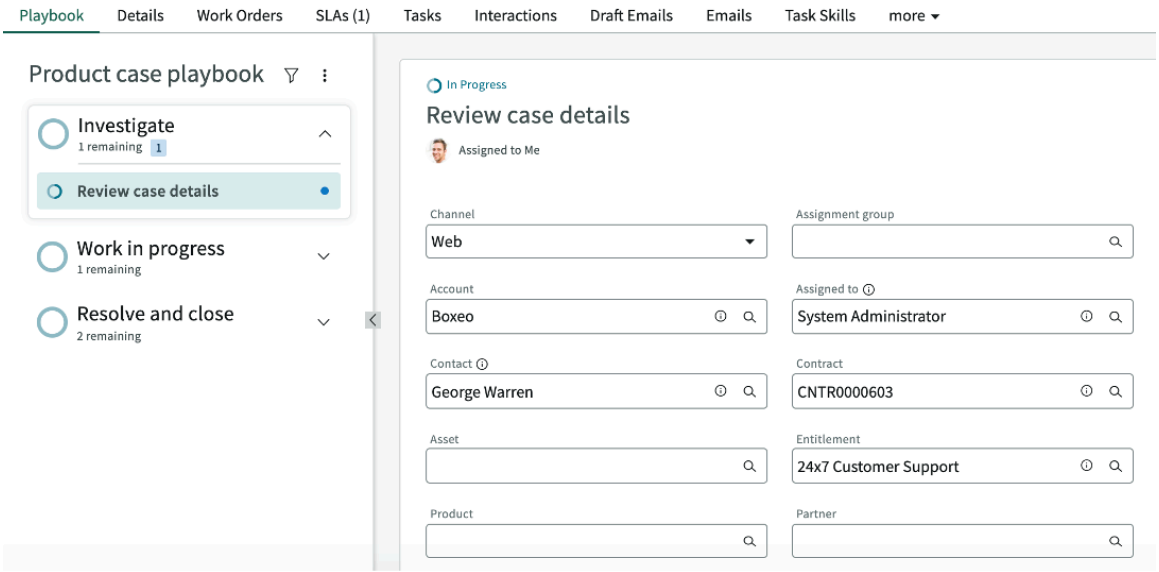
Verwenden der Playbook-Phasen- und Aktivitätsauswahl, um Phasen und Aktivitäten zu navigieren

Mit der Playbook-Phasenauswahl können Service Desk-Mitarbeiter den gesamten Produktsupport-Workflow anzeigen. Service Desk-Mitarbeiter können durch die Playbook-Phasen und -Aktivitäten navigieren, indem sie die folgenden Aufgaben ausführen:

- Erweitern und reduzieren Sie die Phasen, um Aktivitäten anzuzeigen oder auszublenden.
- Verwenden Sie den Filter in der Phasenauswahl, um Aktivitäten nach dem zugewiesenen Anwender oder dem Aktivitätsstatus zu filtern.
- Wählen Sie eine Aktivität aus, um die Details im Playbook-Arbeitsbereich anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das folgende Beispiel zeigt die verschiedenen Phasen und Aktivitäten in einem Playbook.



Playbook-Aktionsmenü verwenden

Das Menü Playbook-Aktionen im Playbook-Header enthält die Aktionen, die Service Desk-Mitarbeiter auf Playbook-Ebene ausführen können. Service Desk-Mitarbeiter können das Symbol Playbook-Aktionen (⋮), um auf dieses Menü zuzugreifen.

Das Menü „Playbook-Aktionen“ enthält die folgenden Aktionen auf Playbook-Ebene:

- **Erweitern Sie Alle Phasen** : Erweitert alle Phasen im Playbook.
- **Reduzieren Sie Alle Phasen** : Reduziert alle Phasen im Playbook.
- **Info anfordern**: Zeigt ein Popup-Fenster an, in dem ein Mitarbeiter mit dem Kunden kommunizieren kann. Mit dieser Aktion werden auch die Details im Fallaktivitätenstrom gespeichert. Mit dieser Aktion ändert sich der Status des Falls in Warten auf Informationen und hält die SLAs und alle Zeitgeber für den Fall an.
- **Informationen erhalten**: Setzt den Fall auf den vorherigen Status zurück und startet die SLAs und alle Timer neu.

Die Aktionen auf Aktivitätsebene können auch im Menü Playbook-Aktionen angezeigt werden. Diese Aktionen können je nach Art der Aktivität und je nach Phase variieren. Beispielsweise sind Aktionen verfügbar, um Fälle zu akzeptieren, zugehörige Fälle zu erstellen, Fallaufgaben zu erstellen und Lösungen vorzuschlagen.

Case Playbook for Product Support – Phasen und Aktivitäten

Die folgende Tabelle enthält das Fall-Playbook für Produktsupport-Phasen und -Aktivitäten, mit denen Service Desk-Mitarbeiter Kundenprobleme lösen können.

Case Playbook for Product Support – Phasen und Aktivitäten

Phase	Aktivität	Details
Untersuchen Leitet den Mitarbeiter bei der Erfassung von	Falldetails überprüfen	Ein Fall befindet sich in der Untersuchungsphase, wenn der Status „Neu“ oder „Offen“ lautet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Case Playbook for Product Support – Phasen und Aktivitäten (Fortsetzung)

Phase	Aktivität	Details
Kundeninformationen und bei ersten Untersuchungen zum Produktproblem an.		Diese Aktivität zeigt Informationen zum Fall an, einschließlich Kunden- und Produktdetails sowie aller Verträge und Berechtigungen. Der Service Desk-Mitarbeiter kann Details zum Problem hinzufügen und die Informationen und zugehörigen Suchergebnisse wie Wissensartikel oder ähnliche Fälle überprüfen. Aktionen für Kundenservice-Mitarbeiter: • **Mir zuweisen**: Weist den Fall dem aktuellen Mitarbeiter zu. • **Akzeptieren**: Ermöglicht dem Mitarbeiter, den Fall zu akzeptieren. • **Speichern**: Speichert alle an den Falldetails vorgenommenen Änderungen. • **Als vollständig markieren**: Speichert die Informationen, markiert die Aktivität als abgeschlossen und fährt mit der nächsten Aktivität oder Phase fort.
In Bearbeitung Sie können bei Bedarf Fallaufgaben erstellen und Benutzern Aufgaben zuweisen.	Fallaufgaben erstellen	Ein Fall befindet sich in der Phase „In Bearbeitung“, wenn der Service Desk-Mitarbeiter die ersten Untersuchungen abschließt und mit der Bearbeitung des Problems beginnt. Diese Aktivität beinhaltet eine Liste von Fallaufgaben. Mitarbeiter können nach Bedarf Aufgaben erstellen, um die Arbeit für einen Fall abzuschließen. Aktionen für Kundenservice-Mitarbeiter: • **Neu hinzufügen**: Erstellt eine Fallaufgabe. Fügen Sie der Aufgabe Informationen hinzu, und wählen Sie aus **Speichern** Zum Hinzufügen der Aufgabe zur Liste „Fallaufgaben“. • **Als vollständig markieren**: Markiert die Aktivität als abgeschlossen und fährt mit der nächsten Aktivität oder Phase fort.
Lösen und schließen Die Fallaufgaben sind abgeschlossen, und der Service Desk-Mitarbeiter ist bereit, dem	Lösen	Fügen Sie Details zu hinzu **Lösungscode** Und **Lösungshinweise** Felder auf der Aktivitätskarte, und wählen Sie aus **Speichern** . Diese Informationen werden dem Falldatensatz hinzugefügt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Case Playbook for Product Support – Phasen und Aktivitäten (Fortsetzung)

Phase	Aktivität	Details
Kunden eine Lösung vorzuschlagen.		Aktionen für Kundenservice-Mitarbeiter: • **Lösung vorschlagen**: Benachrichtigt den Kunden über die vorgeschlagene Lösung. • **Lösung ändern**: Diese Aktion wird angezeigt, nachdem ein Mitarbeiter eine Lösung vorgeschlagen hat. Verwenden Sie diese Aktion, um den Falllösungsfeldern Informationen hinzuzufügen.
	Fall schließen	In dieser Aktivität werden die folgenden schreibgeschützten Felder angezeigt: • **Geschlossen von**: Mitarbeiter, der den Fall geschlossen hat. • **Geschlossen**: Datum und die Uhrzeit, zu denen der Fall geschlossen wurde. Das System schließt den Fall, wenn der Kunde die Lösung akzeptiert oder der Service Desk-Mitarbeiter auswählt **Fall Schließen** .

Prozessbasierte Seitenvariante für Fälle

Das Fall-Playbook für Produktsupport v5.0 enthält eine prozessbasierte Seitenvariante, die Sie aktivieren und mit Fällen in verwenden können Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM. Diese Seite enthält die folgenden Funktionen:

- Eine horizontale Phasenauswahl oben im Datensatz, die eine End-to-End-Ansicht des Beschwerdeprozesses bietet. Aktivitäten innerhalb jeder Phase werden im Aktivitätsbetrachter gestapelt.
- Zeigt die Registerkarten der zugehörigen Liste in der Komponente „dynamische zugehörige Datensätze“ im kontextbezogenen Seitenbereich an.
- Zeigt persistente Account- und Kontaktinformationen im linken Seitenbereich an.
- Wird Angezeigt **E-Mail** Registerkarte in **Aktivitätenstrom** .
- Zeigt die E-Mail-Vorlagen im kontextbezogenen Seitenbereich an.
- Unterstützt die Fallzusammenfassungskarte im linken Bereich.

Service Desk-Mitarbeiter können Aufgaben nach Bedarf erstellen sowie Falldetails anzeigen und aktualisieren. Weitere Informationen finden Sie unter Playbook-Seiten.

Playbooks für Kundenservice-Management konfigurieren

Konfigurieren Sie verschiedene Playbook-Einstellungen, etwa die ausgewählte Aktivitätsansicht und die Festlegung der Sichtbarkeit von Aktivitäten.

Einige der Konfigurationen für ein Playbook finden in UI Builder im Rahmen der Konfiguration der Playbook-Komponente statt. Weitere Einstellungen können im Playbook Experience-Konfigurationsdatensatz konfiguriert werden. Diese Einstellungen umfassen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

die Auswahl der Playbook-Aktivitätsansicht und die Konfiguration der Sichtbarkeit von Playbook-Phasen und -Aktivitäten.

Playbook-Konfigurationsaufgaben

Konfigurationsaufgabe	Beschreibung
Erstellen oder passen Sie eine Playbook-Datensatzseite an	Eine Datensatzseite bietet die Basisstruktur für die Anzeige eines Datensatzes im konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich. Die folgenden Playbook-Datensatzseiten sind mit der Anwendung Playbooks für Kundenservice-Management [com.sn_csm_Playbook] verfügbar: • Fall-Playbook: Seite mit horizontalen Phasen • Fall-Playbook: Seite „vertikale Phasen“ Weitere Informationen finden Sie unter Verwalten Sie UI Builder-Seiten und -Seitenvarianten .
Konfigurieren Sie die Einstellungen der Playbook-Datensatzseite	Jede UI Builder-Datensatzseite enthält die folgenden Einstellungen: • **Aktiv** : Durch Aktivieren dieses Kontrollkästchens wird die Seite für die ausgewählte Zielgruppe verfügbar gemacht. • **Reihenfolge** : Dieser Wert gibt die Seitenpriorität an. Die Seite mit dem niedrigsten Reihenfolgewert ist die Standardseite. • **Bedingungen** : Bestimmen Sie, wann eine Seitenvariante angezeigt wird. • **Zielgruppe** : Bestimmt, wer die Seite sehen kann. Weitere Informationen finden Sie in den folgenden Themen: • Fall-Playbook: Einstellungen für Seitenvarianten für horizontale Phasen • Fall-Playbook: Einstellungen für Seitenvarianten für vertikale Phasen
Playbook-Aktivitätsansicht auswählen	Die Aktivitätsansicht bestimmt, wie die Phasen und Aktivitäten im Playbook angezeigt werden. • **Gestapelt** : <add description> • **Fokussiert** : <add description> Benutzer mit Systemadministratorrolle können in UI Builder in der Playbook-Komponentenkonfiguration eine Playbook-Aktivitätsansicht auswählen.
Sichtbarkeit von Playbook-Phasen und -Aktivitäten konfigurieren	Die folgenden Felder steuern die Sichtbarkeit von Playbook-Phasen und -Aktivitäten. • **Hide Inaccessible Activity** (Nicht zugängliche Aktivität ausblenden): Die Zugänglichkeit wird durch Benutzerberechtigungen bestimmt. Wenn diese Option aktiviert ist, können Benutzer keine Aktivität sehen, wenn sie nicht berechtigt sind, die mit der Aktivität verknüpften Daten anzuzeigen. Wenn Benutzer auf alle Aktivitäten in

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Playbook-Konfigurationsaufgaben (Fortsetzung)

Konfigurationsaufgabe	Beschreibung
	einer Phase nicht zugreifen können, wird auch die Phase ausgeblendet. • **Control Activity Display** (Aktivitätsanzeige steuern): Ausstehende Aktivitäten sind die Aktivitäten, die noch nicht ausgelöst wurden. Wählen Sie eine der Optionen in diesem Feld aus, um ausstehende Aktivitäten anzuzeigen oder auszublenden. Benutzer mit der Systemadministratorrolle können im Konfigurationsdatensatz der Playbook-Experience enthalten sein.
Konfigurieren Sie ein Playbook für den Kompaktmodus	Im Kompaktmodus wird das Playbook von einer Registerkarte im Arbeitsbereich in den kontextbezogenen Seitenbereich verschoben. Kundenservice-Mitarbeiter können Playbook-Aktivitäten im Seitenbereich abschließen, während sie andere Registerkarten auf der Datensatzseite anzeigen. Benutzer mit der Rolle „Systemadministrator“ können in UI Builder in der Playbook-Komponentenkonfiguration festlegen, dass das Playbook im Kompaktmodus verwendet wird.
Vorschau eines Playbooks anzeigen	Benutzer mit der Playbook-Experience-Administratorrolle [Playbook_Experience.admin] können eine Vorschau eines Playbooks in Echtzeit in einer Umgebung außerhalb der Produktion anzeigen. Mit dieser Funktion können Playbook Experience-Administratoren verschiedene Playbook-Einstellungen auf einfache Weise anzeigen und testen.
Wählen Sie eine Playbook-Experience aus	Eine Playbook Experience ist ein definierter Satz von Konfigurationen, der bestimmt, wie das System Playbooks im Arbeitsbereich darstellt. Mit Playbook Experiences können Sie das Erscheinungsbild eines Playbook anpassen, Benutzeraktionen zuordnen und Aktivitäten überschreiben. Das Plugin „Playbook Experience“ (com.playbook_experience) enthält den Datensatz „Globale Playbook Experience“, der eine standardmäßige Playbook-Konfiguration definiert. Das Plugin „Playbooks for Kundenservice-Management“ (com.sn_csm_playbook) enthält die folgenden zusätzlichen Playbook Experience-Datensätze: • CSM Configurable Workspace Playbook • CSM Agent Workspace Playbook Benutzer mit Systemadministratorrolle können beim Hinzufügen eines Playbook zu einer Seite in UI Builder eine Playbook Experience auswählen. Verschiedene Playbooks für denselben Datensatztyp können unterschiedliche Playbook Experiences verwenden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Playbook-Konfigurationsaufgaben (Fortsetzung)

Konfigurationsaufgabe	Beschreibung
	Wenn für einen Beschwerdefall beispielsweise zwei Playbooks zum Einsatz kommen, kann für jedes Playbook eine andere Playbook Experience verwendet werden.
Richten Sie einen Datensatzgenerator für einen Falltyp ein	Erstellen Sie einen Datensatz für einen Falltyp mithilfe eines Playbook-Datensatzgenerators. Mit einem Datensatzgenerator erstellt das System einen Datensatz als ersten Schritt im Playbook.
Konfigurieren Sie eine optionale Aktivität für ein Playbook	Konfigurieren Sie optionale Playbook-Aktivitäten, damit Service Desk-Mitarbeiter und Erfüller während einer Playbook-Ausführung Aktivitäten einfügen können. Beispielsweise kann ein Kunde eine optionale Aktivität planen, z. B. einen Termin für den Besuch eines Standorts vereinbaren.

Playbook-Experiences

Mithilfe von Playbook Experiences lässt sich das Erscheinungsbild von Playbooks anpassen. Einstellungen in einer Playbook-Experience steuern, wie UI Builder Rendert ein Playbook in den CSM-Arbeitsbereichen. Systemadministratoren können Einstellungen im Playbook Experience-Datensatz konfigurieren, um die Playbook-Phase und die Sichtbarkeit der Aktivität festzulegen.

In UI Builder können Systemadministratoren Einstellungen für Playbook-Komponenten konfigurieren, z. B.:

- Eine Playbook-Experience auswählen
- Aktivitätsansicht auswählen
- Kompaktmodus aktivieren

Weitere Informationen finden Sie unter Playbooks für Customer Service Management konfigurieren.

Playbook-Aktivitätsansicht auswählen

Die Aktivitätsansicht bestimmt, wie die Phasen und Aktivitäten im Playbook angezeigt werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Benutzer mit Systemadministratorrolle können in UI Builder in der Playbook-Komponentenkonfiguration eine Playbook-Aktivitätsansicht auswählen.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu UI Builder, und öffnen Sie die Playbook-Komponente.
2. Wählen Sie die Playbook-Komponente aus.
3. Wählen Sie auf der Registerkarte „Konfiguration“ im Feld **Aktivitätsansicht** eine Ansicht aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Auswahl	Beschreibung
Gestapelt	Zeigt die Phasen im Playbook-Lebenszyklusbereich und Karten für jede der Aktivitäten in der aktuellen Phase im Playbook-Arbeitsbereich an.
Im Fokus	Zeigt die Phasen und Aktivitäten im Playbook-Lebenszyklusbereich und die aktuelle Aktivität im Playbook-Arbeitsbereich an.

4. Wählen Sie **Speichern**.

Sichtbarkeit von Playbook-Phasen und -Aktivitäten konfigurieren

Konfigurieren Sie die Sichtbarkeit von Playbook-Phasen und -Aktivitäten, die ausstehen oder auf die ein Benutzer nicht zugreifen kann.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Verwenden Sie die folgenden Felder im Datensatz der Playbook Experience-Konfiguration, um die Sichtbarkeit von Playbook-Phasen und -Aktivitäten zu steuern.

- **Nicht Zugängliche Datensichtbarkeit** : Die Barrierefreiheit wird durch Anwenderberechtigungen bestimmt. Wenn diese Option aktiviert ist, können Benutzer keine Aktivität sehen, wenn sie nicht berechtigt sind, die mit der Aktivität verknüpften Daten anzuzeigen. Wenn Benutzer auf alle Aktivitäten in einer Phase nicht zugreifen können, wird auch die Phase ausgeblendet.
- **Sichtbarkeit Ausstehender Elemente** : Ausstehende Aktivitäten sind die Aktivitäten, die noch nicht ausgelöst wurden. Wählen Sie eine der Optionen in diesem Feld aus, um ausstehende Aktivitäten anzuzeigen oder auszublenden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Playbook-Experience** > **Playbook-Experiences**an.
2. Wählen Sie eine Playbook Experience aus.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Konfigurationen“ auf die gewünschte Konfiguration.
4. Wählen Sie Aus **Unzugängliche Aktivität Ausblenden** Von **Nicht Zugängliche Datensichtbarkeit** Feld-Dropdown-Liste zum Ausblenden der Aktivitäten in einer Phase, auf die der angemeldete Anwender nicht zugreifen kann.

   Der Standardwert für dieses Feld lautet „false“.
5. In **Sichtbarkeit Ausstehender Elemente** Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus.

Option	Beschreibung
Ausstehende Phasen und Aktivitäten anzeigen	○ Zeigt alle in einer Phase enthaltenen Aktivitäten an. ○ Ausstehende Aktivitäten sind ausgegraut. ○ Standardeinstellung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Beschreibung
Hide pending activity (Ausstehende Aktivität ausblenden)	○ Blendet die in einer Phase ausstehenden Aktivitäten aus. ○ Wenn alle Aktivitäten ausstehen und ausgeblendet sind, wird die Phase ausgegraut.
Ausstehende Aktivitäten und Phasen ausblenden	○ Blendet die in einer Phase ausstehenden Aktivitäten aus. ○ Wenn alle Aktivitäten ausstehen und ausgeblendet sind, wird die Phase ebenfalls ausgeblendet.

6. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Zugehörige Informationen

Konfigurieren Sie eine optionale Aktivität für ein Playbook

Richten Sie einen Datensatzgenerator für den Falltyp ein

Erstellen Sie einen Datensatz für einen Falltyp mithilfe eines Playbook-Datensatzgenerators. Mit einem Datensatzgenerator erstellt das System einen Datensatz als ersten Schritt im Playbook.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: playbook_Experience.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Für eine bestimmte Tabelle wird ein Datensatzgenerator eingerichtet. Sie können den Namen der Datensatzgeneratoraktivität, die Formularansicht und das Playbook angeben, das ein Anwender sieht, bevor ein Datensatz erstellt wird. Sie können auch die deklarative Aktion konfigurieren, die zum Senden des Formulars verwendet wird. Weitere Informationen zu deklarativen Aktionen finden Sie unter Deklarative Aktionen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Playbook-Experience** > **Datensatzgeneratoren**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formularfelder des Playbook-Experience-Datensatzgenerators

Feld	Beschreibung
Tabelle	Tabelle, die die neue Datensatzseite für den Datensatzgeneratoreintrag verwenden soll.
Prozessdefinition	Prozessdefinition, die Sie anzeigen möchten, bevor ein Datensatz erstellt wird. Alle Aktivitäten sind als ausstehend markiert. Wenn nach der Erstellung des Datensatzes kein Prozess ausgeführt wird, löst ein Playbook diese Prozessdefinition manuell aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Namen für Datensatzaktivität erstellen	Name, der in der Datensatzgeneratoraktivität angezeigt werden soll, die als erster Schritt innerhalb der angegebenen Prozessdefinition eingefügt wird.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Datensatzgenerators.
Reihenfolge	Ganzzahl, die den Vorrang dieser Konfiguration im Verhältnis zu anderen Aktivitäten in einer Playbook-Experience bestimmt. Je niedriger die Zahl ist, desto wahrscheinlicher ist es, dass ein Anwender sie über eine andere Konfiguration auswählt. Verwenden Sie Zahlen, die in Hunderten liegen. Beispiel: 100, 200, 300 oder 400.
Datensatzformularansicht erstellen	Formularansicht für das neue Datensatzformular, das in die eingefügte Aktivität eingebettet ist.
Vorlagenfelder	Optionale Feldwerte, die im neuen Datensatzformular vorab ausgefüllt werden können.

4. Wählen Sie **Absenden**.

Konfigurieren Sie eine optionale Aktivität für ein Playbook

Konfigurieren Sie optionale Playbook-Aktivitäten, damit Service Desk-Mitarbeiter und Erfüller während einer Playbook-Ausführung Aktivitäten einfügen können. Beispielsweise kann ein Kunde eine optionale Aktivität planen, z. B. einen Termin für den Besuch eines Standorts vereinbaren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: playbook_Experience.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Konfigurieren Sie optionale Playbook-Aktivitäten im Prozessautomatisierungs-Designer (PAD).

Obwohl Sie globale optionale Aktivitäten an beliebiger Stelle im Playbook einfügen können, können Sie phasenspezifische optionale Aktivitäten nur einfügen, wenn eine bestimmte Phase im Playbook aktiv ist. Sie können auch andere globale optionale Aktivitäten hinzufügen, z. B. ähnliche Datensätze, ähnliche Dokumente und verwaltete Dokumente.

Hinweis: Einige optionale Aktivitäten erfordern möglicherweise zusätzliche Plugins. Wenn für die Aktivität „Genehmigungsanforderung“ beispielsweise die Genehmigungsaktion dem Kunden über das Serviceportal zugänglich gemacht werden muss, müssen Sie die Plugin-Portal-Store-App (com.snc:App-Customer-Service-Portal) Release Version 23.2,4 installieren. Um die Aktivitäten für ähnliche und verwaltete Dokumente in PAD anzuzeigen, müssen Sie das Plugin „Dokumentverwaltung“ (com.snc.platform_document_management) installieren.

Prozedur

1. Navigieren zu**Alle** > **Prozessautomatisierung** > **Workflow-Studio**an.
2. Wählen Sie oben auf der Seite die Registerkarte Playbooks aus.
3. Wählen Sie in der Spalte Bezeichnung ein Playbook aus.
4. Zeigen Sie die optionalen Aktivitäten in allen Phasen an, indem Sie den Umschalter für aktivieren **Optionale Aktivitäten** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Wählen Sie Aus **Fügen Sie optionale Aktivität hinzu** In jeder Phase oder global.
6. Unter **Fügen Sie Aktivität hinzu** , Wählen Sie aus **Playbook für Kundenservice-Management** > **Genehmigungsanforderung**an.
   Eine neue optionale Aktivität „Genehmigungsanforderung“ wird erstellt.
7. Wählen Sie aus **Genehmigungsanforderung** Optionale Aktivität.
8. Unter **Bearbeiten Sie Aktivitätseigenschaften** , In **Details** Registerkarte hinzufügen **Bezeichnung** , **Beschreibung** , **Aktivitätsdefinition** , Und festgelegt **Startregel** Bis **Manuell** .
   Diese Einstellung ist der Indikator für optionale Aktivität.
9. Speichern Sie den neuen Aktivitätsdatensatz.
10. Wählen Sie Aus **Zeigen Sie alle Eigenschaften an** .
11. Navigieren zu **Registerkarte „Automatisierung“** > **Übergeordnete Datensätze** Und wählen Sie den übergeordneten Datensatz aus.
12. **Wahlweise:** Wechseln Sie zu **Automatisierung** Registerkarte und legen Sie die Werte für den Start- und Endstatus fest.
    Die Werte für den Start- und endstatus werden aus dem Wertfeld der Tabelle „sys_choice“ abgeleitet.

    (Optional) Informationen zum Erstellen eines anwenderdefinierten Status-Flows finden Sie unter Erstellen Sie einen Status-Flow . Stellen Sie sicher, dass die Klasse des Status-Flows „Kundenservice-Fall-Flow“ ist. Sie können auch weitere deklarative Aktionen für die optionale Aktivität konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Neue deklarative Aktionszuweisungen werden erstellt .
13. Wählen Sie **Fertig**.
14. Wählen Sie **Aktivieren**.

Playbooks für Portale

Mit Kundenservice-Management(CSM)-Playbooks in Serviceportalen erhalten Sie die Schritt-für-Schritt-Anleitung für den Fall-Flow-Prozess und die kontextbezogenen Informationen, die Sie benötigen, um jede Phase des Flows und die zugehörigen Aktivitäten erfolgreich abzuschließen.

Durch die geführte Aufnahme mit Playbooks ist es einfach, ein Formular auszufüllen oder Informationen für einen Fall bereitzustellen. Playbooks bieten eine klare Roadmap, die Ihren Fortschritt im Übermittlungsprozess und die verbleibenden Schritte anzeigt, die Sie abschließen müssen. Bei Bedarf können Sie zu einem vorherigen Schritt zurückkehren. Außerdem werden Ihnen die Optionen und Eingabesteuerungen vorgestellt, mit denen Sie Informationen schnell und genau eingeben können. Darüber hinaus können Sie eine Anwendung oder ein Formular speichern, die noch nicht zur Übermittlung bereit ist, und die Arbeit daran später fortsetzen.

Erste Schritte

1. Richten Sie vordefinierte Playbooks für Portale ein
2. Richten Sie anwenderdefinierte Playbooks für Portale ein
3. Zeigen Sie Fälle im Status Entwurf im Portal an
4. Aktivieren Sie ein neues Onboarding-Playbook mit Selfservice
5. Aktivieren Sie einen Reflow für UI Builder Seiten
6. Playbooks für Portale verwenden

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Richten Sie vordefinierte Playbooks für Portale ein

Richten Sie vordefinierte Playbooks für Portale ein, um Endanwendern die Playbook-Experience in Ihrem Serviceportal bereitzustellen.

Übersicht über Playbooks

Playbooks führen Anwender durch komplexe Prozesse und ermöglichen es ihnen, ihren Fortschritt zu speichern und ihre Arbeit nach Bedarf fortzusetzen. Sie können auch die Informationen abrufen, die sie für jede Phase des Flows und die zugehörigen Aktivitäten mit benötigen Kundenservice-Management(CSM) Playbooks in Serviceportalen.

Sie können Playbooks für Portale aktivieren, wenn Sie die Administratorrolle innehaben. Das Basissystem wird in einem inaktiven Status geliefert. Sie müssen es in aktivieren Process Automation Designer(PAD) damit der Anwender sie sehen kann.

Erforderliche Plugins:

- Playbooks für Kundenservice-Management: sn_csm_Playbook
- Playbook-Experience: sn_Playbook_exp
- Fall-Playbook für Onboarding: sn_Onboarding (erforderlich, wenn Sie die vordefinierte Playbook-Experience benötigen)
- Fall-Playbook für Produktsupport: sn_Product (erforderlich, wenn Sie das Produktfall-Playbook und den Datensatzgenerator verwenden möchten)

Plugins sind über verfügbar ServiceNow® Store. Weitere Informationen finden Sie unter Playbook-Plugins.

Zusammenfassung der Schritte zum Einrichten vordefinierter Playbooks für Portale

Sie können Playbooks für Portale mit den folgenden allgemeinen Schritten einrichten.

1. Aktivieren Sie den Entwurfsstatus im Status des Onboarding-Falltyps. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie den Entwurfsstatus für den Onboarding-Falltyp.
2. Aktivieren Sie den Datensatzgenerator
3. Aktivieren Sie ein neues Onboarding-Playbook mit Selfservice
4. Aktivieren Sie das geführte Onboarding in den Playbook-Inhaltselementen. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie das geführte Onboarding in Playbook-Inhaltselementen.
5. Fügen Sie ein hinzu **Prozess** Registerkarte zum Portal, damit Anwender sehen können, wo sie sich im Playbook-Prozess befinden. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie dem Portal die Registerkarte Prozess hinzu.

Aktivieren Sie den Entwurfsstatus für den Onboarding-Falltyp

Aktivieren Sie einen Entwurfsstatus für den Onboarding-Falltyp, damit der Fall während der Aufnahmephase im Entwurfsstatus verbleibt, bis der Fall übermittelt wird.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **sys_choice.list**an.
2. Wählen Sie den Datensatz mit aus **Tabellenname** – **sn_Onboarding_Fall** Mit **Element** Feldwert als **status** , Und **Bezeichnung** Feldname als **Entwurf** .
3. Wählen Sie **Bearbeiten**.
4. Löschen Sie **Inaktiv** Kontrollkästchen.
5. Wählen Sie **Aktualisieren**.
6. Navigieren zu **Systemdefinition** > **Geplante Aufgabe** Und suchen Sie nach **sys_ID** – **Ba5ba3d894e7110f87759453e4c7084** Oder **Name** – **Aktualisieren Sie die URL „meine Listen“ für Fallentwürfe** .
7. Wählen Sie **Jetzt ausführen**.
   Mit dieser Aktion werden die Fallentwürfe aus dem Listenfilter in ausgeschlossen **Meine Liste** Registerkarte während des ersten Ladens der Seite.
8. **Wahlweise:** Wenn Sie eine anwenderdefinierte Falltyptabelle verwenden und der relevante Status beim Filtern nicht angezeigt wird, müssen Sie möglicherweise erforderliche ACLs für das Statusfeld und die zugehörigen Werte zuweisen.

Aktivieren Sie den Datensatzgenerator

Aktivieren Sie den Datensatzgenerator für den Portalfall, und zeigen Sie dem Anwender das neue geführte Playbook an. Portalanwender können durch die Playbook-Schritte navigieren, um die Fallaufnahme abzuschließen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Playbook-Experience** > **Datensatzgeneratoren**an.
2. Wählen Sie in der Liste die aus **Tabellenname** – **sn_Onboarding_Fall** Mit **Prozessdefinition** Name: **Onboarding mit Selfservice** .
3. Wählen Sie **Bearbeiten**.
4. Aktivieren Sie die Checkbox **Aktiv**.
5. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Aktivieren Sie ein neues Onboarding-Playbook mit Selfservice

Aktivieren Sie ein neues Onboarding-Playbook mit Selfservice in Process Automation Designer(PAD), um sicherzustellen, dass das neue Playbook sichtbar ist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Prozessautomatisierungs-Designer**an.
2. Wählen Sie auf der Registerkarte Prozesse die Bezeichnung aus **Onboarding mit Selfservice** .
3. Wählen Sie im Menü „weitere Aktionen“ die Option aus **Aktivieren** .
   Überprüfen Sie, ob der vorherige PAD-Prozess deaktiviert ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktivieren Sie das geführte Onboarding in Playbook-Inhaltselementen

Aktivieren Sie das geführte Onboarding in Playbook-Inhaltselementen, und stellen Sie sicher, dass das neue Inhaltselement den Playbook-Datensatzgenerator startet, der ihm zugeordnet ist.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Playbook-Experience** > **Playbook-Inhaltselemente**an.
2. Wählen Sie Aus **Neue Geführte Onboarding-Anforderung** .
3. Wählen Sie **Bearbeiten**.
4. Aktivieren Sie die Checkbox **Aktiv**.
5. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Fügen Sie dem Portal die Registerkarte Prozess hinzu

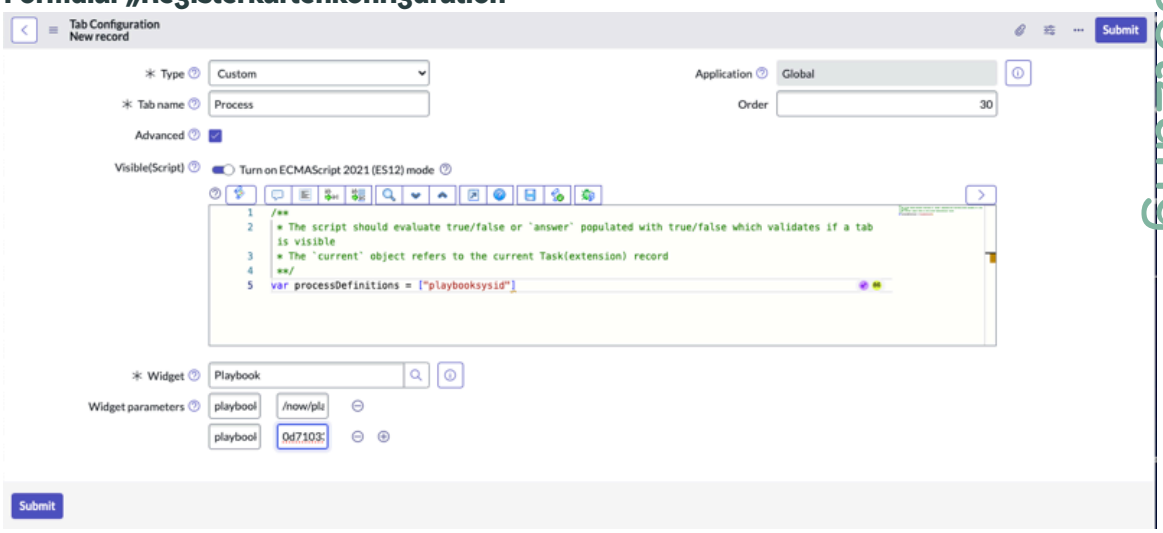
Fügen Sie ein hinzu **Prozess** Registerkarte zur CSM-Ticketseite, damit Anwender den Playbook-Prozess nachverfolgen können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Standardticket** > **Standardticketkonfiguration**an.
2. Öffnen Sie die Konfiguration für Ihre Tabelle.
3. In **Registerkarten** Zugehörige Liste, klicken Sie auf **Neu** .
4. In **Registerkartenkonfiguration** Füllen Sie die Felder wie folgt aus.

Formular „Registerkartenkonfiguration“



Formularfelder für Registerkartenkonfiguration

Feld	Daten
Typ	Anwenderdefiniert

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Daten
Registerkartenname	Prozess
Erweitert	Schalten Sie zu aktiv um
Sichtbares Skript	Fügen Sie eine oder mehrere Playbook-sysIds hinzu
Widget	Playbook
Widget-Parameter	Widget 1: Name: playbook_uib_page_url Wert: /Now/Playbook-Portal/csm_Case_Process Widget 2: Name: playbook_Experience_ID Wert: 0d71033773f220109edbc1f52ff6a741

5. Wählen Sie **Absenden**.

Hinweis:

Damit der Anwender die Prozessregisterkarten im Portal anzeigen kann, stellen Sie sicher, dass Sie die erforderlichen ACLs zugewiesen haben.

Zeigen Sie Fälle im Status Entwurf im Portal an

Kunden können eine Liste von Fällen im Status Entwurf über die Kunden- und Verbraucherserviceportale anzeigen.

Wenn Kunden Playbooks im Kundenserviceportal oder Verbraucherserviceportal verwenden, können sie eine Liste von Fällen im Status Entwurf anzeigen, indem sie zu navigieren **Startseite** > **Meine Listen** > **Meine Entwurfsfälle**an. Wenn Sie einen Fall im Status Entwurf auswählen, kehrt der Anwender zur Playbook-Aufnahmephase und -Aktivitäten zurück.

Status „Entwurf“ wird aktiviert

Der Status „Entwurf“ für den Basisfall wird standardmäßig als inaktiv versendet. Kunden können den Status Entwurf in der Auswahltabelle [sys_choice] manuell aktivieren.

1. Navigieren Sie zu sys_choice.list.
2. Wählen Sie den folgenden Datensatz aus:
   - **Tabelle** = sn_customerservice_Case
   - **Element** = Status
   - **Bezeichnung** = Entwurf
3. Wählen Sie **Bearbeiten**.
4. Löschen Sie **Inaktiv** Kontrollkästchen.
5. Wählen Sie **Aktualisieren**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen finden Sie unter Feldtyp der Auswahlliste .

Systemeigenschaft für Statuswerte des Fallentwurfs

Die *sn_customerservice.case_draft_state_values*Die Systemeigenschaft speichert eine kommagetrennte Liste von Werten für die Auswahllistenwerte des Status Entwurf für den Cutomer-Servicebase- und Falltyp. Der Standardwert für diese Eigenschaft ist 0.

Richten Sie anwenderdefinierte Playbooks für Portale ein

Erstellen Sie anwenderdefinierte Playbooks für Portale, um Endanwendern die Playbook-Experience in Ihrem Serviceportal bereitzustellen.

Übersicht über Playbooks

Playbooks führen Anwender durch komplexe Prozesse und ermöglichen es ihnen, ihren Fortschritt zu speichern und ihre Arbeit nach Bedarf fortzusetzen. Sie können auch die Informationen abrufen, die sie für jede Phase des Flows und die zugehörigen Aktivitäten mit benötigen Kundenservice-Management(CSM) Playbooks in Serviceportalen.

Sie können Playbooks für Portale aktivieren, wenn Sie die Administratorrolle innehaben. Das Basissystem wird in einem inaktiven Status geliefert. Sie müssen es in aktivieren Process Automation Designer(PAD) damit der Anwender sie sehen kann.

Erforderliche Plugins:

- Playbooks für Kundenservice-Management: sn_csm_Playbook
- Playbook-Experience: sn_Playbook_exp
- Fall-Playbook für Onboarding: sn_Onboarding (erforderlich, wenn Sie die vordefinierte Playbook-Experience benötigen)
- Fall-Playbook für Produktsupport: sn_Product (erforderlich, wenn Sie das Produktfall-Playbook und den Datensatzgenerator verwenden möchten)

Plugins sind über verfügbar ServiceNow® Store. Weitere Informationen finden Sie unter Playbook-Plugins.

Zusammenfassung der Schritte zum Einrichten von Playbooks für Portale

Sie können Playbooks für Portale mit den folgenden allgemeinen Schritten einrichten.

1. Definieren Sie Ihren Prozess mit Workflow-Studio. Weitere Informationen finden Sie unter Playbook erstellen .
2. Aktivieren Sie den Datensatzgenerator. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie den Datensatzgenerator.
3. Richten Sie ACLs (Access Control Lists) ein, um Anwendern die entsprechenden Lese-, Schreib- und Erstellungsberechtigungen bereitzustellen. Weitere Informationen finden Sie unter Explizite Rollen in CSM.

Hinweis: Fügen Sie Schreibrollen hinzu, und erstellen Sie Rollen mit einer Bedingung basierend auf „State=draft“, damit Anwender die Felder nur im Entwurfsstatus bearbeiten können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Erstellen Sie ein Playbook-Inhaltselement, damit Anwender zur Playbook-Experience navigieren können. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie ein Playbook-Inhaltselement.
5. Richten Sie ein Umleitungs-Widget ein, damit Anwender zur Playbook-Aufnahme-Experience weitergeleitet werden, sobald sich der Status von „Entwurf“ in „Neu“ ändert. Weitere Informationen finden Sie unter Richten Sie ein Umleitungs-Widget ein.

Erstellen Sie ein Playbook-Inhaltselement

Erstellen Sie ein Inhaltselement vom Typ Playbook im Portal, damit Anwender zur Playbook-Experience navigieren können. Diese Inhaltselemente sind speziell konfiguriert, um die Playbook-Experience in Portalen zu aktivieren.

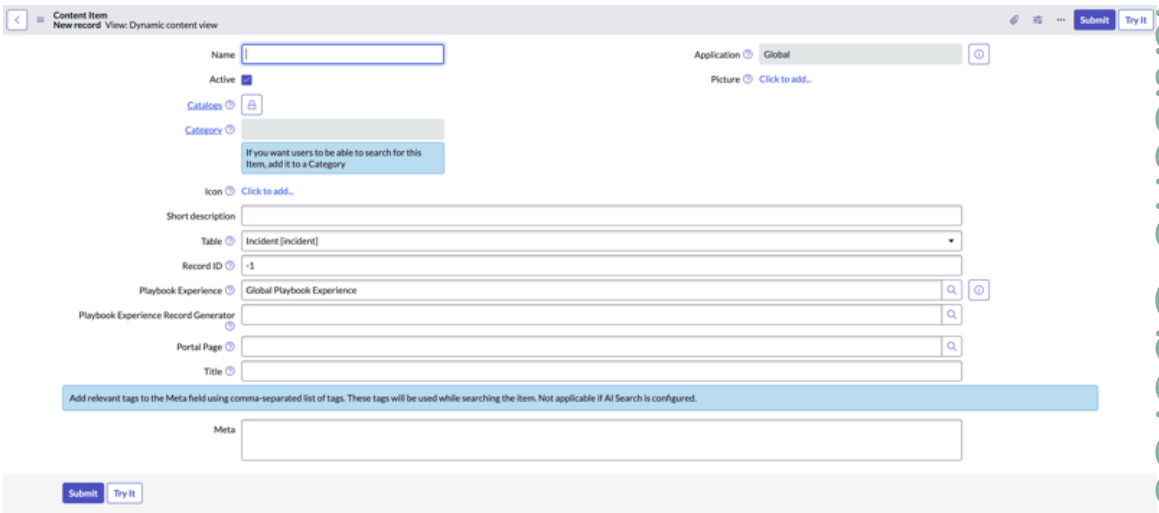
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Playbook-Inhaltselemente** > **Neu**an.

Formular „Inhaltselement“



2. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Relevante Inhaltselement-Formularfelder

Feld	Definition
Name	Der Name des Inhaltselements, das Sie erstellen
Tabelle	Ordnen Sie Ihre Tabelle hier zu
Datensatz-ID	Geben Sie immer -1 ein
Playbook-Experience	Der Name Ihrer Playbook-Experience
Playbook-Experience-Datensatzgenerator	Ordnen Sie Ihren Datensatzgenerator zu
Portalseite	`csm_Aufnahme` Standard mit Process Automation Designer Für Kundenservice-Management Anwendung.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Definition
	Hinweis: Sie können klonen csm_Aufnahme Seite und ändern Sie sie entsprechend Ihren Anforderungen.
Titel	Titel, der oben auf der Seite angezeigt wird.

3. Wählen Sie **Absenden**.

Nächste Maßnahme

Nach Abschluss dieses Schritts können Sie zum Portal navigieren, in dem der Katalog zugeordnet ist, und das Inhaltselement ausführen. Die Playbook-Aufnahme-Experience wird geöffnet, wobei der Datensatzgenerator als erste Aktivität zugeordnet ist.

Richten Sie ein Umleitungs-Widget ein

Sie können ein Widget einrichten, um den Anwender an den umzuleiten csm_Ticket Seite, sobald sich der Datensatzstatus von „Entwurf“ in „Neu“ ändert, was darauf hinweist, dass der Anwender den Aufnahmeprozess abgeschlossen hat.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Serviceportal** > **Widgets**an.
2. Öffnen Sie das Widget **CSM-Aufnahmeumleitung** .
3. Fügen Sie im Abschnitt Client-Controller den folgenden Code hinzu.

   Hinweis: Klonen Sie als Best Practice **CSM-Aufnahmeumleitung** Widget zum Ändern und Ersetzen auf csm_Aufnahme Oder auf Ihrer anwenderdefinierten Seite.

```
spUtil.recordWatch($scope, 'sn_customerservice_case', c.data.filter, function(response)
{ //replace sn_customerservice_case with your table.

      if (response.data.operation == "update" && response.data.record.state &&
response.data.record.state.value != "0") { //checking if the state is not draft

         if (($window.location.href).indexOf('?id=csm_ticket&') == -1);
         $window.location = "?id=csm_ticket&table=" + c.data.table + "&sys_id=" +
c.data.sys_id;
      }
   });
```

4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Aktivieren Sie einen Reflow für UI Builder Seiten

Aktivieren Sie einen Reflow für UI Builder Seiten. Auf diese Weise müssen Sie beim Ändern der Größe eines Fensters nicht horizontal scrollen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Reflow-Funktion passt die Eigenschaften der Komponenten an, wenn Sie die Größe eines Fensters ändern. Sie nimmt kleinere Bildschirmgrößen auf und ändert die Eigenschaften der Komponente für die verschiedenen Bildschirmgrößen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *UI Builder*an.
2. Unter **Experiences** , Wählen Sie aus **Playbook-Experience-Portal** .
3. Öffnen Sie eine bestimmte Seite oder Variante: Entweder **CSM – Fallprozess erstellen** Oder **CSM-Fallprozess** , Für die Sie den Reflow anpassen möchten.
4. Bearbeiten Sie **Playbook-Aktivitätsanzeige** Komponenteneinstellungen.
5. Auf der **Stile** Registerkarte in UI Builder, Legen Sie die Höhe des Aktivitätsbetrachters auf 100 vh fest.
6. Navigieren Sie zur Komponente **Größenanpassbare Bereiche** > **Bereichskonfiguration** Und kopieren Sie den Code im standardmäßig angezeigten Bereich, indem Sie den geskripteten Eigenschaftswert bearbeiten.

```
// Resizable Panes default displayed pane scripted value
// when in left/right pane position
function evaluateProperty({api, helpers}) {
   if(!api.data.playbook_custom_layout.compactMode) return "both";
 return (api.data.playbook_custom_layout.selectedItem || {}).stageContextId ? "right" : "left";
}
// when in top/bottom pane position
function evaluateProperty({api, helpers}) {
   if (!api.data.playbook_custom_layout.compactMode) return "both";

 return (api.data.playbook_custom_layout.selectedItem || {}).stageContextId ? "bottom" :
 "top";
}
```

7. Wählen Sie **Fertig**.
   Weitere Einzelheiten finden Sie unter Umlauf für Playbook Komponenten .

Dynamische zugehörige Datensätze konfigurieren

Systemadministratoren können die Funktion für dynamische zugehörige Datensätze so konfigurieren, dass zugehörige Datensätze in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM im kontextbezogenen Seitenbereich angezeigt werden. Diese Datensätze ändern sich dynamisch abhängig vom Kontext der aktuellen Datensatz- oder Playbook-Aktivität.

Die Konfiguration der Funktion für dynamische zugehörige Datensätze umfasst mehrere Arten von Datensätzen. Der folgenden Tabelle können Sie Einzelheiten zu diesen Datensatztypen entnehmen.

- Zugehörige Datensatzkontexte
- Zugehörige Datensatzdefinitionen
- Kontextbezogene Datensatzdefinitionen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dynamische zugehörige Datensatztypen

Datensatztyp	Beschreibung
Zugehöriger Datensatzkontext	Definiert den Kontext, in dem zugehörige Datensätze auf der Registerkarte „Zugehörige Datensätze“ angezeigt werden. Für die folgenden Datensatztypen können Sie einen zugehörigen Datensatzkontext erstellen: • Quelldatensatz, z. B. Kundenservicefall • Playbook-Aktivität, z. B. Hinzufügen zusätzlicher Mitglieder zu einem Onboarding-Fall Kontextdatensätze identifizieren die folgenden Informationen: • Die Tabelle, die den Typ des Datensatzes enthält, für den zugehörige Datensätze konfiguriert werden. • Zusätzliche Bedingungen, die für die ausgewählte Tabelle gelten. Diese Bedingungen bestimmen, ob die zugehörigen Datensatzdefinitionen für die ausgewählte Tabelle zur Laufzeit ausgeführt werden. • Die Typen der anzuzeigenden zugehörigen Datensätze, z. B. SLAs und E-Mails.
Zugehörige Datensatzdefinition	Identifiziert einen bestimmten Typ von Daten, die abgerufen werden sollen, z. B. SLAs und aktive Verträge. Sie können eine zugehörige Datensatzdefinition für jeden Datentyp erstellen, der in die Registerkarte „Zugehörige Datensätze“ aufgenommen werden soll, und dann eine oder mehrere Definitionen mit einem Kontextdatensatz verknüpfen.
Kontextbezogene Datensatzdefinition	Definiert die Beziehung zwischen einem Kontextdatensatz und den zugehörigen Definitionsdatensätzen. Wenn Sie einen Kontextdatensatz öffnen, können Sie die zugehörigen Definitionsdatensätze in der zugehörigen Liste „Kontextbezogene Datensatzdefinitionen“ anzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen zu diesen Tabellen, einschließlich Feldbeschreibungen, finden Sie unter Tabellen für dynamische zugehörige Datensätze.

Funktionsweise von Kontext- und Definitionsdatensätzen

Kontextdatensätze definieren den Kontext, in dem zugehörige Datensätze auf der Registerkarte „Zugehörige Datensätze“ angezeigt werden. Dies schließt Bedingungen ein, die auf den ausgewählten Datensatztyp angewendet werden. Zum Erstellen eines Kontextdatensatzes für eine Aktivität für das Onboarding-Playbook gehen Sie beispielsweise wie folgt vor:

1. Wählen Sie die Tabelle aus, in der die Aktivität gespeichert werden soll: **Ausführung der Aktivität [sys_pd_activity_context]**.
2. Definieren Sie zusätzliche Bedingungen, die auf die ausgewählte Tabelle angewendet werden sollen.
   - **[Aktivität.Prozessdefinition] [ist] [Onboarding-Playbook]**
   - **[Aktivität] [ist] [Zusätzliche Mitglieder hinzufügen]**

   Diese Bedingungen bestimmen, ob die zugehörigen Datensatzdefinitionen für die ausgewählte Tabelle zur Laufzeit ausgeführt werden. Wenn die Bedingungen als „true“ ausgewertet werden, werden die Definitionen ausgeführt. Bei „false“ werden die Definitionen ignoriert. Wenn ein Kontext keine Bedingungen hat, wird dies als „true“ ausgewertet.
3. Wählen Sie die auszuführenden zugehörigen Datensatzdefinitionen aus: **Zusätzliche Mitglieder**

Zur Laufzeit prüft das System, ob zugehörige Datensatzkontexte vorhanden sind, die mit der aktuellen Datensatz- oder Playbook-Aktivität übereinstimmen.

- Wenn eine Übereinstimmung gefunden wird, wertet das System die im Kontext definierten Bedingungen aus.
- Wenn die Bedingungen als „true“ ausgewertet werden, führt das System die zugehörigen Datensatzdefinitionen für den Kontext aus.

Im Beispiel von oben führt ein Kundenservice-Mitarbeiter, der das Case Playbook for Onboarding nutzt, gerade die Aktivität zum Hinzufügen weitere Mitglieder aus. Das System führt die folgenden Aktionen aus, um die richtigen zugehörigen Datensätze anzuzeigen:

- Es überprüft die aktiven Kontexte und findet **zusätzliche Onboarding-Mitglieder**.
- Es wertet die Bedingungen im Kontext aus und stellt fest, dass sie als „true“ ausgewertet werden.
- Es führt die zugehörige Datensatzdefinition **Zusätzliche Mitglieder** aus.
- Es ruft den richtigen Satz von Datensätzen aus der Tabelle ab, die in der zugehörigen Datensatzdefinition **Zusätzliche Mitglieder** identifiziert ist, und zeigt sie an. In diesem Fall handelt es sich dabei um die Tabelle „Zugehörige Partei“ [sn_customerservice_related_party].

Der Definitionsdatensatz nutzt ein Skript, um zu definieren, welche zugehörigen Datensätze abhängig vom Kontext abgerufen werden. Dieser Datensatz enthält auch die Tabelle, in der die zugehörigen Datensatzdaten gespeichert sind. Zur Laufzeit wertet das Skript den Kontext der aktuellen Datensatz- oder Playbook-Aktivität zusammen mit allen Bedingungen aus und zeigt die zugehörigen Datensatzdaten dynamisch an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurationsaufgaben für dynamische zugehörige Datensätze

Die Konfiguration der Funktion für dynamische zugehörige Datensätze umfasst die folgenden Aufgaben:

- Konfigurieren Sie die zugehörigen Datensatzkontexte und -definitionen, um zu bestimmen, welche zugehörigen Datensätze auf der Registerkarte „Zugehörige Datensätze“ angezeigt werden sollen.
- Konfigurieren Sie das Kartenlayout für die Datensätze, die auf der Registerkarte „Zugehörige Datensätze“ angezeigt werden.
- Konfigurieren Sie die maximale Anzahl zugehöriger Datensätze, die angezeigt werden sollen.

Kartenlayout der Liste „Zugehörige Datensätze“

Datensätze werden auf der Registerkarte „Zugehörige Datensätze“ in einem Kartenformat angezeigt. Dieses Format wird mit erstellt Aktionszuordnung Der Entitätsansicht (EVAM), A ServiceNow AI Platform Anwendung, die standardisiert, wie verschiedene Datenquellen in Karten und Listen angezeigt werden.

EVAM verwendet Ansichtskonfigurationen und Ansichtsvorlagen, um zu bestimmen, wie Informationen für jeden Typ des zugehörigen Datensatzes angezeigt werden.

- EVAM-Ansichtskonfiguration: Kombiniert Bedingungen, die Tabelle und Tabellenfelder sowie deklarative Aktionen mit einer zugehörigen Ansichtsvorlage.
- EVAM-Ansichtsvorlage: Enthält das JSON-Element, das verwendet wird, um die erforderlichen Informationen für die Anzeige und Verwendung der Karte bereitzustellen.

EVAM-Ansichtskonfigurationen können gruppiert werden, um Konfigurationspakete zu erstellen. Das Plugin „Dynamic Related Records for Configurable Workspace“ enthält das Konfigurationspaket `dynamic_related_records_bundle`, das Ansichtskonfigurationen und Ansichtsvorlagen für die Funktion der dynamischen zugehörigen Datensätze enthält.

Der Systemadministrator kann die Ansichtskonfigurationen in `dynamic_related_records_bundle` ändern oder neue Ansichtskonfigurationen erstellen. Dies umfasst die Auswahl der Felder, die auf der Karte für jeden Datensatztyp angezeigt werden. Weitere Informationen finden Sie unter:

- Definieren Sie eine EVAM-Ansichtskonfiguration
- Definieren Sie eine EVAM-Ansichtsvorlage

Im Lieferumfang des Plugins enthaltene zugehörige Datensatzdefinitionen

Das Plugin „Dynamic Related Records for Configurable Workspace“ enthält mehrere zugehörige Datensatzdefinitionen für Falldatensätze. Um eine Liste von Definitionen anzuzeigen, navigieren Sie zu **Dynamischer zugehöriger Datensatz** > **Zugehörige Datensatzdefinitionen**an.

Der Systemadministrator kann jede dieser Definitionen für Kundenservice-Mitarbeiter verfügbar machen, indem er sie in UI Builder der freigegebenen Seite für zugehörige Datensätze hinzufügt.

Tabelle „zugehörige Datensatzdefinitionen“

Zugehörige Datensatzdefinition	Beschreibung
SLAs	Zeigt SLAs für einen Fall an, einschließlich Informationen aus den folgenden Feldern:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabelle „zugehörige Datensatzdefinitionen“ (Fortsetzung)

Zugehörige Datensatzdefinition	Beschreibung
	• Phase • SLA-Definition • Startzeit • Verbleibende Geschäftszeit
E-Mails	Zeigt E-Mails für einen Fall an, einschließlich Informationen aus den folgenden Feldern: • Benachrichtigungstyp • Betreff • Empfänger • Erstellungsdatum
Eskalationen	Zeigt Eskalationen für einen Fall oder für den Account und den Kontakt oder Verbraucher an, einschließlich Informationen aus den folgenden Feldern: • Status • Nummer • Schweregrad der Eskalation • Quelldatensatz
Blockiert durch	Zeigt blockierende Aufgaben für einen Fall an, einschließlich Informationen aus den folgenden Feldern: • Blockierende Aufgabe • Blockierungsgrund
Untergeordnete Fälle	Zeigt mit einem Fall verknüpfte untergeordnete Fälle an, einschließlich Informationen aus den folgenden Feldern: • Nummer • Kurzbeschreibung • Account und Kontakt • Verbraucher

Dynamische zugehörige Datensätze

Zeigen Sie zugehörige Datensätze im kontextbezogenen Seitenbereich von Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM an, die sich je nach Kontext der aktuellen Datensatz- oder Playbook-Aktivität dynamisch ändern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Funktion für dynamische zugehörige Datensätze bietet Kundenservice-Mitarbeitern einfachen Zugriff auf die benötigten Informationen, wenn sie sie benötigen. Kundenservice-Mitarbeiter können zugehörige Datensätze im kontextbezogenen Seitenbereich anzeigen, ohne von der aktuellen Registerkarte weg zu navigieren und in anderen zugehörigen Listen nach Informationen zu suchen. Mit dieser Funktion können Benutzer auch zugehörige Datensätze anzeigen, ohne dass irgendeine Art von Referenz oder Übergeordnet/Untergeordnet-Beziehung erforderlich ist.

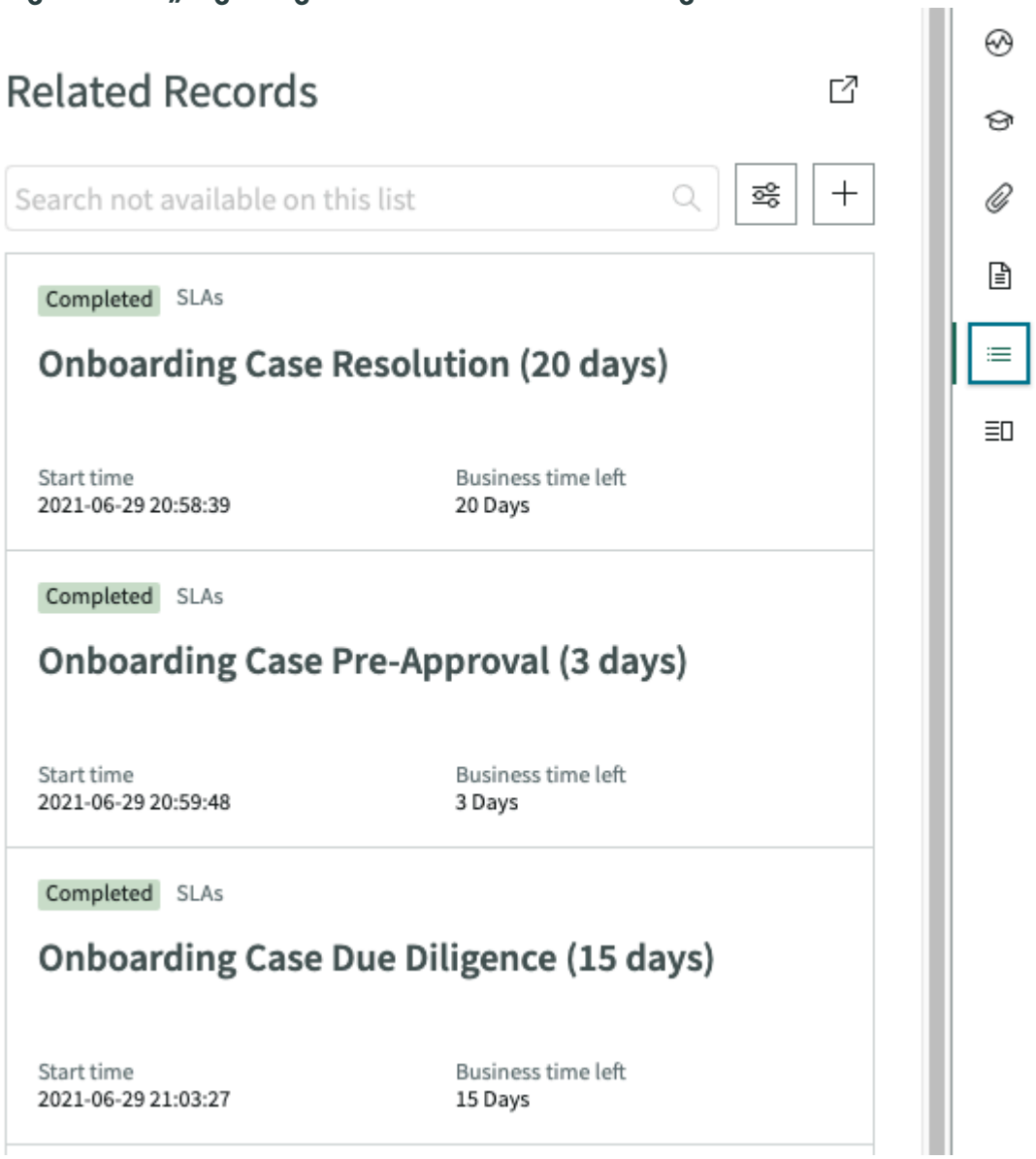
Mithilfe von dynamischen zugehörigen Datensätzen können verschiedenen Arten von Kundenservice-Mitarbeitern unterschiedliche Informationen angezeigt werden. Beispiel:

- Ein Kundenservice-Mitarbeiter mit direktem Kundenkontakt kann ähnliche, vor kurzem geöffnete Fälle anzeigen.
- Ein Kundenservice-Mitarbeiter im Middle Office, der einen Beschwerdefall überprüft, kann alle aktiven Verträge für den Kunden anzeigen.
- Ein Kundenservice-Mitarbeiter im Back Office kann E-Mails für eine ausgewählte Playbook-Aktivität anzeigen.

Um zugehörige Datensätze anzuzeigen, klicken Sie im kontextbezogenen Seitenbereich von Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM auf die Registerkarte „Zugehörige Datensätze“. Datensätze werden in der Liste „Zugehörige Datensätze“ als schreibgeschützte Karten angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registerkarte „Zugehörige Datensätze“ im kontextbezogenen Seitenbereich



Dynamische zugehörige Datensätze konfigurieren

Systemadministratoren können die Funktion für dynamische zugehörige Datensätze konfigurieren und die folgenden Informationen definieren:

- Kontextdatensätze, die den Typ des Datensatzes angeben, für den zugehörige Datensätze angezeigt werden, z. B. ein Falldatensatz oder eine Playbook-Aktivität. Ein Kontext kann auch Bedingungen für den Datensatztyp angeben, die erfüllt sein müssen, damit zugehörige Datensätze angezeigt werden.
- Definitionen für jeden spezifischen Typ von zugehörigen Datensätzen, die angezeigt werden sollen, z. B. SLAs und Verträge.
- Beziehungen zwischen Kontextdatensätzen und den zugehörigen Definitionsdatensätzen.

Systemadministratoren können auch das Kartenformat der zugehörigen Datensätze konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Dynamische zugehörige Datensätze konfigurieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dynamische zugehörige Datensätze verwenden

Kundenservice-Mitarbeiter können die Liste „Zugehörige Datensätze“ durchsuchen, indem Sie Text in das Suchfeld eingeben oder die Liste filtern, um Datensätze eines bestimmten Typs anzuzeigen, z. B. SLAs oder aktive Kundenverträge. Kundenservice-Mitarbeiter können eine Karte erweitern, um eine detailliertere Ansicht anzuzeigen, oder die Liste auf einer untergeordneten Registerkarte öffnen. Wenn Kundenservice-Mitarbeiter über die Berechtigung zum Erstellen verfügen, können sie auch neue zugehörige Datensätze des ausgewählten Typs erstellen.

Weitere Informationen zu diesen Aktionen von Kundenservice-Mitarbeitern erhalten Sie unter Registerkarte „Zugehörige Datensätze“ im kontextbezogenen Seitenbereich verwenden.

Plugin für dynamische zugehörige Datensätze

Das Plugin „dynamische zugehörige Datensätze für konfigurierbaren Arbeitsbereich“ (com.snc.uib.sn_dyn_rel_rec) ist über verfügbar ServiceNow Store.

Installieren Sie alle ServiceNow Store-Anwendungen, indem Sie sie aus dem ServiceNow Store anfordern. Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Dieses Plugin bietet Service Desk-Mitarbeitern Zugriff auf zugehörige Informationen basierend auf dem Kontext der aktuellen Datensatz- oder Playbook-Aktivität. Systemadministratoren können Definitionen für zugehörige Datensätze konfigurieren, die Daten im Kontext der Aktion verfügbar machen, die ein Mitarbeiter gerade ausführt.

Dieses Plugin fügt dem Anwendungsnavigator das Menü für dynamische zugehörige Datensätze und die folgenden Module hinzu:

- Zugehörige Datensatzkontexte
- Zugehörige Datensatzdefinitionen

Außerdem fügt dieses Plugin mehrere zugehörige Datensatzdefinitionen hinzu. Weitere Informationen finden Sie unter Im Lieferumfang des Plugins enthaltene zugehörige Datensatzdefinitionen.

Dynamische zugehörige Datensätze mit Playbooks for Kundenservice-Management verwenden

Das Plugin „Playbooks for Kundenservice-Management“ (sn_csm_playbook) fügt Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM die Funktion für dynamische zugehörige Datensätze hinzu. Es enthält auch den Fall-Kontextdatensatz und mehrere zugehörige Datensatzdefinitionen.

Die Anwendungen Case Playbook for Onboarding, Case Playbook for Complaints und Case Playbook for Product Support enthalten zusätzliche Kontextdatensätze und zugehörige Datensatzdefinitionen.

Zugehörige Informationen

Dynamische zugehörige Datensätze konfigurieren

Registerkarte „Zugehörige Datensätze“ im kontextbezogenen Seitenbereich verwenden

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registerkarte „Zugehörige Datensätze“ im kontextbezogenen Seitenbereich verwenden

Auf der Registerkarte „Zugehörige Datensätze“ im kontextbezogenen Seitenbereich können Kundenservice-Mitarbeiter die Datensätze anzeigen, suchen und sortieren.

Auf der Registerkarte „Zugehörige Datensätze“ werden zugehörige Datensätze angezeigt, die sich je nach Kontext der aktuellen Datensatz- oder Playbook-Aktivität dynamisch ändern. Die Datensätze, die auf der Registerkarte „Zugehörige Datensätze“ angezeigt werden, hängen von den folgenden Einstellungen ab:

- Die zugehörigen Datensatzkontexte und -definitionen, die für eine Datensatz- oder Playbook-Aktivität konfiguriert wurden.
- Die Zugriffsberechtigungen des Kundenservice-Mitarbeiters für Daten.

Registerkarte „zugehörige Datensätze“ im kontextbezogenen Seitenbereich

Aufgabe	Schritte
Zugehörige Datensätze im kontextbezogenen Seitenbereich anzeigen	Klicken Sie auf die Registerkarte „Zugehörige Datensätze“ ( ), um die Liste „Zugehörige Datensätze“ anzuzeigen. Zugehörige Datensätze werden in der Liste in einem Kartenformat angezeigt. Der anfängliche Satz von Datensätzen, der in der Liste angezeigt wird, wird durch den Datensatztyp bestimmt, der im Filter oben in der Liste ausgewählt wurde.
Typ des zugehörigen Datensatzes auswählen, der angezeigt werden soll	Verwenden Sie den Filter oben in der Liste „Zugehörige Datensätze“, um den Typ der anzuzeigenden zugehörigen Datensätze auszuwählen. Kundenservice-Mitarbeiter können den Filter auch verwenden, um die aktuelle Auswahl anzuzeigen. **1.** Klicken Sie auf das Filtersymbol ( ). **2.** Wählen Sie im Dropdown-Menü einen Datensatztyp aus. Das Dropdown-Menü enthält die zugehörigen Listen, die für den übergeordneten Datensatz konfiguriert wurden.
Liste der zugehörigen Datensätze durchsuchen	Führen Sie im Suchfeld oberhalb der Liste „Zugehörige Datensätze“ eine Textsuche durch. Datensätze, die dem Suchtext entsprechen, werden hervorgehoben. **1.** Geben Sie den Suchtext in das Suchfeld oberhalb der Liste „Zugehörige Datensätze“ ein. **2.** Klicken Sie auf das Suchsymbol.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registerkarte „zugehörige Datensätze“ im kontextbezogenen Seitenbereich (Fortsetzung)

Aufgabe	Schritte
	Hinweis: Das Suchfeld ist ausgegraut, wenn die Suchfunktion für den ausgewählten Typ zugehöriger Datensätze nicht verfügbar ist.
Zugehörigen Datensatz auf einer untergeordneten Registerkarte öffnen	Klicken Sie in der Liste „Zugehörige Datensätze“ auf eine Karte, um den Datensatz auf einer untergeordneten Registerkarte unter dem übergeordneten Datensatz zu öffnen. Auf der untergeordneten Registerkarte kann der Kundenservice-Mitarbeiter die Datensatzdetails anzeigen und verfügbare Aktionen ausführen.
Liste der zugehörigen Datensätze in einer Listenansicht auf einer untergeordneten Registerkarte öffnen	Klicken Sie auf das Listenansichtssymbol ( ), um die zugehörigen Datensätze in einer Listenansicht auf einer untergeordneten Registerkarte unter dem übergeordneten Datensatz anzuzeigen.
Neuen Datensatz für die ausgewählte zugehörige Liste erstellen	Erstellen Sie einen neuen Datensatz für den aktuell in der Liste „Zugehörige Datensätze“ ausgewählten Datensatztyp. Mit dieser Aktion wird ein neues Datensatzformular auf einer untergeordneten Registerkarte unter dem übergeordneten Datensatz geöffnet. **1.** Klicken Sie oben in der Liste „Zugehörige Datensätze“ auf das Symbol „Datensatz erstellen“ ( ). **2.** Füllen Sie die Felder im Datensatzformular aus, und klicken Sie auf **Speichern**.

Freigegebene Seite „Zugehörige Datensätze“

Auf der freigegebenen Seite zugehörige Datensätze können Sie Datensätze anzeigen, die sich auf den aktuellen Datensatz oder die aktuelle Playbook-Aktivität beziehen, im kontextbezogenen Seitenbereich.

Die Rolle ui_Builder_admin oder die Administratorrolle kann eine Datensatzseite in UI Builder konfigurieren und die freigegebene Seite zugehörige Datensätze verwenden, um im kontextbezogenen Seitenbereich eine Registerkarte zugehörige Datensätze hinzuzufügen. Die Registerkarte „Zugehörige Datensätze“ zeigt die Liste der zugehörigen Datensätze im Kartenformat an.

Verwenden Sie die freigegebene Seite „Zugehörige Datensätze“, um Datensätze aus Tabellen anzuzeigen, die eine konfigurierte Beziehung zum Hauptdatensatz aufweisen. Dies kann mehrere Arten von zugehörigen Datensätzen umfassen, z. B. SLAs, aktive Verträge und E-Mails.

Die freigegebene Seite „Zugehörige Datensätze“:

- Ist Teil der Base Agent Workspace-App-Shell.
- Ist eine öffentliche Seite, die in den Seitenvorlagen verfügbar ist.
- Ist eine generische Seite, die in den kontextbezogenen Seitenbereich für jede Seite eingebettet werden kann.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen zur freigegebenen Seite „Zugehörige Datensätze“ finden Sie in den Informationen der Komponente „Zugehörige Datensätze“ auf der ServiceNow Developer Site.

Tabellen für dynamische zugehörige Datensätze

Die Funktion für dynamische zugehörige Datensätze nutzt verschiedene Tabellen zum Speichern von Kontext- und Definitionsinformationen.

Die folgenden Tabellen unterstützen die Konfiguration der Funktion für dynamische zugehörige Datensätze. Diese Tabellen erweitern die Tabelle „sys_metadata“ .

Tabelle „Zugehöriger Datensatzkontext“

Datensätze in der Tabelle „Zugehöriger Datensatzkontext“ [sn_related_record_context] definieren den Kontext, in dem zugehörige Datensätze auf der Registerkarte „Zugehörige Datensätze“ angezeigt werden. Dies schließt die folgenden Informationen ein:

- Die ausgewählte Tabelle. Sie können Kontextdatensätze für Quelldatensätze (z. B. Kundenservicefälle) oder Playbook-Aktivitäten (z. B. Hinzufügen zusätzlicher Mitglieder zu einem Onboarding-Fall) erstellen.
- Zusätzliche Bedingungen, die für die ausgewählte Tabelle gelten. Diese Bedingungen bestimmen, wann die zugehörigen Datensatzdefinitionen für die ausgewählte Tabelle ausgeführt werden.
- Die auszuführenden zugehörigen Datensatzdefinitionen. Diese Definitionen identifizieren die abzurufenden Daten, z. B. SLAs und E-Mails.

Felder der Tabelle „Zugehöriger Datensatzkontext“

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name des Kontextdatensatzes.
Betrifft Tabelle	Tabelle, in der der Datensatztyp für den Kontextdatensatz gespeichert wird. Um zugehörige Datensätze für einen Quelldatensatz anzuzeigen, wählen Sie die Tabelle aus, in der der Quelldatensatz gespeichert wird. Beispiel: Fall [sn_customerservice_case]. Um zugehörige Datensätze für eine Playbook-Aktivität anzuzeigen, wählen Sie die Tabelle aus, in der die Aktivitäten gespeichert werden: Aktivitätsausführung [sys_pd_activity_context].
Primäres Referenzfeld	Das primäre Feld unter **Betrifft Tabelle**, das zur Auswertung an die kontextbezogene Datensatzdefinition übergeben wird. Der Wert wird von der geskripteten Abfrage in der Definition verwendet. Die folgenden Datentypen werden unterstützt: • Sys ID • Dokument-ID • Referenz

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder der Tabelle „Zugehöriger Datensatzkontext“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Sekundäres Referenzfeld	Das sekundäre Feld unter **Betrifft Tabelle**, das zur Auswertung an die kontextbezogene Datensatzdefinition übergeben wird. Der Wert wird von der geskripteten Abfrage in der Definition verwendet. Die folgenden Datentypen werden unterstützt: • Sys ID • Dokument-ID • Referenz
Anwendung	Die Anwendung, auf die sich der Kontextdatensatz bezieht. Dieses Feld ist schreibgeschützt.
Aktiv	Aktiviert den Kontextdatensatz.
Geerbt	Wenn diese Option aktiviert ist, berücksichtigt der Kontextdatensatz auch Tabellen, die aus **Betrifft Tabelle** erweitert werden.
Bedingungen	Bedingungen, die auf die Datensätze unter **Betrifft Tabelle** angewendet werden.

Tabelle „Zugehörige Datensatzdefinitionen“

Datensätze in der Tabelle „Zugehörige Datensatzdefinition“ [sn_related_record_definition] identifizieren einen Datentyp, der abgerufen werden soll, z. B. aktive Verträge, Fallaufgaben und SLAs. Definitionsdatensätze enthalten:

- Die Anzeigebezeichnung, die in der Filter-Dropdown-Liste auf der Registerkarte „Zugehörige Datensätze“ angezeigt wird.
- Die Tabelle, die abgefragt werden soll. Beispiel: Tabelle „E-Mail“ [sys_email].
- Gegebenenfalls primäre und sekundäre Referenztabellen.
- Geskriptete Bedingungen, mit denen genauer angegeben wird, aus welchen Feldern abgefragt werden soll.

Sie können Definitionsdatensätze für jeden Datentyp erstellen, der in die Registerkarte „Zugehörige Datensätze“ aufgenommen werden soll, und dann die Definitionen mit einem oder mehreren Kontextdatensätzen verknüpfen.

Felder der Tabelle „Zugehörige Datensatzdefinition“

Feld	Beschreibung
Bezeichnung anzeigen	Der eindeutige Name der zugehörigen Datensatzdefinition. Diese Bezeichnung wird in der Filterliste auf der Registerkarte „Zugehörige Datensätze“ angezeigt.
Primäre Referenztabelle	Die im Definitionsskript verwendete primäre Tabelle. Zur Laufzeit erwartet das Skript, dass ein Datensatz dieses Typs übergeben wird. Wenn Sie im zugehörigen Datensatzkontext einen Datentyp in das **primäre Referenzfeld** eingegeben haben, geben Sie die Tabelle für diesen Datentyp ein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder der Tabelle „Zugehörige Datensatzdefinition“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Sekundäre Referenztabelle	Die im Definitionsskript verwendete sekundäre Tabelle. Zur Laufzeit erwartet das Skript, dass ein Datensatz dieses Typs übergeben wird. Wenn Sie im zugehörigen Datensatzkontext einen Datentyp in das **sekundäre Referenzfeld** eingegeben haben, geben Sie die Tabelle für diesen Datentyp ein.
Anwendung	Die Anwendung, auf die sich der Definitionsdatensatz bezieht. Dieses Feld ist schreibgeschützt.
Fragt ab aus	Die Tabelle, in der die abzurufenden zugehörigen Datensatzdaten gespeichert sind.
Aktiv	Aktiviert den Definitionsdatensatz. Eine Definition muss aktiv sein, damit die zugehörigen Datensätze dieses Typs auf der Registerkarte „Zugehörige Datensätze“ angezeigt werden.
Skript	Erstellen Sie ein Skript, das definiert, welche Datensätze abhängig vom Kontext abgerufen werden.

Tabelle „Kontextbezogene Datensatzdefinition“

Die Tabelle „Kontextbezogene Datensatzdefinition“ [sn_m2m_context_related_record_defn] definiert die Beziehung zwischen einem Kontextdatensatz und den zugehörigen Definitionsdatensätzen.

Wenn Sie einen Kontextdatensatz öffnen, können Sie die zugehörigen Definitionsdatensätze in der zugehörigen Liste „Kontextbezogene Datensatzdefinitionen“ anzeigen.

Kontext und zugehörige Definitionsdatensätze

Feld	Beschreibung
Zugehöriger Datensatzkontext	Der Kontextdatensatz.
Zugehörige Datensatzdefinition	Name der zugehörigen Datensatzdefinition, die mit dem Kontextdatensatz verknüpft ist. Das System verwendet diese Definition, um zu bestimmen, welche Datensätze abgerufen werden sollen.
Anwendung	Die Anwendung, auf die sich der Kontextdatensatz bezieht. Dieses Feld ist schreibgeschützt.
Reihenfolge	Anhand der Nummer bestimmt, an welcher Stelle der zugehörige Datensatztyp in der Filterliste auf der Registerkarte „Zugehörige Datensätze“ angezeigt wird. Die Positionsangabe für diese zugehörige Datensatzdefinition wird mit der Positionsangabe der anderen Definitionen verglichen, die dem **Kontext des zugehörigen Datensatzes** zugeordnet sind, um die Reihenfolge der Darstellung in der Filterliste zu bestimmen. Wenn für einen Datensatz mehrere Kontexte gelten, wertet das System die Reihenfolge für alle zugehörigen Datensatztypen aus. Wenn ein doppelter zugehöriger

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kontext und zugehörige Definitionsdatensätze (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Datensatztyp vorhanden ist, verwendet das System den Datensatztyp mit dem niedrigsten Reihenfolgewert.
Aktiv	Aktiviert die **zugehörige Datensatzdefinition** für diesen Kontextdatensatz.

Zugehörige Datensatzkontexte konfigurieren

Dieser Typ von Konfigurationsdatensatz definiert den Kontext, in dem zugehörige Datensätze auf der Registerkarte „Zugehörige Datensätze“ angezeigt werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

In einem zugehörigen Datensatzkontext konfiguriert der Systemadministrator die folgenden Informationen:

- Tabelle, in der der Datensatztyp für den Kontext gespeichert wird. Sie können einen Kontext für einen Quelldatensatz wie einen Fall oder für eine Playbook-Aktivität erstellen.
- Bedingungen, die auf die ausgewählte Tabelle angewendet werden. Diese Bedingungen bestimmen, ob die zugehörigen Datensatzdefinitionen, die mit diesem Kontext verknüpft sind, zur Laufzeit ausgeführt werden.
  - Wenn die Bedingungen als „true“ ausgewertet werden, führt das System die zugehörigen Datensatzdefinitionen aus.
  - Wenn die Bedingungen als „false“ ausgewertet werden, ignoriert das System diese Definitionen.

  Hinweis: Wenn ein Kontext keine Bedingungen hat, wird dies als „true“ ausgewertet.

- Die auszuführenden zugehörigen Datensatzdefinitionen. Ordnen Sie jedem zugehörigen Datensatztyp eine Definition zu, die für den jeweiligen Kontext angezeigt werden soll.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Dynamischer zugehöriger Datensatz** > **Zugehörige Datensatzkontexte**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Geben Sie einen **Namen** für den Kontextdatensatz ein.
4. Wählen Sie im Feld **Betrifft Tabelle** die Tabelle aus, in der der Datensatztyp für den jeweiligen Kontext gespeichert ist.
5. Wählen Sie für **Primäres Referenzfeld** das Feld unter **Betrifft Tabelle** aus, das zur Auswertung an die kontextbezogene Datensatzdefinition übergeben wird.
   Die folgenden Datentypen werden unterstützt:
   - Sys ID
   - Dokument-ID
   - Referenz
6. **Wahlweise:** Wählen Sie bei Bedarf ein anderes Referenzfeld unter **Betrifft Tabelle** in **Sekundäres Referenzfeld** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

7. Aktivieren Sie das Feld **Geerbt**, wenn der Kontextdatensatz auch Tabellen berücksichtigen soll, die aus **Betrifft Tabelle** erweitert werden.
8. Verwenden Sie den Bedingungsgenerator, um Bedingungen auszuwählen, die auf die Datensätze unter **Betrifft Tabelle** angewendet werden.
   Wenn Sie beispielsweise einen Kontext für eine Playbook-Aktivität erstellen, können Sie den Bedingungsgenerator verwenden, um das Playbook und dann die spezifische Aktivität in diesem Playbook zu identifizieren.
9. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Der Kontext wird der Liste „Zugehörige Datensatzkontexte“ hinzugefügt.

Zugehörige Datensatzdefinitionen mit einem zugehörigen Datensatzkontext verknüpfen

Verknüpfen Sie die gewünschten zugehörigen Datensatzdefinitionen mit einem Kontextdatensatz, um zu bestimmen, welche zugehörigen Datensätze für den ausgewählten Datensatztyp angezeigt werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Zugehörige Datensatzkontexte enthalten die folgenden Informationen:

- Tabelle, in der der Datensatztyp für den Kontext (Quelldatensatz oder Playbook-Aktivität) gespeichert wird.
- Auf die ausgewählte Tabelle anzuwendende Bedingungen, die bestimmen, ob die zugeordneten zugehörigen Datensatzdefinitionen zur Laufzeit ausgeführt werden.
- Die auszuführenden zugehörigen Datensatzdefinitionen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Dynamischer zugehöriger Datensatz** > **Zugehörige Datensatzkontexte**an.
2. Klicken Sie auf den gewünschten Kontext.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Kontextbezogene Datensatzdefinitionen“ auf **Neu**.
   Möglicherweise müssen Sie die Anwendung ändern, damit die Schaltfläche **Neu** angezeigt wird:
   a. Klicken Sie auf das Symbol für Systemeinstellungen in der rechten oberen Ecke.
   b. Klicken Sie auf **Entwickler**.
   c. Wählen Sie die **Anwendung** aus, und schließen Sie das Popup-Fenster.
4. Klicken Sie in der **Liste der zugehörigen Datensatzdefinitionen** auf das Suchsymbol.
5. Wählen Sie in der Liste der zugehörigen Datensatzdefinitionen eine Definition aus.
6. Weisen Sie der Definition im Feld **Reihenfolge** eine Reihenfolgenummer zu.
   Anhand der Nummer bestimmt, an welcher Stelle der zugehörige Datensatztyp in der Filterliste auf der Registerkarte „Zugehörige Datensätze“ angezeigt wird.
7. Klicken Sie auf **Absenden**.

Zugehörige Datensatzdefinitionen konfigurieren

Zugehörige Datensatzdefinitionen identifizieren die Arten von Datensätzen, die die Funktion für dynamische zugehörige Datensätze auf der Registerkarte „Zugehörige Datensätze“ anzeigen kann.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Der Systemadministrator kann zugehörige Definitionen erstellen und die gewünschten Definitionen einem zugehörigen Datensatzkontext zuordnen. Beispielsweise kann der Administrator dem fallbezogenen Datensatzkontext SLA- und Eskalationsdefinitionen zuordnen. Definitionen können mehreren Kontexten zugeordnet werden.

Das Plugin „Dynamic Related Records for Configurable Workspace“ enthält mehrere zugehörige Datensatzdefinitionen für Falldatensätze. Weitere Informationen finden Sie unter Im Lieferumfang des Plugins enthaltene zugehörige Datensatzdefinitionen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Dynamischer zugehöriger Datensatz** > **Zugehörige Datensatzdefinitionen**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Geben Sie einen Namen für die Definition in das Feld **Bezeichnung anzeigen** ein.
   Diese Bezeichnung wird in der Dropdown-Liste „Filter“ auf der Registerkarte „Zugehörige Datensätze“ angezeigt. Kundenservice-Mitarbeiter klicken auf das Filtersymbol und wählen den Typ des zugehörigen Datensatzes aus, der in der Liste „Zugehörige Datensätze“ angezeigt werden soll.
4. Wählen Sie im Feld **Fragt ab aus** die Tabelle aus, in der die abzurufenden zugehörigen Datensatzdaten gespeichert sind.
5. Wählen Sie im Feld **Primäre Referenztabelle** eine Tabelle aus.
   Die im Definitionsskript verwendete primäre Tabelle. Zur Laufzeit erwartet das Skript, dass ein Datensatz dieses Typs übergeben wird. Wenn Sie im zugehörigen Datensatzkontext einen Datentyp in das **primäre Referenzfeld** eingegeben haben, geben Sie die Tabelle für diesen Datentyp ein.
6. **Wahlweise:** Wählen Sie gegebenenfalls im Feld **Sekundäre Referenztabelle** eine Tabelle aus.
   Die im Definitionsskript verwendete sekundäre Tabelle. Zur Laufzeit erwartet das Skript, dass ein Datensatz dieses Typs übergeben wird. Wenn Sie im zugehörigen Datensatzkontext einen Datentyp in das **sekundäre Referenzfeld** eingegeben haben, geben Sie die Tabelle für diesen Datentyp ein.
7. Definieren Sie über das Feld **Skript** die Datensätze, die abhängig vom Kontext abgerufen werden.

   Zur Laufzeit wertet das Skript den Kontext des aktuellen Datensatzes zusammen mit allen ausgewählten Bedingungen aus und zeigt die zugehörigen Datensätze dynamisch an.
8. Klicken Sie auf **Absenden**.

Maximale Anzahl der anzuzeigenden zugehörigen Datensätze konfigurieren

Konfigurieren Sie die maximale Anzahl von anzuzeigenden zugehörigen Datensätzen, die in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM auf der Registerkarte „Zugehörige Datensätze“ im kontextbezogenen Seitenbereich angezeigt werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: ui_builder_admin, admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Im Rahmen der Konfiguration der freigegebenen Seite „Zugehörige Datensätze“ kann der Administrator die maximale Anzahl von zugehörigen Datensätzen definieren, die auf der Registerkarte „Zugehörige Datensätze“ im kontextbezogenen Seitenbereich angezeigt werden. Dies wird im Rahmen der Konfiguration der UI Builder-Datentransformation definiert. Der Standardwert lautet 100 Datensätze.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now-Experience-Framework** > **UI Builder**an.
2. Klicken Sie in der Liste „Meine Experiences“ auf den gewünschten Arbeitsbereich.
3. Wählen Sie im Seitenmenü die Option **Datensatz** aus.
   Das Seitenmenü befindet sich in der linken oberen Ecke der UI Builder-Oberfläche.
4. Klicken Sie auf **Edit in original scope** (Im ursprünglichen Umfang bearbeiten).
5. Klicken Sie in der Inhaltsliste unter dem Seitenmenü auf die Komponente **Kontextabhängige Seitenleiste**.
6. Klicken Sie im Konfigurationsbereich der kontextabhängigen Seitenleiste auf der rechten Seite der UI Builder-Oberfläche auf die Registerkarte „Konfiguration“.
7. Klicken Sie in der Liste „Registerkarten“ auf **Zugehörige Datensätze**.
8. Klicken Sie auf **Inhalt bearbeiten**.
9. Klicken Sie in der Leiste auf der linken Seite der UI Builder-Oberfläche auf das Datensymbol.
10. Klicken Sie unter „Lokale Instanzen der Datenressourcen“ auf **Zugehörige Datensätze suchen**.
11. Geben Sie auf der Registerkarte „Konfiguration“ für die Datenressource in das Feld **Max. Ergebnisse** einen Wert ein.
12. Klicken Sie auf **Speichern**.

Kundenzentrale konfigurieren

Stellen Sie Kundenservice-Mitarbeitern alle Informationen über einen Kunden an einem zentralen Ort zur Verfügung, indem Sie die Ansichten „Kundeninformationen“ und „Kundenverlauf“ für die Kundenzentrale konfigurieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Kundenzentrale bietet Kundenservice-Mitarbeitern alle Informationen über den Kunden an einer zentralen Stelle. Dadurch können sie schnell auf das Kundenproblem eingehen und ihren Kunden einen effizienten und empathischen Service bieten.

Die Kundenzentrale besteht aus zwei Ansichten, Kundeninformationen und Kundenverlauf. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Kundenzentrale wird in den Interaktions-, Account-, Kontakt- oder Verbraucherdatensätzen angezeigt.

Weitere Informationen finden Sie unter Kundenzentrale.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Administration** > **Geführtes Setup**an.
2. Wählen Sie auf der Seite „erste Schritte“ des geführten Setups die Option aus **Erste Schritte** .
3. Zeigen Sie in der Kategorie Kundenzentrale – Kundeninformationen oder Kundenzentrale – Kundenverlauf die Liste der Aufgaben an, um die Funktion zu konfigurieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurationsaufgaben der Kundenzentrale

Aufgabe	Beschreibung
Kundenzentrale aktivieren	Die Anwendung Kundenzentrale (com.sn_csm_Customer_Central) wird mit aktiviert Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Anwendung (com.snc.uib.csm_Agent_Workspace). Die Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Die Anwendung wird mit aktiviert Kundenservice Plugin (com.sn_customerservice). **Hinweis:** Beginnend mit Yokohama Release wurde die Anwendung Customer Central (com.sn_csm_Customer_Central) in verschoben ServiceNow Store.
Konfigurieren Sie die Ansicht „Kundeninformationen“ mit Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM	Konfigurieren Sie die Anzeige der Kundeninformationsansicht mit Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.
Konfigurieren Sie die Ansicht „Kundenverlauf“	Konfigurieren Sie die Anzeige der Kundenverlaufsansicht.
Konfigurieren Sie die Komponente „Kundenverlauf“	Beginnend mit Yokohama Release: Die Komponente „Kundenverlauf“ zeigt Informationen zur Kundenaktivität auf einigen Datensatzseiten im konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich an.

4. Um eine Aufgabe auszuführen, wählen Sie aus **Konfigurieren** .

   Diese Schaltfläche öffnet die Seite in Ihrer Instanz, auf der die Konfiguration abgeschlossen wird.

Kundenzentrale aktivieren

Aktivieren Sie das Plugin „Customer Central“, um die Kundenzentrale zu verwenden.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Beginnend mit Yokohama Release, die Kundenzentrale Anwendung (com.sn_csm_Customer_Central) wird mit aktiviert Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Anwendung (com.snc.uib.csm_Agent_Workspace). Die Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Die Anwendung wird mit aktiviert Kundenservice Plugin (com.sn_customerservice).

Beginnend mit Yokohama Release wurde die Anwendung Customer Central (com.sn_csm_Customer_Central) in verschoben ServiceNow Store.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Plugins**an.
2. Suchen Sie nach dem Plugin com.sn_csm_customer_central.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Wählen Sie **Aktivieren**.

> **Hinweis:** Um die Demodaten der Kundenzentrale zu verwenden, aktivieren Sie das Plugin „Kundenservice-Management Demo Data” (com.snc.customerservice.demo).

Daten für die Kundenzentrale erstellen

Beim Upgrade von einem vorhandenen Release müssen Kunden ein Korrekturskript ausführen, um Daten für die Kundenzentrale zu erstellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Diese Aufgabe gilt für Kunden, die ihre Release-Version aktualisieren und die Kundenzentrale zum ersten Mal installieren. Durch Ausführen des Korrekturskripts werden Daten in der Tabelle „Aktivitäten“ für die Kundenzentrale erstellt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Korrekturskripts**an.
2. Wählen Sie aus **Erstellen Sie Aktivitäten für Daten der letzten N Tage** Korrekturskript.
3. Wählen Sie Aus **Führen Sie Das Korrekturskript Aus** .

Eigenschaften der Kundenzentrale konfigurieren

Legen Sie fest, für wie viele Tage Sie Daten in der Kundenzentrale anzeigen möchten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Diese Eigenschaft gilt sowohl für die Ansichten „Kundeninformationen“ als auch für die Ansicht „Kundenverlauf“.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenzentrale** > **Administration** > **Eigenschaften**an.
2. Geben Sie die Anzahl der Tage ein, für die Sie Daten in der Kundenzentrale anzeigen möchten. Der Standardwert ist 30.

Ansicht „Kundeninformationen“ mit CSM Agent Workspace konfigurieren

Konfigurieren Sie die Anzeige der Kundeninformationsansicht mit CSM-Mitarbeiterbereich.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Ansicht „Kundeninformationen“ zeigt in Form von Informationskarten alle Kontaktpunkte an, die ein Kunde mit einem Contact Center hatte.

> **Hinweis:** Die folgenden Schritte können zum Konfigurieren der Ansicht „Kundeninformationen“ in CSM Agent Workspace verwendet werden. Dies ist der Arbeitsbereich, der mit konfiguriert wird ServiceNow AI Platform Schnittstelle.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Administration** > **Geführtes Setup**an.
2. Wählen Sie auf der Seite „erste Schritte“ des geführten Setups die Option aus **Erste Schritte**
3. Zeigen Sie in der Kategorie „Kundenzentrale - Kundeninformationen“ die Liste der Aufgaben an, um die Funktion zu konfigurieren.

Kundenzentrale - Konfigurationsaufgaben für Kundeninformationen

Aufgabe	Beschreibung
Einstellungen für die Ansicht der Kundeninformationen konfigurieren	Legen Sie die Eigenschaften der Kundenzentrale nach Bedarf fest.
Kundeninformationslisten konfigurieren	Konfigurieren Sie die Listen für die Anzeige in der Kundeninformationsansicht. Beispielsweise kann eine Liste aktuelle Fälle oder aktuelle Chat-Interaktionen enthalten.
Kundeninformationsberichte konfigurieren	Konfigurieren Sie die Berichte für die Anzeige in der Kundeninformationsansicht.
Kundeninformationsdatensätze konfigurieren	Konfigurieren Sie die Datensätze für die Anzeige in der Kundeninformationsansicht. Beispielsweise kann ein Datensatz Informationen über den Kontakt oder Verbraucher bereitstellen.
Berichtsgruppen für Kundeninformationen konfigurieren	Konfigurieren Sie die Gruppen von Berichten für die Anzeige in einem Abschnitt der Kundeninformationsansicht.
Kundeninformationskontexte konfigurieren	Ordnen Sie jede erstellte Liste, jeden Datensatz, jeden Bericht und jede Berichtsgruppenkonfiguration einem Verbraucher- oder Kontaktkontext zu, je nachdem, für wen Sie die Informationen anzeigen möchten.

4. Um eine Aufgabe auszuführen, wählen Sie aus **Konfigurieren** .

   Diese Schaltfläche öffnet die Seite in Ihrer Instanz, auf der die Konfiguration abgeschlossen wird.

Listen für die Ansicht der Kundeninformationen konfigurieren

Konfigurieren Sie Listen für die Ansicht der Kundeninformationen.

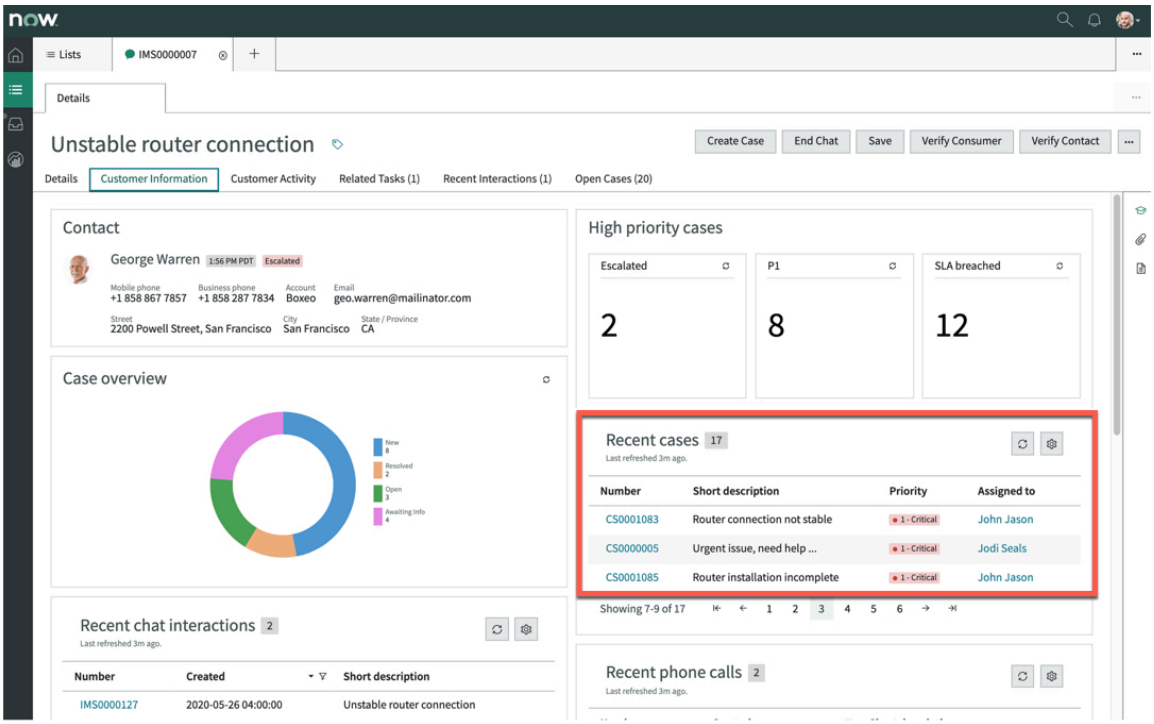
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Listen werden in der Ansicht „Kundeninformationen“ in Agent Workspace angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenzentrale** > **Kundeninformationen** > **Listenkonfigurationen**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder nach Bedarf aus.

Beschreibung des Felds „neue Listenkonfigurationen“

Feld	Beschreibung
Titel	Geben Sie einen Titel für die Listenkonfiguration ein.
Kontexttabelle	Wählen Sie eine Kontexttabelle aus.
Beziehung	Geben Sie die Beziehung zwischen Kontext und Liste ein. **a.** Zum Erstellen einer neuen Beziehung klicken Sie auf das Suchsymbol und dann auf „Neu“. **b.** Geben Sie einen Namen für die Beziehung ein. **c.** Wählen Sie in der Tabelle „Betrifft“ die Kontakt- oder Verbraucher-Kontexttabelle aus. **d.** Wählen Sie in der Tabelle „Abfragen aus“ die Tabelle aus, aus der diese Liste Daten abruft. **e.** Geben Sie in **Abfrage mit** ein Skript ein, um die Datensätze anzugeben, die aus der Tabelle eingeschlossen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	werden sollen, die die Beziehung abfragt. Beispiel: `current.addQuery("contact", parent.sys_id);` “contact” => is the name of the column in the list table that stores the context ID, for example, contact ID. “parent.sys_id” => is the unique key in the contact table that holds the contact record. Note: If building a new relationship, ensure that the exact column name from the list table that stores the context ID is specified here.
Anzeigen	Wählen Sie den Namen der Ansicht aus, die über die für diese Liste anzuzeigenden Spalten verfügt. Informationen zum Erstellen einer Ansicht finden Sie unter Konfigurieren Sie das Listenlayout .
Listengrenzwert	Geben Sie die Anzahl der Datensätze ein, die in der Liste angezeigt werden sollen. Sie können über Paginierung auf die verbleibenden Datensätze zugreifen.

4. Wählen Sie **Absenden**.

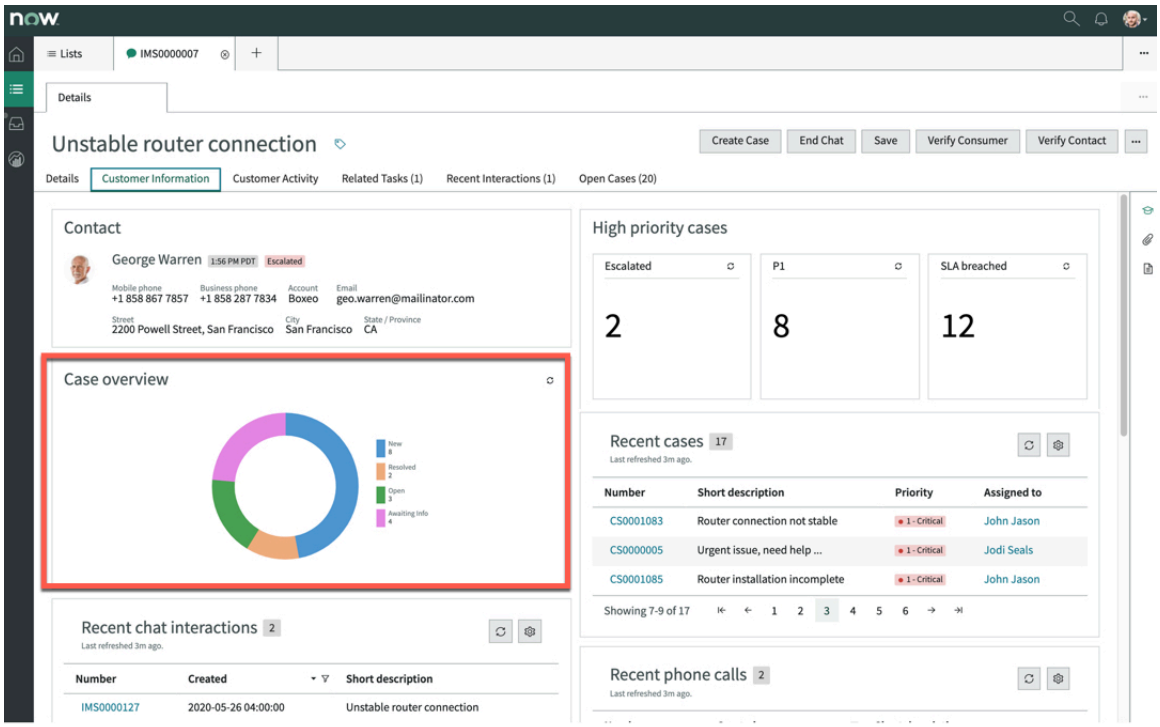
Berichte für die Ansicht der Kundeninformationen konfigurieren

Konfigurieren Sie die Berichte für die Anzeige in der Kundeninformationsansicht.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Berichte werden in der Ansicht „Kundeninformationen“ in Agent Workspace angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenzentrale** > **Kundeninformationen** > **Berichtkonfigurationen**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder nach Bedarf aus.

Feld	Beschreibung
Titel	Geben Sie einen Titel für den Bericht ein.
Kontexttabelle	Wählen Sie eine Kontexttabelle aus. **Hinweis:** Geben Sie beispielsweise „Kontakt“ ein, wenn Sie alle Informationen zu einem Kundenkontakt anzeigen möchten.
Bericht	Wählen Sie einen Bericht aus. **Hinweis:** Nur Kreisdiagramme, Ringdiagramme und Diagramme mit einzelnen Punktzahlen werden unterstützt.
Beziehung	Geben Sie die Beziehung zwischen Kontext und Bericht ein. **a.** Zum Erstellen einer neuen Beziehung klicken Sie auf das Suchsymbol und dann auf „Neu“. **b.** Geben Sie einen Namen für die Beziehung ein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	c. Wählen Sie in der Tabelle „Betrifft“ die Kontakt- oder Verbraucher-Kontexttabelle aus. **d.** Wählen Sie in der Tabelle „Abfragen aus“ die Tabelle aus, aus der diese Liste Daten abruft. **e.** Geben Sie unter **Abfrage mit** ein Skript ein, um die Beziehung zwischen der Kontexttabelle und der Berichtstabelle aufzubauen. Sie können bei Bedarf auch beliebige Filterbedingungen angeben. Zum Beispiel: `current.addQuery("contact", parent.sys_id);` “contact” => is the name of the column in the report table that stores the context ID, for example, contact ID. “parent.sys_id” => is the unique key in the contact table that holds the contact record. Note: If building a new relationship, ensure that the exact column name from the report table that stores the context ID is specified here.

4. Wählen Sie **Absenden**.

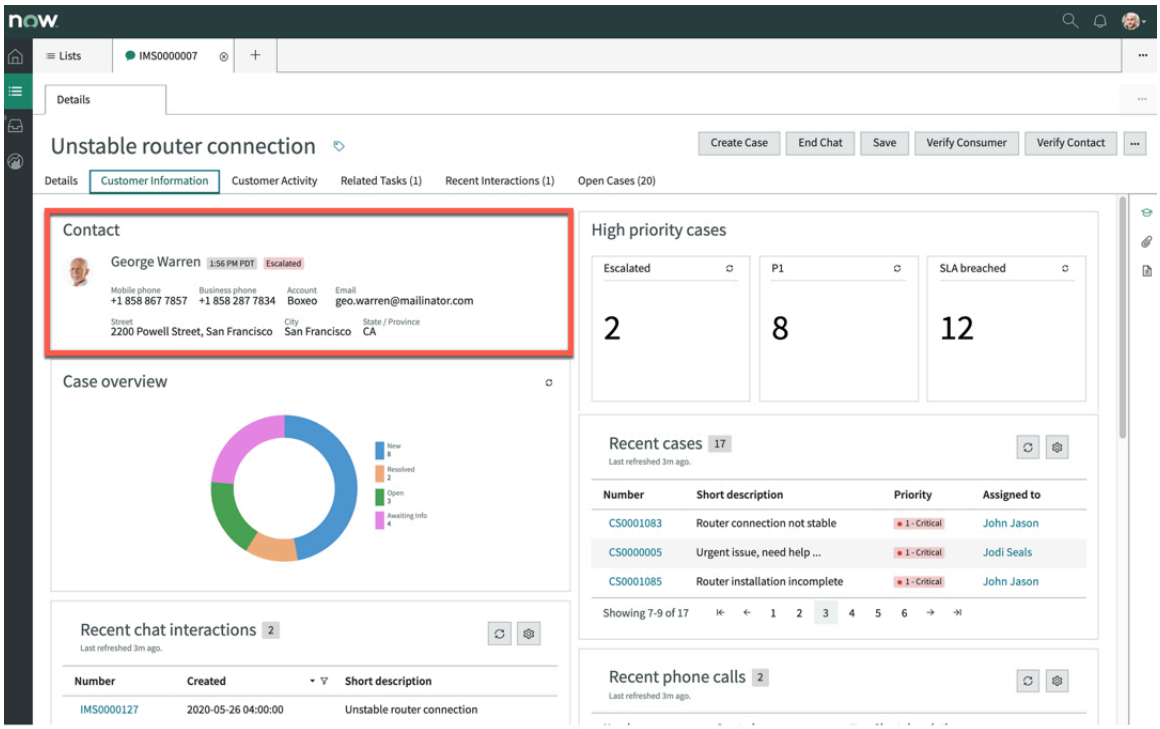
Datensätze für die Ansicht der Kundeninformationen konfigurieren

Konfigurieren Sie die Datensätze für die Anzeige in der Kundeninformationsansicht. Beispielsweise kann ein Datensatz Informationen über den Kontakt oder Verbraucher bereitstellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Datensätze werden in der Ansicht „Kundeninformationen“ in Agent Workspace angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenzentrale** > **Kundeninformationen** > **Datensatzkonfigurationen**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder nach Bedarf aus.

Beschreibung des Felds für neue Datensatzkonfigurationen

Feld	Beschreibung
Titel	Geben Sie einen Titel für den Datensatz ein.
Kontexttabelle	Wählen Sie eine Kontexttabelle aus. **Hinweis:** Geben Sie beispielsweise „Kontakt“ ein, wenn Sie alle Informationen zu einem Kundenkontakt anzeigen möchten.
Beziehung	Geben Sie die Beziehung zwischen Kontext und Datensatz ein. **a.** Zum Erstellen einer neuen Beziehung klicken Sie auf das Suchsymbol und dann auf „Neu“. **b.** Geben Sie einen Namen für die Beziehung ein. **c.** Wählen Sie in der Tabelle „Betrifft“ die Tabelle aus, in der die Liste angezeigt wird. **Hinweis:** Geben Sie entweder Kontakt oder Verbraucher ein.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	d. Wählen Sie in der Tabelle „Abfragen aus“ die Tabelle aus, aus der diese Liste Daten abruft. **e.** Geben Sie unter **Abfrage mit** ein Skript ein, um die Beziehung zwischen der Kontexttabelle und der Datensatztabelle aufzubauen. Sie können bei Bedarf auch beliebige Filterbedingungen angeben. Beispiel: `current.addQuery('sys_id', parent.sys_id);` “sys_id” => is the name of the column in the record table that stores the context ID, for example, contact ID. “parent.sys_id” => is the unique key in the contact table that holds the contact record. Note: If building a new relationship, ensure that the exact column name from the record table that stores the context ID is specified here.
Fields	Wählen Sie die Felder aus, die auf dem Datensatz angezeigt werden sollen.

4. Wählen Sie **Absenden**.

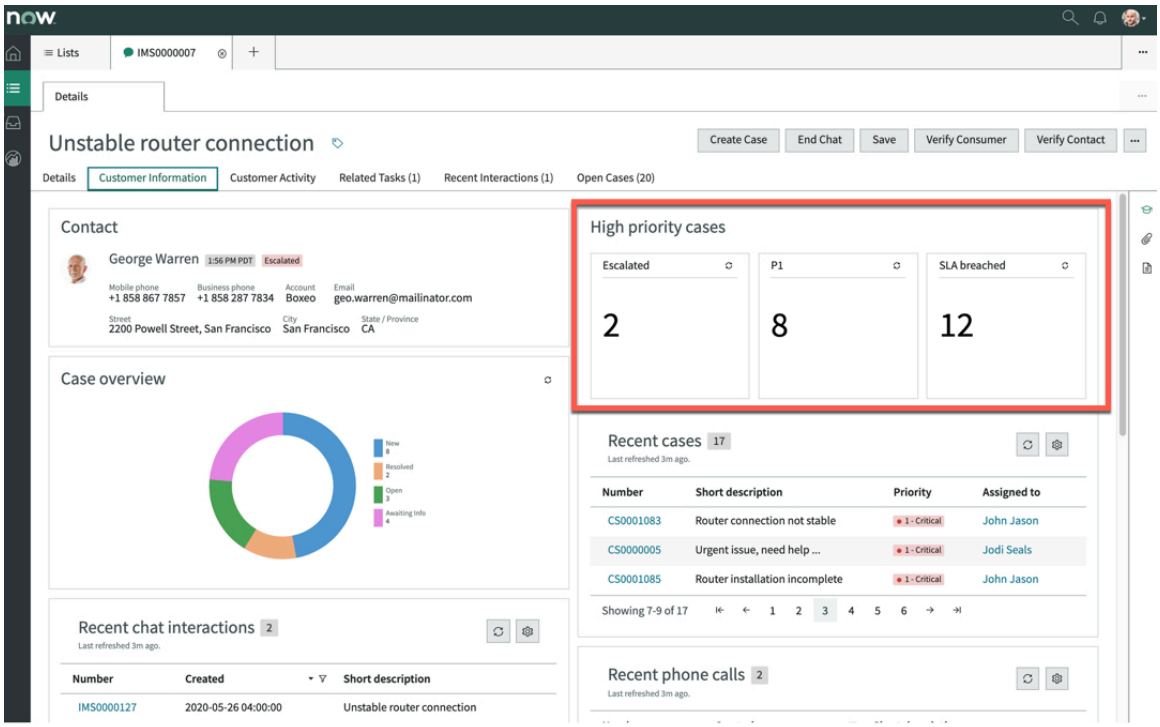
Berichtgruppen für die Ansicht der Kundeninformationen konfigurieren

Konfigurieren Sie die Gruppen von Berichten für die Anzeige in einem Abschnitt der Kundeninformationsansicht.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Berichtgruppen werden in der Ansicht „Kundeninformationen“ in Agent Workspace angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenzentrale** > **Kundeninformationen** > **Berichtgruppenkonfigurationen**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder nach Bedarf aus.

Formularfelder und Beschreibungen für Berichtsgruppenkonfigurationen

Feld	Beschreibung
Titel	Geben Sie einen Titel für die Berichtgruppe ein.
Kontexttabelle	Wählen Sie eine Kontexttabelle aus. **Hinweis:** Geben Sie beispielsweise „Kontakt“ ein, wenn Sie alle Informationen zu einem Kundenkontakt anzeigen möchten.
Berichtkonfigurationen	Wählen Sie die Liste der Berichte aus, die in der Gruppe angezeigt werden sollen.

4. Wählen Sie **Absenden**.

Kundeninformationskontexte für die Ansicht der Kundeninformationen konfigurieren

Ordnen Sie jede erstellte Liste, jeden Datensatz, jeden Bericht und jede Berichtsgruppenkonfiguration einem Verbraucher- oder Kontaktkontext zu, je nachdem, für wen Sie die Informationen anzeigen möchten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Konfigurieren Sie Kundeninformationskarten, um jede der Listen-, Datensatz- oder Berichtskonfigurationen für einen Verbraucher oder Kontakt anzuzeigen. Jede Kundeninformationskarte entspricht einer Karte in der Ansicht „Kundeninformationen“.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenzentrale** > **Kundeninformationen** > **Kontexte der Kundeninformationen**an.
2. Wählen Sie den Kontakt- oder Verbraucherdatensatz aus, dem Sie Ihre Konfiguration hinzufügen möchten.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Kundeninformationskarten die Option aus **Neu** .
4. Fügen Sie Ihre Konfiguration hinzu, um eine Kundeninformationskarte zu erstellen.
5. Wählen Sie **Absenden**.

Hinweis: Wiederholen Sie diese Schritte für jede Konfiguration, die Sie dem Kontakt- oder Verbraucherdatensatz hinzufügen möchten. Sie können auch das Layout und die Reihenfolge ändern, in der die Karten in der Ansicht „Kundeninformationen“ angezeigt werden.

Konfigurieren Sie die Ansicht „Kundeninformationen“ mit Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM

Konfigurieren Sie die Anzeige der Kundeninformationsansicht mit Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Ansicht „Kundeninformationen“ zeigt in Form von Informationskarten alle Kontaktpunkte an, die ein Kunde mit einem Contact Center hatte.

Hinweis: Die folgenden Schritte können verwendet werden, um die Ansicht „Kundeninformationen“ in zu konfigurieren Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM. Dieser Arbeitsbereich wird mit UI Builder konfiguriert.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Administration** > **Geführtes Setup**an.
2. Wählen Sie auf der Seite „erste Schritte“ des geführten Setups die Option aus **Erste Schritte**
3. Zeigen Sie in der Kategorie „Kundenzentrale – Kundeninformationen für konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich“ die Liste der Aufgaben zur Konfiguration der Funktion an.

Konfigurationsaufgaben „Kundenzentrale – Kundeninformationen für konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich“

Aufgabe	Beschreibung
Einstellungen für die Ansicht der Kundeninformationen konfigurieren	Legen Sie die Eigenschaften der Kundenzentrale nach Bedarf fest.
Kundeninformationslisten konfigurieren	Konfigurieren Sie die Listen für die Anzeige in der Kundeninformationsansicht. Beispielsweise kann eine Liste aktuelle Fälle oder aktuelle Chat-Interaktionen enthalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgabe	Beschreibung
Kundeninformationsberichte konfigurieren	Konfigurieren Sie die Berichte für die Anzeige in der Kundeninformationsansicht.
Kundenkontaktkarten konfigurieren	Konfigurieren Sie die Kontaktkarte so, dass Kontaktinformationen in der Ansicht „Kundeninformationen“ angezeigt werden. Beispielsweise kann eine Kontaktkarte Informationen zum Kontakt, Verbraucher oder Account bereitstellen.

4. Um eine Aufgabe auszuführen, wählen Sie aus **Konfigurieren** .

   Diese Schaltfläche öffnet die Seite in Ihrer Instanz, auf der die Konfiguration abgeschlossen wird.

Konfigurieren Sie die Ansicht „Kundenverlauf“

Konfigurieren Sie die Anzeige der Ansicht „Kundenverlauf“.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Ansicht „Kundenverlauf“ bietet Kundenservice-Mitarbeitern einen Überblick über alle Interaktionen, die ein Kunde mit einem Contact Center in Form eines Aktivitäts-Feeds hatte.

Die Ansicht „Kundenverlauf“ enthält zwei Bereiche. Auf der linken Seite werden die Kundenkontaktpunkte durch die Aspekte kategorisiert, und ein Kundenservice-Mitarbeiter kann filtern, um die von ihm gewünschten Daten anzuzeigen. Auf der rechten Seite werden im Aktivitätenfeed detailliertere Informationen zu jedem Aspekt in umgekehrter chronologischer Reihenfolge angezeigt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenzentrale** > **Kundenverlauf** > **Geführtes Setup**an.
2. Zeigen Sie auf der Seite „Konfiguration des Kundenverlaufs“ des geführten Setups die Liste der Aufgaben an, die in der folgenden Reihenfolge aufgeführt sind.

   Wählen Sie Aus **Erste Schritte** Neben jedem Block zum Konfigurieren der Funktionen.

   a. Eigenschaften des Kundenverlaufs
   b. Aktivitäts-Feed
   c. Aktivitätskontexte

Konfigurationsaufgaben des Kundenverlaufs

Aufgabe	Beschreibung
Eigenschaften der Kundenzentrale konfigurieren	Legen Sie die Komponentenattribute der Kundenverlaufsansicht nach Bedarf fest.
Aktivitätstypen konfigurieren	Erstellen Sie einen Aktivitätstyp, der im Aktivitäts-Feed in der Kundenverlaufsansicht angezeigt werden soll.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgabe	Beschreibung
Aktivitätsgruppen konfigurieren	Erstellen Sie eine Aktivitätsgruppe, und fügen Sie der Aktivitätsgruppe Aktivitätstypen hinzu.
Aktivitätstypvorlagen konfigurieren	Erstellen Sie eine Aktivitätstypvorlage, um zu definieren, wie die Aktivitätstypdaten auf allen Aktivitätskacheln im Aktivitätsfeed angezeigt werden.
Aktivitätskontexte konfigurieren	Fügen Sie die von Ihnen erstellten Aktivitätsgruppen und Aktivitätstypen einem Aktivitätskontext hinzu, je nachdem, für wen Sie die Informationen anzeigen möchten, und erstellen Sie Aspekte zum Gruppieren der Daten.

3. Um eine Aufgabe auszuführen, wählen Sie aus **Konfigurieren** .

   Diese Schaltfläche öffnet die Seite in Ihrer Instanz, auf der die Konfiguration abgeschlossen wird.

Konfigurieren Sie Komponentenattribute für die Ansicht „Kundenverlauf“

Legen Sie die Komponentenattribute der Kundenverlaufsansicht nach Bedarf fest.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenzentrale** > **Administration** > **Zugehörige Elemente**an.
2. Wählen Sie Aus **Kundenverlauf** .
3. Wählen Sie Aus **Erweiterte Ansicht** .
4. Wählen Sie die Registerkarte Komponentenattribute aus.
5. Legen Sie nach Bedarf die folgenden Komponentenattribute fest.

Zugehörige Elemente, Beschreibung des Eigenschaftsfelds der erweiterten Ansicht

Eigenschaft	Beschreibung
childFacetsListSize	Anzahl der anzuzeigenden untergeordneten Aspekte. Der Standardwert ist 3.
activitiesListSize	Die Anzahl der Aktivitäten, die im Aktivitätenfeed angezeigt werden. Der Standardwert ist 10.

Hinweis: Nehmen Sie keine Änderungen an den anderen Komponentenattributen in dieser Liste vor.

Konfigurieren Sie Aktivitätstypen für die Ansicht „Kundenverlauf“

Erstellen Sie einen Aktivitätstyp, der im Aktivitäts-Feed in der Kundenverlaufsansicht angezeigt werden soll.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

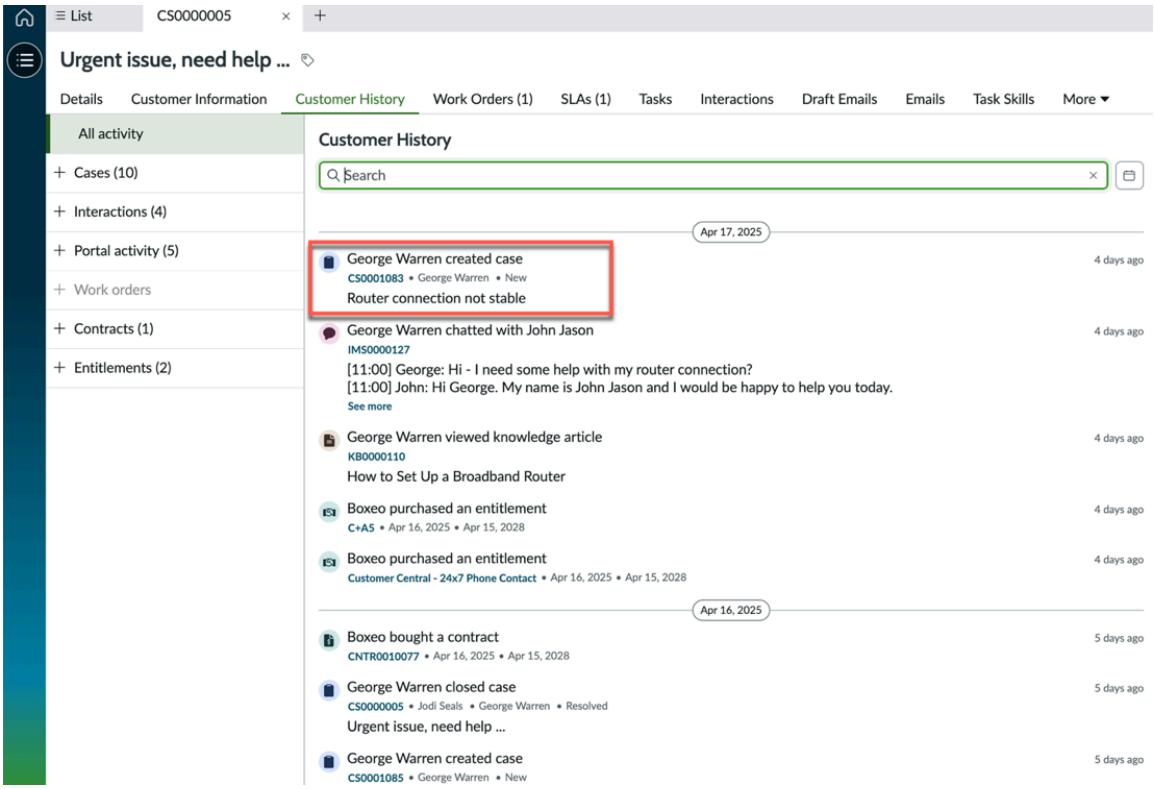
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ein Aktivitätstyp ist eine Aktion, die ein Kontakt oder Verbraucher ausführt. Diese Aktionen werden im Aktivitäts-Feed in der Kundenverlaufsansicht angezeigt.

Aktivitätstypen werden in der Ansicht Kundenverlauf im Mitarbeiterbereich angezeigt.



Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenzentrale** > **Kundenverlauf** > **Geführtes Setup**an.
2. Wählen Sie Aus **Erste Schritte** Unter Aktivitäts-Feed.
3. Wählen Sie Aus **Konfigurieren** Neben Aktivitätstypen.
4. Wählen Sie **Neu**.
5. Füllen Sie die Felder nach Bedarf aus.

Beschreibung des Felds „neue Aktivitätstypen“

Feld	Beschreibung
Kurzbeschreibung	Geben Sie einen Namen für die Aktivität ein.
Aktivitätsnachricht	Geben Sie die Nachricht ein, die auf der Aktivitätskachel im Aktivitätenfeed angezeigt wird. **Hinweis:** Wenn die Nachricht noch nicht definiert ist, können Sie eine Nachricht erstellen. Informationen zum Erstellen einer Nachricht finden Sie im Video oben.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Aktivitätsquelle	Öffnen Sie die Tabelle, für die die Aktivität ausgeführt wird. Wenn z. B. das Anlegen eines Falles die Aktivität ist, ist die Falltabelle die Aktivitätsquelle.
Akteur	Geben Sie die Person ein, die die Aktivität ausführt.
Objekt	Wählen Sie ein Objekt aus, das der eindeutige Schlüssel ist, der das Objekt identifiziert, für das die Aktivität ausgeführt wird.
Filterbedingungen	Geben Sie eine Bedingung an, die erfüllt sein muss, damit die Aktivität im Aktivitätenfeed angezeigt wird.
Aktiv	Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Aktiv**, um die Aktivitäten, die diesem Typ entsprechen, nicht im Aktivitätenfeed anzuzeigen. **Hinweis:** Wenn Sie dieses Kontrollkästchen deaktivieren, deaktivieren Sie den entsprechenden Aspekt. Wenn nicht, wird der Aspekt ohne Daten angezeigt.
Verb	Wählen Sie ein Verb aus, das die ausgeführte Aktivität beschreibt. **Hinweis:** Wenn das Verb noch nicht definiert ist, können Sie ein Verb erstellen. Weitere Informationen zum Erstellen eines Verbs finden Sie im Video oben.
Ziel	Wählen Sie die zweite an der Aktivität beteiligte Person aus. Nicht alle Aktivitäten haben eine zweite Person.

6. Wählen Sie **Absenden**.

   Hinweis: Sobald Sie einen neuen Aktivitätstyp erstellt haben, wird eine neue Geschäftsregel erstellt.

7. Nach dem Senden können Sie die Business-Regel auf eine von zwei Arten konfigurieren:
   - Wählen Sie den Link zur Business-Regel in der Benachrichtigungsnachricht aus.
   - Wechseln Sie zur Seite „Aktivitäts-Feed“, und wählen Sie aus **Konfigurieren** Neben dem Abschnitt „Business-Regel“.

   Hinweis: Die Konfiguration der Business-Regel ist optional. Die Geschäftsregel ist erforderlich, um bei jeder Ausführung der Aktion einen Datensatz in einer zentralen Aktivitätstabelle zu erstellen. Die zentrale Aktivitätstabelle verbessert die Leistung beim Rendern des Feeds zur Laufzeit. Erstellen Sie eine Geschäftsregel für jeden Aktivitätstyp.

8. Aktualisieren Sie auf der Registerkarte „Erweitert“ das Skript.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das Folgende ist ein Beispielskript.

```
var actSubCtx = global.ActivitySubscriptionContext.getContext();
if (current.contact) {
   actSubCtx.getActivityService().createActivity(current, verb, "", "", "", module);
}
current: current variable in business rules holds the GlideRecord of the table on which
 the business rules is triggered. If this business rule is on Case table, current will hold the
 GlideRecord of the case.
verb: verb that is configured in the Verb field of the created activity type
module: module that is configured in the Module field of the created activity type
Note: If there is already a Create Activity business rule, a notification message will also be
 displayed. You can update the script as required.
```

Konfigurieren Sie Aktivitätsgruppen für die Ansicht „Kundenverlauf“

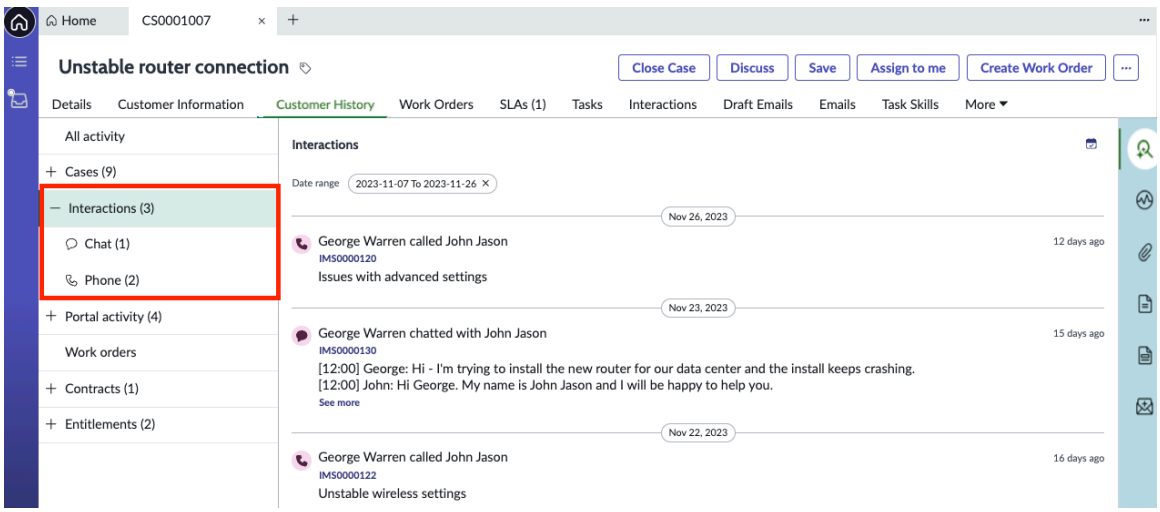
Erstellen Sie eine Aktivitätsgruppe, und fügen Sie der Aktivitätsgruppe Aktivitätstypen hinzu.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Eine Aktivitätsgruppe ist eine logische Gruppierung von Aktivitätstypen. Eine Aktivitätsgruppe wird im Aktivitätenfeed basierend auf dem ausgewählten Aspekt angezeigt.
Aktivitätsgruppen werden in der Ansicht Kundenverlauf im Mitarbeiterbereich angezeigt.



Weitere Informationen zum Konfigurieren von Aktivitätsgruppen finden Sie im folgenden Videotutorial. Aktivitätsgruppen konfigurieren

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenzentrale** > **Kundenverlauf** > **Geführtes Setup**an.
2. Wählen Sie Aus **Erste Schritte** Unter Aktivitäts-Feed.
3. Wählen Sie Aus **Konfigurieren** Neben Aktivitätsgruppen.
4. Wählen Sie **Neu**.
5. Füllen Sie die Felder nach Bedarf aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beschreibung des Felds „neue Aktivitätsgruppen“

Feld	Beschreibung
Name	Wählen Sie einen Namen für die Aktivitätsgruppe aus.
Tabellenname	Wählen Sie die Tabelle aus, in der das Objekt gespeichert ist, für das die Aktivitäten in dieser Gruppe ausgeführt werden. Normalerweise ist sie mit der im Aktivitätstyp ausgewählten Aktivitätsquelle identisch.

6. Nachdem Sie eine Aktivitätsgruppe erstellt haben, wählen Sie sie aus der Liste der Aktivitätsgruppen aus, und fügen Sie die Aktivitätstypen der Gruppe hinzu.
7. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Aktivitätstypen die Option aus **Neu** .
8. Füllen Sie die Felder nach Bedarf aus.

Beschreibung des Felds „neue Aktivitätstypen“

Feld	Beschreibung
Aktivitätstyp	Wählen Sie den Aktivitätstyp aus, den Sie der Aktivitätsgruppe hinzufügen möchten.
Aktivitätsgruppenfeld	Wählen Sie das Feld aus der Tabelle „Aktivitätsquelle“ aus, das das Objekt in der der Aktivitätsgruppe zugeordneten Tabelle identifiziert.

9. Wählen Sie **Absenden**.

Konfigurieren Sie Aktivitätstypvorlagen für die Ansicht „Kundenverlauf“

Erstellen Sie eine Aktivitätstypvorlage, um zu definieren, wie die Aktivitätstypdaten auf allen Aktivitätskacheln im Aktivitätsfeed angezeigt werden.

Weitere Informationen zum Konfigurieren von Aktivitätstypvorlagen finden Sie im folgenden Videotutorial. Aktivitätstypvorlagen konfigurieren

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können definieren, welche Felder angezeigt werden, wo sie auf der Kachel angezeigt werden und in welcher Reihenfolge sie angezeigt werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenzentrale** > **Kundenverlauf** > **Geführtes Setup**an.
2. Wählen Sie Aus **Erste Schritte** Unter Aktivitäts-Feed.
3. Wählen Sie Aus **Konfigurieren** Neben Aktivitätstypvorlagen.
4. Wählen Sie **Neu**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Füllen Sie die Felder nach Bedarf aus.

Beschreibung des Felds „Aktivitätstypvorlagen“

Feld	Beschreibung
Name	Geben Sie einen Namen für die Vorlage ein.
Aktivitätstyp	Wählen Sie den Aktivitätstyp aus, für den Sie die Vorlage hinzufügen möchten.
Symbol	Wählen Sie ein Symbol, das für den Aktivitätstyp verwendet werden soll.
Symbolhintergrund	Wählen Sie in der Dropdown-Liste eine Hintergrundfarbe aus, und wählen Sie dann das grüne Häkchen aus, um es anzuwenden. Wenn der Administrator in UI Builder keine Standardfarben festgelegt hat, wird automatisch Grau angewendet.

6. Wählen Sie **Absenden**.
7. Nachdem Sie eine Aktivitätstypvorlage erstellt haben, wählen Sie sie aus der Liste der Aktivitätstypvorlagen aus, um die Felder und die Reihenfolge der anzuzeigenden Felder zu konfigurieren.
8. Wählen Sie Neu aus, um Vorlagenfelder für den Aktivitätstyp zu erstellen.
9. Füllen Sie die Felder nach Bedarf aus.

Beschreibung des neuen Vorlagenfelds „Aktivitätstyp“

Feld	Beschreibung
Typ	Wählen Sie einen Typ aus, um festzulegen, ob Sie Felder aus der Aktivitätsquelle oder der Aktivitätsgruppentabelle auswählen möchten.
Feld	Wählen Sie das Feld, das hinzugefügt werden soll. **Hinweis:** Sie können keine HTML-Felder für die Anzeige im Subheader auf der Aktivitätskachel konfigurieren.
Bezeichnung anzeigen	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um die Feldbezeichnung auf der Aktivitätskachel anzuzeigen.
Position	Wählen Sie die Position aus, um festzulegen, ob das Feld als Inhalt oder als Subheader auf der Aktivitätskachel angezeigt werden soll. **Hinweis:** Auf der Aktivitätskachel wird nur ein Feld als Inhalt angezeigt.
Reihenfolge	Wählen Sie die Reihenfolge aus, in der das Feld auf der Aktivitätskachel angezeigt werden soll.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Link zum Datensatz der Aktivitätsgruppe aktivieren	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um das Feld als Link zum Datensatz der Aktivitätsgruppe anzuzeigen.
Als „vor“ anzeigen	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um das Feld im Format „Vor“ anzuzeigen. **Hinweis:** Dieses Feld gilt nur für Felder, einschließlich Uhrzeit- oder Datumsinformationen.
Inhaltssymbol	Symbol für den Inhalt, der auf einer Kachel angezeigt wird. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn im Feld Position Inhalt ausgewählt ist.
Inhalts-Tooltip	Tooltip für das auf einer Kachel angezeigte Symbol. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn im Feld Position Inhalt ausgewählt ist.
Bedingung	Bedingung, die für das ausgewählte Feld gilt. Beispielsweise können Sie in der Vorlage für den Transkript-Aktivitätstyp eine Bedingung konfigurieren, um das Transkript anzuzeigen, wenn das Feld Chat-Zusammenfassung leer ist.

10. Wählen Sie **Absenden**.

Aktivitätskontexten Aktivitätsgruppen und Aktivitätstypen zuordnen

Fügen Sie die Aktivitätsgruppen und Aktivitätstypen, die Sie erstellt haben, einem Aktivitätskontext hinzu, je nachdem, für wen Sie die Informationen anzeigen möchten.

Aktivitätsgruppe einem Aktivitätskontext zuordnen

Weitere Informationen zum Zuordnen einer Aktivitätsgruppe zu einem Aktivitätskontext finden Sie im folgenden Videotutorial.

Aktivitätstyp einem Aktivitätskontext zuordnen

Weitere Informationen zum Zuordnen eines Aktivitätstyps zu einem Aktivitätskontext finden Sie im folgenden Videotutorial.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Ein Aktivitätskontext ist die Person oder der Benutzer, die bzw. der mit dem Kundenservice-Mitarbeiter interagiert. Es gibt zwei vordefinierte Aktivitätskontexte: Verbraucher und Kontakt. Fügen Sie dem

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktivitätskontext die von Ihnen erstellten Aktivitätsgruppen und Aktivitätstypen hinzu, je nachdem, für wen Sie die Informationen anzeigen möchten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenzentrale** > **Kundenverlauf** > **Geführtes Setup**an.
2. Wählen Sie Aus **Erste Schritte** Unter Aktivitätskontexte.
3. Wählen Sie Aus **Konfigurieren** Neben Aktivitätskontextgruppen.
4. Öffnen Sie den Kontakt- oder Verbraucherdatensatz, dem Sie Ihre Konfiguration hinzufügen möchten.
5. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Aktivitätskontextgruppen die Option aus **Neu** .
6. Fügen Sie die Aktivitätsgruppe hinzu.
7. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Aktivitätskontexttypen die Option aus **Neu** .
8. Füllen Sie die Felder nach Bedarf aus.

Beschreibung des Felds der zugehörigen Liste „Aktivitätskontexttypen“

Feld	Beschreibung
Aktivitätstyp	Fügen Sie den Aktivitätstyp hinzu.
Aus Aktivitäten abrufen	Deaktivieren Sie „aus Aktivitäten abrufen“, wenn für diesen Aktivitätstyp keine Business-Regel definiert ist.
Filterbedingungen	Fügen Sie Filterkriterien hinzu, um Filterbedingungen auf die Quelltabelle anzuwenden.
Feld der Quellzuordnung	Wählen Sie das Feld in der Quelltabelle aus, das sich auf den Kontext bezieht.
Feld der Kontextzuordnung	Wählen Sie das Feld in der Kontexttabelle aus, das dem im Feld **Quellzuordnung** ausgewählten Feld zugeordnet werden soll.
Erweiterte Zuordnung	Wählen Sie Erweiterte Zuordnung aus, und schreiben Sie ein Skript in **Erweitertes Zuordnungsskript** Feld, wenn die Quell- und Kontextzuordnung nicht ausreicht.

9. Wählen Sie **Absenden**.

Aspekte für Aktivitätskontexte erstellen

Erstellen Sie Aspekte, um die Daten zu gruppieren, und es Kundenservice-Mitarbeitern zu ermöglichen, die Daten zu filtern und anzuzeigen, die im Aktivitätenfeed angezeigt werden sollen.

Aspekte definieren und Kontexten zuordnen

Weitere Informationen zum Konfigurieren von Aspekten finden Sie im folgenden Videotutorial.

Vorbereitungen

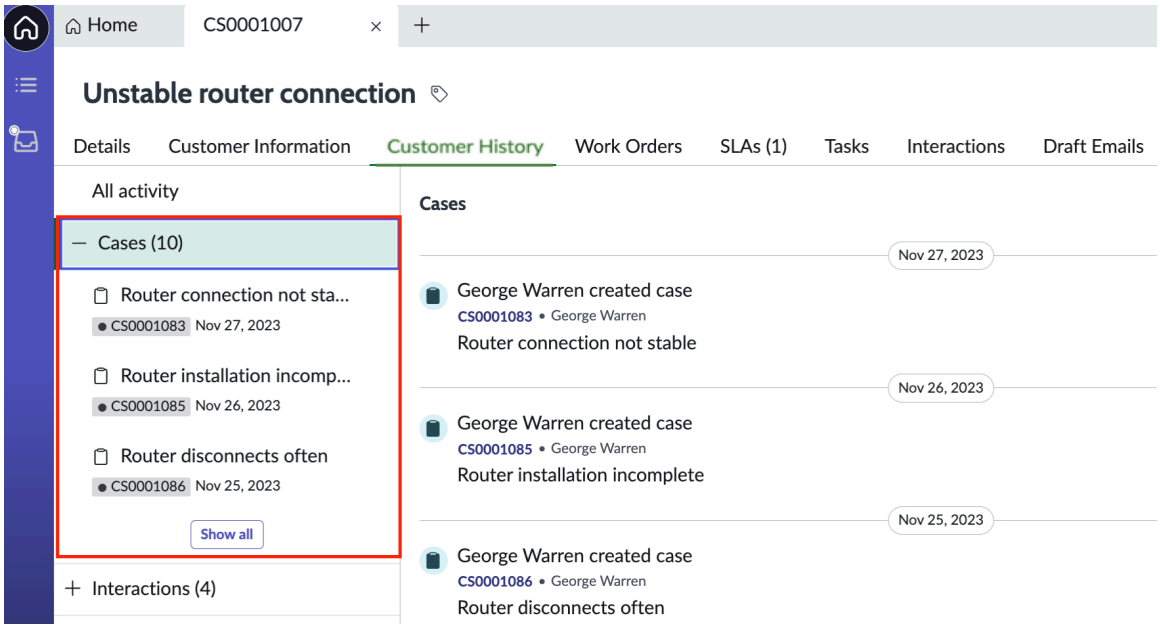
- Erforderliche Rolle: Administrator
- Stellen Sie sicher, dass der Anwendungsbereich auf Kundenzentrale festgelegt ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

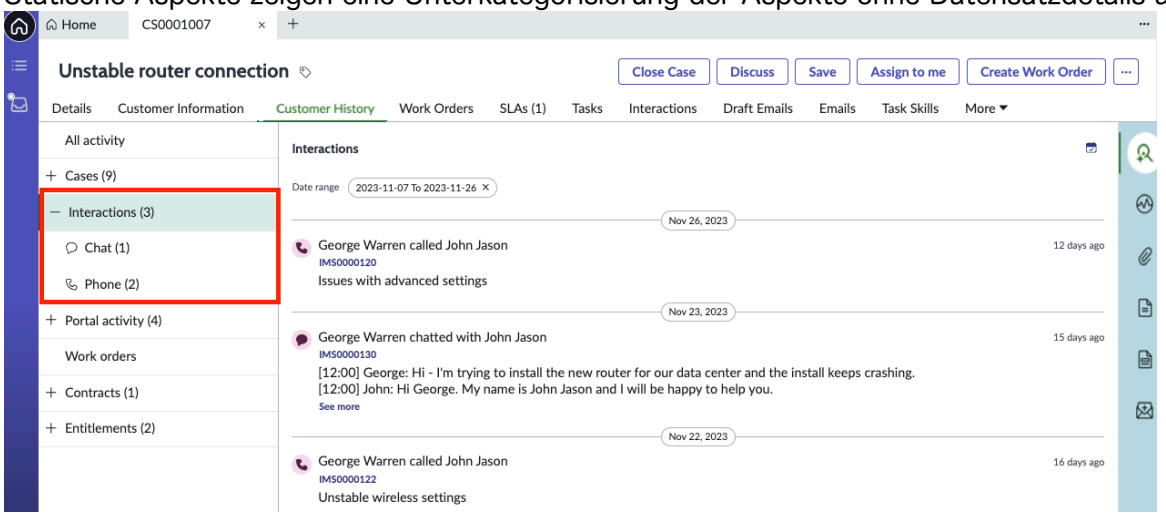
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ein Aktivitätskontext ist die Person oder der Benutzer, die bzw. der mit dem Kundenservice-Mitarbeiter interagiert. Es gibt zwei vordefinierte Aktivitätskontexte: Verbraucher und Kontakt. Aspekte gruppieren Daten, was wiederum Kundenservice-Mitarbeitern ermöglicht, die Daten zu filtern und anzuzeigen, die im Aktivitätenfeed angezeigt werden sollen. Jeder Aspekt stellt eine Aktivitätsgruppe dar.

Aspekte werden in der Kundenverlaufsansicht im Mitarbeiterbereich angezeigt. Dynamische Aspekte zeigen Datensatzdetails an, die dem Aspekt zugeordnet sind.



Statische Aspekte zeigen eine Unterkategorisierung der Aspekte ohne Datensatzdetails an.



Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenzentrale** > **Kundenverlauf** > **Geführtes Setup**an.
2. Wählen Sie Aus **Erste Schritte** Unter Aktivitätskontexte.

> **Hinweis:** Die Schaltfläche erste Schritte wird erst aktiv, nachdem Sie alle Konfigurationen abgeschlossen und in den vorherigen Abschnitten die Option als abgeschlossen markieren ausgewählt haben.

3. Wählen Sie Aus **Konfigurieren** Neben Aspekten.
4. Öffnen Sie den Kontakt- oder Verbraucherdatensatz, für den Sie Aspekte erstellen möchten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Aspekte die Option aus **Neu** .

> **Hinweis:** Stellen Sie sicher, dass der Anwendungsbereich auf Kundenzentrale festgelegt ist. Die Schaltfläche Neu wird nur unter diesem Bereich angezeigt.

6. Füllen Sie die Felder nach Bedarf aus.

Beschreibung des Felds „neue Aktivitätskontexte“

Feld	Beschreibung
Name	Geben Sie einen Namen für den Aspekt ein. Dies ist der Name des Aspekts, der in der Ansicht „Kundenverlauf“ angezeigt wird.
Aktivitätskontextgruppe	Fügen Sie eine Aktivitätskontextgruppe für den Aspekt hinzu.
Aspekttyp	Wählen Sie aus, ob der Aspekt dynamisch oder statisch ist. Dynamisch zeigt Datensatzdetails an, die dem Aspekt zugeordnet sind. Statisch zeigt eine Unterkategorisierung der Aspekte ohne Datensatzdetails an. Statische Aspekte können auch einer Aspektgruppe zugeordnet werden.
Reihenfolge	Geben Sie die Reihenfolge ein, in der der Aspekt angezeigt werden soll.
Aspektgruppe	Wenn Sie den Aspekttyp „Statisch“ ausgewählt haben, ordnen Sie den Aspekt einer Gruppe zu. Wenn Sie den Aspekt einer Aspektgruppe zuordnen, wird dieser Aspekt zu einer Unterkategorie der von Ihnen ausgewählten Aspektgruppe.
Symbol	Wählen Sie ein Symbol für den Aspekt aus.
Aspekttitel	Wenn Sie den Aspekttyp „Dynamisch“ ausgewählt haben, wählen Sie das Feld des Datensatzes aus, der als Aspekttitel angezeigt werden soll.
Aspektfelder	Wenn Sie den Aspekttyp „Dynamisch“ ausgewählt haben, wählen Sie die Felder aus, die für jeden Datensatz angezeigt werden sollen.

7. Wählen Sie **Absenden**.

Mobile Customer Service-App konfigurieren

Konfigurieren Sie die mobile Customer Service-App, und passen Sie sie für Kundenservice-Mitarbeiter an, die die Anwendungsinstanz auf ihren Mobilgeräten verwenden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

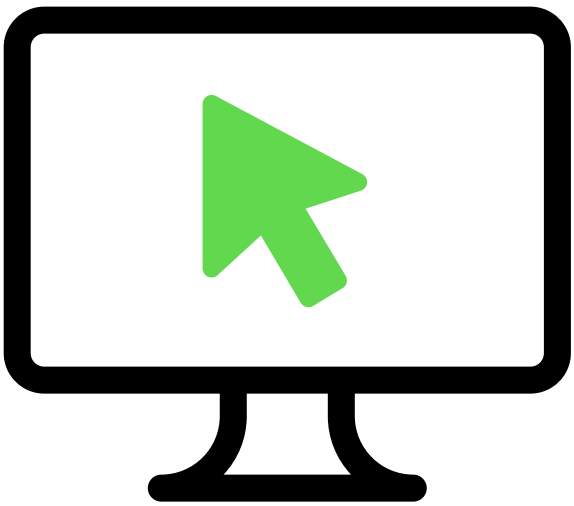
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Das Plugin „Customer Service Mobile“ (com.sn_csm_mobile) aktiviert die mobile Customer Service-App.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Studio**an.
2. Klicken Sie im Popup-Fenster **Anwendung auswählen** auf **Customer Service Mobile**.
   Die mobile Customer Service-App wird in Studio geöffnet, bei dem es sich um einen geführten App-Ersteller handelt. Weitere Informationen zur Verwendung von Studio finden Sie unter Legacy: ServiceNow Studio .
3. Passen Sie die Anwendung an, um die gewünschten Applets und Daten anzuzeigen, und konfigurieren Sie Kundenservice-Mitarbeiter-Aktionen und -Benachrichtigungen.

Aktivieren Sie Kommunikationskanäle

Richten Sie mehrere Kommunikationskanäle ein, damit Kunden Sie über ihre bevorzugten Methoden kontaktieren können.

Kommunikationskanäle	Chat Zoom Connector
	
Konfigurieren Sie Kommunikationskanäle, z. B. E-Mail, Anruf, Chat oder soziale Medien.	Verwenden Chat Zoom Connector Damit Kunden mithilfe von Video- und Bildschirmfreigabeoptionen besser interagieren können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

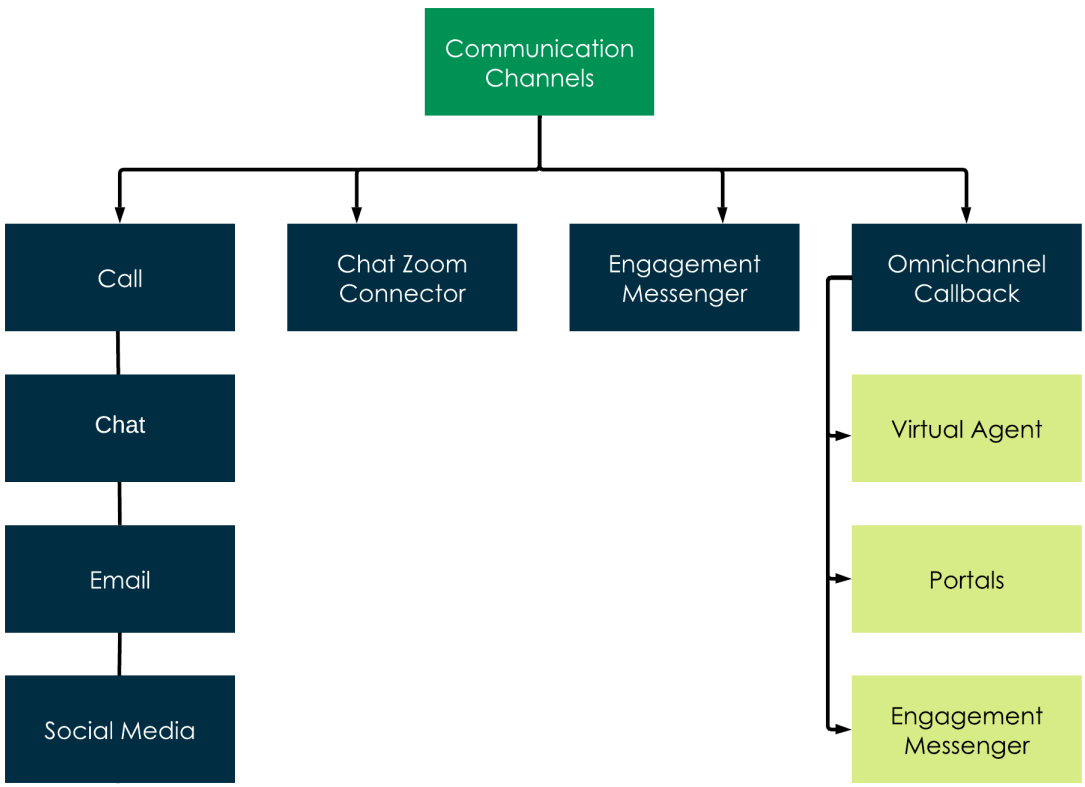
Omni-Channel-Rückruf

Richten Sie Omnichannel-Rückruf für Kundenservice-Management ein, damit Ihre Kunden einen Sprach- oder Videorückruf anfordern können.

Engagement Messenger

Einrichten Engagement Messenger Damit Ihre Anwender die benötigten Informationen oder Services aus Webanwendungen von Drittanbietern finden können.

Übersicht über Kommunikationskanäle



Kommunikationskanäle

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurieren Sie Kommunikationskanäle für Anwender zum E-Mail-, Anruf- oder Chaten, und integrieren Sie Social Media-Kanäle. Dadurch wird sichergestellt, dass Anwender Ihr Team über ihre bevorzugte Methode erreichen können, um Unterstützung zu erhalten.

Chat Zoom-Connector

Installieren und richten Sie den Chat Zoom Connector ein, um die Kundeninteraktion mit Video- und Bildschirmfreigabeoptionen zu verbessern. Mit dieser Anwendung können Sie Zoom-Meetings direkt aus einem Chat starten, um eine effektivere Kommunikation zu ermöglichen.

Engagement Messenger

Erfahren Sie mehr über die Phasen, die eingerichtet werden müssen Engagement Messenger, Installieren und konfigurieren Sie es dann, um über Ihr Kundenportal auf Informationen und Services aus Webanwendungen von Drittanbietern zuzugreifen. Dieses Setup hilft Ihnen, Ihren Workflow zu optimieren und Ihre Experience zu verbessern.

Omni-Channel-Rückruf

Richten Sie ein, und konfigurieren Sie es Omni-Channel-Rückruf für Kundenservice-Management Damit Kunden Sprach- oder Videorückrufe anfordern können. Passen Sie die Funktion an die Anforderungen Ihrer Organisation an, verbessern Sie die Kunden-Experience und optimieren Sie die Effizienz der Falllösung.

Kommunikationskanäle konfigurieren

Konfigurieren Sie Kommunikationskanäle, um Benutzern Optionen zum Anfordern von Hilfe beim Team per E-Mail, Telefon oder Chat bereitzustellen. Sie können auch Social Media integrieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Zum Einrichten von Kommunikationskanälen stehen folgende Optionen zur Verfügung:

Prozedur

- Richten Sie den Customer Service-E-Mail-Kanal ein.
  Kunden können E-Mails versenden, um neue Fälle zu erstellen und aktuelle Fälle zu aktualisieren, und E-Mails von Kundenservice-Mitarbeitern mit Nachrichten zum Fortschritt des Falls empfangen. Das Kundenservice-Management verwendet ServiceNow E-Mail-Accounts Funktion zum Erstellen und Verwalten von E-Mail-Accounts.
  - Konfigurieren Sie eine oder mehrere E-Mail-Adressen .
  - Konfigurieren Sie eine E-Mail-Adresse für ein Produkt.
  - E-Mail-Betreffzeilen-Präfix konfigurieren
  - Legen Sie die Eigenschaften der E-Mail-Kommunikationskanäle fest.
  - Erstellen Sie eine E-Mail-Client-Vorlage .
  - Erstellen Sie Schnellnachrichten .
  - Erstellen Sie Regeln für eingehende E-Mails, erstellen Sie Fälle und weisen Sie sie zu.
- Richten Sie den Customer Service-Telefonkanal ein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Externe Kunden können Kundenservice-Mitarbeiter über den Telefon-Kommunikationskanal erreichen. Customer Service Management verwendet sowohl die Computer Telephony Integration (CTI) als auch OpenFrame, um Telefon-Support für Kunden bereitzustellen, sowie die Notify-Anwendung und das Twilio Voice-Produkt.

OpenFrame ist in Customer Service Management enthalten. Das CTI-Softphone-Plugin (com.snc.ct) und das Plugin „Customer Service CTI Demo Data“ (com.snc.customerservice_cti_demo) müssen separat aktiviert werden. Das Notify-Plugin (com.snc.notify) wird als Teil des CTI-Softphone-Plugins aktiviert.

- Richten Sie den Telefon-Kommunikationskanal ein.
- Ordnen Sie eine Telefonnummer einem Workflow zu.
- OpenFrame-Konfigurationen erstellen.

- Richten Sie den Customer Service-Chatkanalein.
  Der Chat-Kommunikationskanal verwendet die Funktion Connect-Support, um Chat-Fähigkeit über das Customer Service Portal und das Consumer Service Portal bereitzustellen. Sie können auch Virtual Agent aktivieren, um vordefinierte Chatbot-Themen (Konversationen) für Ihre Benutzer zu erstellen oder zu verwenden.
  - Kundenservice-Chatwarteschlang konfigurieren
  - Kundenservice-Mitarbeiter zur Chatsupport-Zuweisungsgruppe hinzufügen
  - Virtual Agent für Kundenservice-Management aktivieren
  - Customer Service Virtual Agent-Konversationen aktivieren
  - Customer Service Virtual Agent mit Facebook Messenger integrieren
- Richten Sie die Funktion Social Media-Integrationen ein, um die Fallauflösung über Social Media-Kanäle zu unterstützen.
  - Erstellen Sie ein Social Media-Profil für einen Account, einen Kontakt oder einen Verbraucher.
  - Erstellen Sie einen Social Media-Protokolleintrag für einen Fall.

Chatkanal konfigurieren

Konfigurieren Sie den Chatkanal mit der Funktion ServiceNow® Connect-Support. Sie können auch Virtual Agent aktivieren, um vordefinierte Chatbot-Themen (Konversationen) für Ihre Benutzer zu erstellen oder zu verwenden. Sie können Benutzern auch die Möglichkeit geben, von einem Virtual Agent zu einem Servicemitarbeiter zu wechseln.

Kundenservice-Mitarbeiter müssen der Support-Zuweisungsgruppe „Customer Service-Chat“ hinzugefügt werden, bevor sie Chatanforderungen empfangen können. Diese Zuweisungsgruppe wird von der Kundenservice-Chatwarteschlange verwendet, um die Chatanforderungen weiterzuleiten.

Weitere Informationen finden Sie unter Connect-Support und Virtual Agent .

Vorab-Chatumfragen

Verwenden Sie Umfragen vor dem Chat, um vorläufige Informationen von einem Kunden zu erfassen. Aus den erhaltenen Antworten leitet Erweiterte Arbeitszuweisung (AWA) Chat-Konversationen an die entsprechenden Warteschlangen und Gruppen weiter. Vor der Teilnahme an einer Chatkonversation kann der zugewiesene Kundenservice-Mitarbeiter den Kontext des Problems überprüfen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Funktionen vor dem Chat

Umfragen vor dem Chat bieten die folgenden Vorteile, die Kundenservice-Mitarbeiter bei der effizienten Abwicklung von Chat-Konversationen helfen:

Vorkonfigurierte Vorab-Chatumfragen

Vorab-Chatumfragen bestimmen die Fragen, die Benutzern vor dem Chat gestellt werden. Vorkonfigurierte Umfragen sind standardmäßig im Basissystem aktiviert, aber um Konflikte mit vorherigen Konfigurationen zu vermeiden, müssen Kunden, die ein Upgrade durchgeführt haben, diese manuell aktivieren. Diese vorkonfigurierten Umfragen sind:

- CSP-Umfrage vor dem Chat – Sammelt vorläufige Informationen für angemeldete Kunden
- CSP – Anonyme Vorabchat-Umfrage – Sammelt vorläufige Informationen für Benutzer, die nicht angemeldet sind

Sie können eine andere Umfrage definieren oder diese vordefinierten Umfragen ändern. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie Chat-Umfragen .

Chats an die richtige Warteschlange weiterleiten

Erweiterte Arbeitszuweisung (AWA) nutzt Informationen, die in Umfragen vor dem Chat erfasst wurden, um einen Chat an die richtige Warteschlange weiterzuleiten. Weitere Informationen finden Sie unter Arbeitselementwarteschlangen .

Themen im Zusammenhang mit dem Chat-Problem identifizieren

Wenn Kunden vor dem Chat eine Antwort auf die Standardfrage „Beschreiben Sie kurz das Problem“ eingeben, kann Natural Language Understanding dabei helfen, das entsprechende Virtual Agent-Gesprächsthema zu bestimmen. Relevante Themen werden den Endbenutzern (anfragenden Personen) automatisch angezeigt, anstatt diese aufzufordern, aus einer Liste von Konversationsthemen auszuwählen. Weitere Informationen finden Sie unter Definieren Sie Absichtskonfigurationen für Kontextthemen .

Vorab-Chats nach einem Upgrade konfigurieren

Einige Einstellungen müssen konfiguriert werden, wenn Sie Ihre ServiceNow®-Instanz aktualisiert haben. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie vor dem Chat nach dem Upgrade.

Plugins

Sie müssen die Plugins „Consumer Service Portal“ (com.glide.service-portal.consumer-portal) und „Glide Conversation Server“ (com.glide.cs) installieren. Informationen zum Aktivieren der Plugins finden Sie unter Aktivieren Sie ein Plugin .

Zugehörige Informationen

Chatvorbereitung in Consumer Service Portal

Kundenservice-Chatwarteschlange konfigurieren

Definieren Sie die Kundenservice-Mitarbeiter, Standard-Chat-Nachrichten, den Zeitplan und den Eskalationspfad für die Kundenservice-Chatwarteschlange.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Der Kundenservice-Management Chat-Kommunikationskanal verwendet die ServiceNow-Funktion Connect-Support .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Collaborate** > **Administration** > **Warteschlangen**an.
2. Wählen Sie **Customer Service** aus der Liste Chatwarteschlangen aus.
3. Füllen Sie die Felder entsprechend aus.

Chat-Queue-Formular

Feld	Beschreibung
Name	Name der Warteschlange.
Aktiv	Wird nicht in Connect verwendet.
Zuweisungsgruppe	Benutzergruppe, die den Support für die Queue enthält. Jeder Benutzer in der Gruppe kann die Queue in der Connect-Seitenleiste anzeigen und Chats akzeptieren. Kein anderer Benutzer kann auf die Queue zugreifen. Dieses Feld muss ausgefüllt werden.
Durchschnittliche Wartezeit	Durchschnittliche Zeit, die ein Mitarbeiter benötigt, um einen Chat in der Queue anzunehmen. Dieser Wert wird automatisch berechnet. Nicht manuell bearbeiten
Problem bestätigen	Wird nicht in Connect verwendet.
Eskalieren zu	Eine andere Queue, zu der ein Mitarbeiter einen Chat eskalieren kann. Beispielsweise gibt es eine Queue für Support-Chats mit hoher Priorität. Wenn in diesem Feld eine Queue definiert ist, können Mitarbeiter auf die Option **Eskalieren** in Gesprächen zugreifen.
Erste Antwort des Mitarbeiters	Nachricht, die Benutzer sehen, wenn ein Mitarbeiter ihren Chat akzeptiert. Zum Beispiel: **, vielen Dank, dass Sie sich an den Support gewendet haben. Wir schauen uns Ihre Frage an und melden uns in Kürze bei Ihnen.**
Nicht verfügbar	Nachricht, die Benutzer sehen, wenn sie versuchen, einen Chat außerhalb des definierten Queue-**Zeitplans** zu starten. Sie können HTML zum Formatieren der Nachricht und zum Einfügen von Links oder Medien verwenden.
Frage	Anfangssatz, den Benutzer sehen, wenn sie einen neuen Chat in der Queue beginnen. Zum Beispiel, **Womit kann ich Ihnen behilflich sein?**
Zeitplan	Zeitplan, der definiert, wann die Queue verfügbar ist. Lassen Sie das Feld leer, um die Queue jederzeit verfügbar zu machen. Außerhalb der Zeitplanzeiten können Benutzer keine neue Konversation in der Warteschlange beginnen.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Zugehörige Informationen

Connect-Support

Virtual Agent für Kundenservice-Management aktivieren

Aktivieren Sie Virtual Agent für CSM, um die vordefinierten Customer Service Virtual Agent-Themen (Chatbot-Konversationen) zu verwenden, die Ihren Kunden helfen sollen, allgemeine Self-Service-Aufgaben abzuschließen.

Vorbereitungen

Das Plugin „Virtual Agent“ (com.glide.cs.chatbot) muss aktiviert sein. Wenn Virtual Agent derzeit nicht aktiviert ist, wenden Sie sich an ServiceNow Um es zu aktivieren.

Erforderliche Rolle: Administrator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

Aktivieren Sie das Plugin „Customer Service Virtual Agent Conversations“ (com.sn_csm.virtualagent), um auf die vordefinierten Kundenservice-Themen zuzugreifen.

Customer Service Virtual Agent-Konversationen

Mit den vorkonfigurierten Customer Service Virtual Agent-Chatbot-Konversationen können Ihre Kunden Hilfe für das Produkt erhalten. Wenn Natural Language Understanding(NLU)-Modelle in Ihre Virtual Agent-Chatbot-Themen integriert sind, ermöglicht dies Chatbots, den Benutzer anhand der hergeleiteten Absicht zu analysieren, zu verstehen und zu dem richtigen Thema zu navigieren.

Ein Konversationsthema definiert den Dialog zwischen dem Virtual Agent (Chatbot) und einem Benutzer, um ein bestimmtes Ziel zu erreichen.

Virtual Agent-Konversationen aktivieren

Der Systemadministrator oder ein Virtual Agent-Administrator muss die folgenden Schritte ausführen, um die Chatbot-Konversationen zu aktivieren:

- Aktivieren Sie das Plugin „Glide Virtual Agent“ (com.glide.cs.chatbot).
- Aktivieren Sie das Plugin „Customer Service Virtual Agent Conversations“ (com.sn_csm.virtualagent).
- Veröffentlichen Die folgenden schreibgeschützten, vordefinierten Virtual Agent-Chatbot-Themen und Themenblöcke:

  Hinweis: Sie können ein Thema duplizieren und es dann anpassen.

  - Fallstatus prüfen (Vorlage)

    Benutzer können Fälle durchsuchen und den Status eines vorhandenen Falls überprüfen.

  - Hilfe zu einem Produkt erhalten (Vorlage)

    Benutzer können Hilfe zu einem Problem mit einem Produkt erhalten, relevante Wissensartikel durchsuchen oder einen Fall für das Problem erstellen.

  - Hilfe erhalten (Vorlage)

    Dieses Thema ist für Benutzer, die nicht angemeldet sind und anonym chatten möchten. Benutzer können Stichwörter verwenden und relevante Wissensartikel durchsuchen oder sich für die Übertragung an einen Servicemitarbeiter entscheiden. Sie können dieses Thema mit integrieren Virtual Agent – Facebook Messaging-Integration Dient zum Aktivieren des Chats mit Ihrer Messaging-Anwendung.

  - Hilfe zu einer Bestellung erhalten (Vorlage)

    Benutzer können Hilfe zu einem Problem mit einer vorhandenen Bestellung erhalten, relevante Wissensartikel durchsuchen oder einen Fall für das Problem erstellen.

  - Anforderung senden (Vorlage)

    Benutzer können eine Anforderung zum Suchen und Verwenden eines der Katalogelemente senden.

  - Fall erstellen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erstellt einen Fall aus Virtual Agent, wenn keine relevanten Themen für das Problem angezeigt werden.

- Fall aktualisieren

  Benutzer können einen Fall über Virtual Agent aktualisieren.

Ihre Benutzer können die veröffentlichten Themen in Ihrem Chat-Support-Client ausführen.

Virtual Agent-Konversationen mit NLU aktivieren

- Das Plugin „Customer Service NLU Model for Virtual Agent Conversations“ (com.sn_csm.nlu) wird automatisch aktiviert, wenn Sie das Plugin „Customer Service Virtual Agent Conversations“ (com.sn_csm.virtualagent) aktivieren.

  Nachdem Sie das Plugin aktiviert haben, können Sie die folgenden schreibgeschützten Absichten für den Customer Service-NLU für VA-Modelle in Studio anzeigen:

  - CheckCaseStatus
  - GetHelp
  - GetHelpWithProduct
  - GetHelpWithOrder
  - SubmitRequest

  Jede Absicht entspricht einem Chatbot-Thema. Sie können eine Absicht anpassen Importieren Eine vorhandene Absicht aus dem Kundenservice-NLU für Virtual Agent Modell und dann Verknüpfen Sie das NLU-Modell mit der zugehörigen Absicht für das Thema .

- Aktivieren Sie ServiceNow NLU in Allgemeine Einstellungen .

Zugehörige Informationen

Hilfe mit Virtual Agent-Konversationen abrufen

Natural Language Understanding in Virtual Agent

Kundenservice-Management Virtual Agent mit Facebook Messenger integrieren (veraltet)

Integrieren Sie Kundenservice Virtual Agent mit Facebook Messenger, um Bot-Konversationen im Messenger zu ermöglichen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

- Installieren Sie das Plugin „Customer Service“ (com.sn_customerservice).
- Installieren Sie das Plugin „Customer Service Virtual Agent Conversations“ (com.sn_csm.virtualagent).
- Stellen Sie sicher, dass Virtual Agent mit Facebook Messenger integriert ist.
- Stellen Sie sicher, dass Sie das Token und das Secret für den Messenger haben.

Für Informationen zur Integration von Virtual Agent Mit Facebook Messenger Und Informationen zum Abrufen des Messenger-Tokens und des Geheimnisses finden Sie unter Richten Sie die Virtual Agent-Integration für Verbraucher-Messaging-Apps ein .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mit dieser Integration können Sie mithilfe von Virtual Agent Chatbot-Konversationen Hilfe erhalten. Weitere Informationen zu Hilfe finden Sie unter Kundenservice Virtual Agent-Konversationen .

Prozedur

1. Geben Sie im Anwendungsnavigator sys_cs_adapter_configuration_page_messenger_list.do ein.
2. Wählen Sie **sample-fb-messenger-app**.
   Sie müssen sich in der Anwendung **Customer Service Virtual Agent-Konversationen** befinden, um den Datensatz zu bearbeiten.
3. Geben Sie im Feld **Messenger-Seiten-ID** die Facebook-Seiten-ID Ihres Unternehmens ein.
4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste, und wählen Sie **Speichern** aus.
5. Klicken Sie im Feld **Provider-Authentifizierung** auf das Informationssymbol, und öffnen Sie den **Nachrichtenauthentifizierung**-Datensatz:
   - Wechseln Sie zum Feld **Erstellung der ausgehenden Nachrichten**, klicken Sie auf das Informationssymbol, und öffnen Sie den Datensatz **Token-Überprüfung**.
   - Geben Sie im Feld **Token** das Token für die Messenger-Anwendung ein.
   - Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
6. Im Datensatz **Nachrichtenauthentifizierung**:
   - Wechseln Sie zum Feld **Überprüfung der eingehenden Nachricht**, klicken Sie auf das Informationssymbol, und öffnen Sie den Datensatz **Verifizierungen der Hash-Nachricht**.
   - Geben Sie im Feld **Geheimer Schlüssel** den App-Schlüssel für die Messenger-Anwendung ein.
   - Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Konfigurieren Sie vor dem Chat nach dem Upgrade

Wenn Sie ein Upgrade durchgeführt haben, müssen einige Einstellungen konfiguriert werden, um den Pre-Chat effektiv zu verwenden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Informationen zum Verwenden von Umfragen vor dem Chat, um vorläufige Informationen von einem Kunden zu erfassen, finden Sie unter Vorab-Chatumfragen. Wenn Sie ein Upgrade durchgeführt haben, müssen Sie einige Einstellungen manuell anpassen, um den Vor-Chat am effektivsten zu nutzen.

Prozedur

1. Aktivieren Sie die vordefinierten Umfragen vor dem Chat.
   a. Navigieren zu **Konversations-Schnittstellen** > **Umfrage vor dem Chat**an.
   b. Wählen Sie die CSP-Umfrage vor dem Chat aus, die vorläufige Informationen für angemeldete Kunden sammelt.
   c. Wählen Sie im Formular **Aktiv** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

d. Klicken Sie auf **Absenden**.

e. Wiederholen Sie diesen Prozess für „CSP – Anonyme Vorabchat-Umfrage“, die vorläufige Informationen für Benutzer sammelt, die nicht angemeldet sind.

2. Deaktivieren Sie die Anzeige des veralteten formularbasierten Chat-Widgets im Portal-Header.

a. Geben Sie in Ihrer Instanz *sys_properties_list.do* ein.

b. Suchen Sie nach der Eigenschaft *csp.legacy_chat*.

c. Legen Sie den Eigenschaftswert mit **wahr** fest.

d. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
Die Option **Chat-** im Portal-Header wird deaktiviert.

3. Schließen Sie die Anzeige des Chat-Widgets auf der Seite „Consumer Service Portal“ ein.

a. Navigieren zu **Serviceportal** > **Mitarbeiterchat**an.

b. Klicken Sie auf **CSP-Chat**.

c. Wählen Sie **Aktiv** aus.

d. Klicken Sie auf **Absenden**.
Das Symbol „Chatfenster öffnen“, mit dem Kunden die Umfrage vor dem Chat initiieren und eine Verbindung mit einem Service Desk-Mitarbeiter herstellen können, wird im Portal-Header angezeigt.

E-Mail-Kanal konfigurieren

Sie können einen E-Mail-Kanal konfigurieren, um entweder Interaktionen oder Fälle aus eingehenden E-Mails zu erstellen. E-Mail-Interaktion Erstellt Interaktionen aus E-Mails. „E-Mail an Fall“ erstellt automatisch Fälle aus E-Mails. Der Setup-Prozess umfasst die Konfiguration von E-Mail-Eigenschaften, die Definition von Flows und die Einrichtung von Benachrichtigungen.

E-Mail-Interaktion

E-Mail-Interaktion Erstellt eine Interaktion aus Kunden-E-Mail. Die E-Mail-Konversation zwischen Service Desk-Mitarbeiter und Kunden wird dem Interaktionsdatensatz zugeordnet. Wenn die Kundenanforderung eine Untersuchung und Lösung erfordert, wird ein Fall erstellt. Anschließend wird die E-Mail-Kommunikation durch den Falldatensatz nachverfolgt.

E-Mail an Fall

„E-Mail an Fall“ erstellt Fälle aus eingehenden Kunden-E-Mails, um die Nachverfolgung und Lösung von Problemen zu optimieren.

E-Mail-Interaktion

Wie Chat- und Telefonkanäle, E-Mail-Interaktion Ermöglicht Service Desk-Mitarbeitern die Verwaltung von E-Mail-Konversationen mit Kunden mithilfe von Interaktionsdatensätzen. Service Desk-Mitarbeiter können Fälle erstellen, wenn weitere Untersuchungen erforderlich sind. Dieser Ansatz reduziert unnötige Fälle und bietet ein konsistentes Design für Omni-Channel-Interaktionen.

Zum Aktivieren E-Mail-Interaktion Für Kundenservice-Management(CSM), konfigurieren Sie Systemeigenschaften, und definieren Sie Flows für die Verarbeitung eingehender E-Mails. Diese Flows bestimmen, wie E-Mails in Interaktionen und bei Bedarf in Fälle konvertiert werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Darüber hinaus hilft das Aktivieren von Benachrichtigungen für Interaktionen, Service Desk-Mitarbeiter über E-Mail-Antworten des Kunden auf dem Laufenden zu halten, wodurch zeitnahe Antworten auf Kundenanfragen bereitgestellt werden.

E-Mail-Interaktion für CSM aktivieren

Aktivieren Sie E-Mail-Interaktion für CSM Plugin (sn_eaai_csm) für neu oder vorhanden CSM Kunden. Dieses Plugin enthält Demodaten und aktiviert zugehörige Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Flows werden mit bereitgestellt E-Mail-Interaktion für CSM Und sind standardmäßig für neu aktiviert CSM Kunden. Die Flows sind nicht standardmäßig für vorhandene aktiviert CSM Kunden. So aktivieren Sie die Flows manuell: Aktivieren Sie einen Flow für E-Mail-Interaktion für CSM

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Plugins**an.
   Das Dialogfeld Installationsdetails überprüfen wird angezeigt.
2. Suchen Sie nach E-Mail-Interaktion für CSM Verwenden Sie die Filterkriterien und die Suchleiste.
   Die App ist im Abschnitt Store-Anwendungen verfügbar.
3. Starten Sie den Installationsprozess, indem Sie auswählen **Installieren** .
   Das Dialogfeld Installationsdetails überprüfen wird angezeigt.
4. Überprüfen Sie die Details der Installation.
5. Überprüfen Sie, ob **Jetzt installieren** Option ist ausgewählt.
6. **Wahlweise:** Wenn Sie die Demodaten abrufen möchten, wählen Sie aus **Demodaten laden** Kontrollkästchen.
7. Wählen Sie **Installieren** aus.

Ergebnis
Die E-Mail-Interaktion für CSM Plugin wurde erfolgreich installiert.

Zeigen Sie den mit konfigurierten Servicekanal an E-Mail-Interaktion für CSM

Zeigen Sie den während der Installation von konfigurierten Servicekanal an E-Mail-Interaktion für CSM Anwendung. Dieser Servicekanal erleichtert die Weiterleitung von E-Mail-Interaktionen über die erweiterte Arbeitszuweisung.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Einstellungen** > **Servicekanäle**an.
2. Zeigen Sie an **E-Mail** Servicekanal.

Konfigurieren Erweiterte Arbeitszuweisung Für Weiterleiten ING E-Mail-Interaktionen

Konfigurieren Sie die erweiterte Arbeitszuweisung#(AWA), um E-Mail-Interaktionen automatisch an Ihre Service Desk-Mitarbeiter weiterzuleiten, basierend auf ihrer Verfügbarkeit, Kapazität und optional ihren Kompetenzen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Der Servicekanal **E-Mail** Wird während der Installation von konfiguriert E-Mail-Interaktion für CSM Anwendung. #Wenn Sie Servicekanäle für E-Mails erstellen möchten, befolgen Sie das Verfahren.

Sie können verwenden Erweiterte Arbeitszuweisung (AWA) Funktion zum automatischen Zuweisen von Arbeitselementen an Anwender basierend auf ihrer Verfügbarkeit und Kapazität.

AWA weist Arbeitselemente mithilfe von Zuweisungsgruppen zu, daher ist es wichtig, dass Ihre Anwender und Gruppen korrekt eingerichtet sind.

- Bestimmen Sie die Zuweisungsgruppe, die in der AWA-Servicekanalkonfiguration verwendet werden soll, und fügen Sie dieser Gruppe Benutzer hinzu.
- Vergewissern Sie sich, dass die Anwender mindestens eine der folgenden Rollen haben: sn_customerservice.Consumer_Agent oder sn_customerservice_Agent.

Das Einrichten eines Servicekanals umfasst mehrere Schritte, die im Verfahren beschrieben werden. Sobald das Setup des Servicekanals abgeschlossen ist, können Sie AWA verwenden, um neu erstellte E-Mail-Interaktionen zuzuweisen, die entweder nicht zugewiesen wurden oder die im Servicekanal angegebenen Bedingungen erfüllen.

Prozedur
1. Erstellen Sie den E-Mail-Servicekanal.

a. Navigieren Sie zu #**Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Einstellungen** > **Servicekanäle** > **Neu**

b. Füllen Sie die Felder im Servicekanal-Formular aus.

Formular „Servicekanal“

Feld	Beschreibung
Name	Name des Servicekanals, den Sie konfigurieren. Beispiel: Custom-Email.
Reihenfolge des Posteingangs	Reihenfolge, in der Kanalelemente im Posteingang des Benutzers angezeigt werden Die **Reihenfolge Des Posteingangs** #Feld ist eine Ganzzahl Feldtyp . In diesem Feld können ganze Zahlen gespeichert werden.
Anwendung	Name der Anwendung. Wählen Sie für den E-Mail-Interaktionskanal die Option aus E-Mail-Interaktion für CSM.
Aktiv	Die Option zum Aktivieren des Servicekanals. Wenn Sie diese Option auswählen, können die Warteschlangen, die dem Servicekanal zugeordnet wurden, Arbeitselemente annehmen.
Kurzbeschreibung	Eine kurze Beschreibung des Servicekanals

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Tabelle	Die Tabelle, in der die Servicekanal-Datensätze gespeichert werden. Um E-Mail-Interaktionen weiterzuleiten, wählen Sie die Interaktionstabelle aus.
Zu Feld zuweisen	Das Feld, das auf den Benutzer verweist, dem das Element zugewiesen ist. Für die Interaktionstabelle ist dieses Feld **##Feld „Zugewiesen an“** Feld (assigned_to).
Zuweisungsgruppenfeld	Das Feld, das auf die Zuweisungsgruppe verweist, der das Element zugewiesen ist. Für die Interaktionstabelle ist dieses Feld **Zuweisungsgruppenfeld** Feld.
Erweiterte Bedingung	Erweiterte Bedingungen, die für den Kanal gelten.
Standardgröße eines Arbeitselements	Die Menge der Kapazität eines Benutzers, die verwendet wird, wenn dieses Arbeitselement zugewiesen wird. Der Standardwert lautet 1.
Standardkapazität	Anzahl der Elemente, die Service Desk-Mitarbeitern automatisch zugewiesen wurden (ausstehende Überschreibungen). Der Standardwert für dieses Feld hängt vom Typ des Arbeitselements ab.
Nutzungsbedingung	Bedingung, die festlegt, unter welchen Umständen ein aktives Element prozentual zur Arbeitsauslastung/Kapazität eines Benutzers beiträgt.

c. Wählen Sie **Absenden**.

Das System fügt der Liste „Servicekanäle“ den Kanal „E-Mail-Interaktion“ hinzu. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen oder konfigurieren Sie einen Servicekanal .

2. Konfigurieren Sie das Layout für die Posteingangskarte der E-Mail-Interaktion.

Hinweis: Die Layouts des Posteingangs werden während der Installation von konfiguriert E-Mail-Interaktion für CSM Anwendung.

#Wenn Sie Layouts für Posteingänge erstellen möchten, befolgen Sie das Verfahren in Erstellen oder ändern Sie ein Posteingangslayout Für **E-Mail** Servicekanal, standardmäßig verfügbar, oder **Anwenderdefinierte E-Mail** Servicekanal.

3. Erstellen Sie eine Warteschlange für den E-Mail-Interaktionsservicekanal.

a. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Warteschlange des Servicekanals aus **Neu** .

b. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warteschlangenformular

Feld	Beschreibung
Name	Name der Warteschlange. Beispiel: E-Mail-Warteschlange.
Kurzbeschreibung	Kurze Erläuterung zur Warteschlange. Beispiel: „Front Office-Anwendern E-Mail-Interaktionen zuweisen“.

Weitere Informationen zum Konfigurieren einer Warteschlange finden Sie unter Erstellen Sie eine Arbeitselementwarteschlange .

c. Wählen Sie **Absenden**.

4. Erstellen Sie eine Zuweisungsregel für die Warteschlange.

a. Navigieren Sie zu #**Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Einstellungen** > **Zuweisungsregeln** an.

b. Wählen Sie **Neu**.

c. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Beschreibung des Felds für neue Zuweisungsregeln

Feld	Beschreibung
Name	Der Name der Zuweisungsregel
Kurzbeschreibung	Eine kurze Beschreibung der Zuweisungsregel. Weisen Sie beispielsweise die E-Mail-Interaktionen basierend auf dieser Konfiguration zu.
Zuweisen nach	Der Typ der Zuweisung. Wählen Sie **Die meiste Kapazität** aus, wodurch ein Arbeitselement an den Benutzer weitergeleitet wird, der die größte Verfügbarkeit für die Bearbeitung der Aufgabe hat.
Ablehnung durch Service Desk-Mitarbeiter zulassen	Option, mit der Service Desk-Mitarbeiter Arbeitselemente in ihrem Posteingang ablehnen können.

Weitere Informationen zum Erstellen einer Zuweisungsregel finden Sie unter Agent-Zuweisungsregeln konfigurieren .

5. Erstellen Sie eine Gruppe für die Warteschlange.

a. Navigieren Sie zu #**Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Management** > **Gruppen.**

b. Wählen Sie **Neu**.

c. Füllen Sie die Felder im Gruppenformular aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen zum Erstellen einer Gruppe finden Sie unter Erstellen oder ändern Sie Gruppen für Erweiterte Arbeitszuweisung Warteschlangen .

d. Wählen Sie **Absenden**.

e. Wählen Sie die Gruppe aus, um das Gruppenformular anzuzeigen.

f. Fügen Sie in der zugehörigen Liste „Gruppenmitglieder“ Benutzer zu der Gruppe hinzu.

Die Anwender, die Sie der Gruppe für die Warteschlange „E-Mail-Interaktionszuweisung“ hinzufügen, benötigen die Rollen.

- Kundenagent (sn_customerservice_Agent)
- Verbraucheragent (sn_customerservice.Consumer_Agent)
- AWA-Service Desk-Mitarbeiter (awa_agent)

6. Ordnen Sie die Zuweisungsregel der Warteschlange zu.

a. Navigieren zu **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Einstellungen** > **Warteschlangen**an.

b. Wählen Sie die Warteschlange aus.
Beispiel: E-Mail-Warteschlange.

c. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Zuweisungsberechtigung im Formular „Warteschlange“ die Option aus **Neu** .

d. In **Agent-Zuweisungsregel** Wählen Sie die Zuweisungsregel aus.

e. In **Gruppen** Wählen Sie die Zuweisungsgruppe aus.

f. Wählen Sie **Absenden**.

7. Aktivieren Sie den Servicekanal.

a. Navigieren zu **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Einstellungen** > **Anwesenheitsstatus**an.

b. Wählen Sie aus **Verfügbar** Anwesenheitsstatus.

c. Fügen Sie den E-Mail-Servicekanal zu hinzu **Ausgewählt** Spalte.

d. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnis

Nachdem der Servicekanal aktiviert wurde, können Sie ihn verwenden, um Arbeitselemente zuzuweisen. Weitere Informationen finden Sie unter Servicekanäle .

Konfigurieren Sie Flows für eingehende E-Mails, die Interaktionen erstellen und aktualisieren

Die Standard-E-Mail-Flows sind verfügbar, sobald Sie aktiviert haben E-Mail-Interaktion für CSM Anwendung. Aktivieren Sie die E-Mail-Flows, um die E-Mail-Verarbeitung für die automatische Erstellung und Aktualisierung von Interaktionen zu aktivieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Interaktion aus E-Mail erstellen** : Erstellt eine Interaktion vom Typ „E-Mail“ für jede neue eingehende E-Mail von einem Kunden.
- **Interaktion aus E-Mail aktualisieren** : Aktualisiert die Interaktion mit der Antwort-E-Mail, die der Kunde erhalten hat.

  Wenn bei einer geschlossenen Interaktion eine Antwort-E-Mail empfangen wird, wird eine neue Interaktion vom Typ „E-Mail“ erstellt. Enthält den Link zur vorherigen geschlossenen Interaktion.

- **Fall über Antwort für Eal aktualisieren** : Aktualisiert den Falldatensatz mit der Antwort-E-Mail, die der Kunde für den Fall erhalten hat.

  Dieser Flow erstellt eine Interaktion vom Typ „E-Mail“, wenn eine Antwort-E-Mail für den Datensatz des geschlossenen Falls empfangen wird. Die neue Interaktion enthält einen Link zum geschlossenen Fall.

Alternativ können Kunden eingehende Aktionen verwenden, um E-Mail-Interaktionen zu erstellen und zu aktualisieren.

Die Ausführungsreihenfolge der eingehenden Flows hat einen höheren Vorrang vor eingehenden Aktionen, was bedeutet, dass bei der Ausführung eines E-Mail-Flows die Ausführung eingehender Aktionen verhindert wird.

Aktivieren Sie einen Flow für E-Mail-Interaktion für CSM

Aktivieren Sie Flows für Kunden, die über verfügen E-Mail-Interaktion für CSM Anwendung konfiguriert, um eine effiziente Workflow-Automatisierung zu ermöglichen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Für neu CSM Kunden, Die eingehenden Aktionen Sind standardmäßig aktiviert. Vorhanden CSM Kunden sollten Flows im Zusammenhang mit E-Mail-Interaktionen aktivieren und die Flows im Zusammenhang mit dem Fall deaktivieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Prozessautomatisierung** > **Workflow-Studio**an.
2. Öffnen Sie einen Flow aus den verfügbaren Flows.
   - Interaktion aus E-Mail erstellen
   - Interaktion aus E-Mail aktualisieren
   - Fall über Antwort für Eal aktualisieren
3. Wählen Sie Aus **UND** .
4. Wählen Sie die Filterbedingung aus: **Bis** Enthält **customerservice@example.com** .

   Hinweis: **customerservice@example.com** Ist eine Beispiel-E-Mail-Adresse. Geben Sie die tatsächliche E-Mail-Adresse an, die als Standard für die Erstellung von E-Mail-Interaktionen konfiguriert werden soll.

5. Aktivieren Sie den ausgewählten Flow, indem Sie auswählen **Aktivieren** .

Ergebnis
Alle verfügbaren Flows sind aktiviert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Definieren Sie einen anwenderdefinierten Flow zum Erstellen oder Aktualisieren von E-Mail-Interaktionen

Definieren Sie E-Mail-bezogene Geschäftsprozesse mit Workflow-Studio. Mit diesem Tool können Sie E-Mails zusammen mit Ihren Kundenservice-Prozessen über eine visuelle Oberfläche verwalten, ohne komplexe Skripts entwerfen oder anfordern zu müssen.

Interaktionen erstellen

Erstellen Sie einen Interaktionsdatensatz, um Kundendetails zu erfassen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Workspace_admin, Awa_Agent, sn_customerservice_Consumer_Agent oder sn_customerservice_Agent

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Prozessautomatisierung** > **Workflow-Studio**an.
2. Erstellen Sie einen Flow.
   a. Wählen Sie Aus **Flows** .
   b. Wählen Sie **Neu**.
   c. Wählen Sie Aus **Flow** .
   d. In **Flow-Name** Geben Sie den Flow-Namen ein.
   e. Wählen Sie den Anwendungsbereich aus der Liste Anwendung aus.
   f. In **Beschreibung** Geben Sie die Beschreibung ein.
   g. Wählen Sie Aus **Zusätzliche Eigenschaften anzeigen** .
   Weitere Informationen zu zusätzlichen Eigenschaften finden Sie unter Erstellen Sie einen Flow in Workflow-Studio .
   h. Wählen Sie Aus **Flow erstellen** .
3. Erstellen Sie einen Auslöser.
   a. Wählen Sie Aus **Fügen Sie einen Auslöser hinzu** .
   b. Suchen und auswählen **Anwendung** .
   c. Wählen Sie Aus **Eingehende E-Mail** .
   d. Wählen Sie E-Mail-Bedingungen mit aus **UND** Operator.
      - Wählen Sie Aus **Typ** Ist **Erhalten** .
      - Wählen Sie Aus **Empfangstyp** Ist **Neu** .
      - Wählen Sie Aus **Bis** Enthält **customerservice@example.com** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: **customerservice@example.com** Ist eine Beispiel-E-Mail-Adresse. Geben Sie die tatsächliche E-Mail-Adresse an, die als Standard für die Erstellung von E-Mail-Interaktionen konfiguriert werden soll.

e. Lassen Sie den Antwortdatensatztyp leer.

f. Wählen Sie **Fertig**.

4. Wählen Sie Aus **Fügen Sie eine Aktion, Flow-Logik oder einen Subflow hinzu** Und wählen Sie eine der folgenden Optionen aus.
   - Aktion
   - Flow-Logik
   - Subflow

   Hinweis: Nachdem Sie Aktionseinträge erstellt haben, können Sie mit mehrere Aktionen auswählen **Wählen Sie mehrere aus** .

5. **Wahlweise:** Fehler-Handler hinzufügen.
   a. Um die Fehlerbehandlung zu aktivieren, schieben Sie die **FEHLER-HANDLER** Umschalter.
   b. Wählen Sie Aus **Fügen Sie eine Aktion, Flow-Logik oder einen Subflow hinzu** Und wählen Sie eine der folgenden Optionen aus.
   - Aktion
   - Flow-Logik
   - Subflow
6. Überprüfen Sie den E-Mail-Ablauf, und ändern Sie ihn bei Bedarf.
7. Wählen Sie **Speichern**.
8. Wählen Sie **Aktivieren**.
9. Wählen Sie im Bestätigungsdialogfeld aus **Aktivieren** .

Zugehörige Informationen

Erstellen Sie einen Flow in Workflow-Studio

Aktualisieren Sie eine Interaktion

Ändern Sie vorhandene Interaktionsdatensätze, und überprüfen Sie, ob alle Details zur E-Mail-Kommunikation aktualisiert wurden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, Workspace_admin, Awa_Agent, sn_customerservice_Consumer_Agent oder sn_customerservice_Agent

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Prozessautomatisierung** > **Workflow-Studio**an.
2. Erstellen Sie einen Flow.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Wählen Sie Aus **Flows** .

b. Wählen Sie **Neu**.

c. Wählen Sie Aus **Flow** .

d. In **Flow-Name** Geben Sie den Flow-Namen ein.

e. Wählen Sie den Anwendungsbereich aus der Liste Anwendung aus.

f. In **Beschreibung** Geben Sie die Beschreibung ein.

g. Wählen Sie Aus **Zusätzliche Eigenschaften anzeigen** .
Weitere Informationen zu zusätzlichen Eigenschaften finden Sie unter Erstellen Sie einen Flow in Workflow-Studio .

h. Wählen Sie Aus **Flow erstellen** .

3. Erstellen Sie einen Auslöser.

a. Wählen Sie Aus **Fügen Sie einen Auslöser hinzu** .

b. Suchen und auswählen **Anwendung** .

c. Wählen Sie Aus **Eingehende E-Mail** .

d. Wählen Sie E-Mail-Bedingungen mit aus **UND** Operator.
   - Wählen Sie Aus **Typ** Ist **Erhalten** .
   - Wählen Sie Aus **Empfangstyp** Ist **Antwort** .

e. Lassen Sie den Antwortdatensatztyp leer.

f. Wählen Sie **Fertig**.

4. Wählen Sie Aus **Fügen Sie eine Aktion, Flow-Logik oder einen Subflow hinzu** Und wählen Sie eine der folgenden Optionen aus.
   - Aktion
   - Flow-Logik
   - Subflow

   Hinweis: Nachdem Sie Aktionseinträge erstellt haben, können Sie mit mehrere Aktionen auswählen **Wählen Sie mehrere aus** .

5. **Wahlweise:** Fehler-Handler hinzufügen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Um die Fehlerbehandlung zu aktivieren, schieben Sie die **FEHLER-HANDLER** Umschalter.

b. Wählen Sie Aus **Fügen Sie eine Aktion, Flow-Logik oder einen Subflow hinzu** Und wählen Sie eine der folgenden Optionen aus.

- Aktion
- Flow-Logik
- Subflow

6. Überprüfen Sie den E-Mail-Ablauf, und ändern Sie ihn bei Bedarf.
7. Wählen Sie **Speichern**.
8. Wählen Sie **Aktivieren**.
9. Wählen Sie im Bestätigungsdialogfeld aus **Aktivieren** .

Zugehörige Informationen

Erstellen Sie einen Flow in Workflow-Studio

Systemeigenschaften zum Konfigurieren E-Mail-Interaktion

Sie können bestimmte Workflows basierend auf den Systemeigenschaften verwalten, z. B. das Aktivieren oder Deaktivieren der Erstellung von E-Mail-Interaktionen für Gastanwender. Sie können einen Inaktivitätszeitraum festlegen, nach dem E-Mail-Interaktionen automatisch geschlossen werden.

Navigieren Sie zu **Alle >Systemeigenschaften >Alle Eigenschaften** #.

Alternativ können Sie in Ihrer Instanz eingeben `sys_properties.list` Im Filternavigator und passen Sie an E-Mail-Interaktion Systemeigenschaften.

Systemeigenschaften für E-Mail-Interaktion

Eigenschaft	Beschreibung
sn_eaai_csm.create_interaction_for_non_matched_user	Aktivieren oder deaktivieren Sie di Interaktionserstellung für einen nic übereinstimmenden Anwender. • Typ: Boolescher Wert (wah falsch) • Standardwert: wahr • Standort: **Alle > Systemeigenschaften > Alle Eigenschaften** .
sn_eaai_csm.period_of_customer_inactivity_to_close_interaction	Legen Sie den Inaktivitätszeitraum Tagen) fest, nach dem eine Interakt geschlossen wird, wenn keine E-M vom Kunden empfangen wird.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Systemeigenschaften für E-Mail-Interaktion (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	• Typ: Ganzzahl • Standardwert: 5 • Standort: **Alle > Systemeigenschaften > Alle Eigenschaften** .
sn_eaai_csm.email_addresses	Geben Sie die Standard-E-Mail-Ad zum Erstellen von E-Mail-Interakti an. Dies kann eine kommagetrennte Liste von E-Mail-Adressen enthalte E-Mails, die an eine dieser Adresse gesendet werden, generieren E-Mai Interaktionen. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: customerservice@example **Hinweis:** customerservice@example. ist eine Beispiel-E-Mail-Adresse. • Standort: **Alle > Systemeigenschaften > Alle Eigenschaften** .

Zugehörige Informationen

Zeigen Sie die neueste Antwort in an Aktivitätenstrom

Konfigurieren Sie eine laufende Benachrichtigung für E-Mail-Interaktionen

Konfigurieren Sie eine laufende Benachrichtigung für E-Mail-Interaktionen. Konfigurieren Sie das laufende Menüelement in der -Symbolleiste CSM Konfigurierbarer Arbeitsbereich für Service Desk-Mitarbeiter.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Einstellungen** > **Anwesenheitsstatus**an.
2. Wählen Sie im Abschnitt Servicekanäle in der Liste verfügbar die Option aus **E-Mail** (Oder ein anwenderdefinierter E-Mail-Kanal) und **Chat: Asynchron** .
3. Fügen Sie die ausgewählten Elemente der Liste „ausgewählt“ hinzu.
4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ermöglichen Sie Service Desk-Mitarbeitern, Kunden mit E-Mail-Aktivitätsverlauf zu antworten

Ermöglichen Sie Service Desk-Mitarbeitern, Kunden mit dem E-Mail-Aktivitätsverlauf zu antworten, der durch Einbetten eines E-Mail-Skripts in eine E-Mail-Client-Vorlage erstellt wird.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **E-Mail-Client** > **E-Mail-Client-Vorlagen**an.
2. Suchen und auswählen **E-Mail-Antwort an Kunden** .

   Hinweis: Wenn eine Meldung zum Anwendungsbereich angezeigt wird, wählen Sie aus **Hier** Um den Datensatz bearbeiten zu können.

3. In **HTML-Textkörper** Feld eingeben `<div id="collapsible-content"> ${Mail_script:get_email_Interaction_history_for_reply} </div>`.

   Hinweis:

   - Die Anzahl der E-Mails im Aktivitätsverlauf stimmt mit dem in der Systemeigenschaft „number_of_activities_in_Notification“ festgelegten Wert überein.
   - Sie können auch eine Clientvorlage erstellen und der Interaktionstabelle zuordnen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen einer E-Mail-Client-Vorlage .
4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnis
Das Skript „GET_activity_of_Case_and_related_Interaction_for_email“ ruft Fälle und den zugehörigen Interaktions-E-Mail-Verlauf ab und formatiert sie und fügt sie dem E-Mail-Client im Mitarbeiterbereich hinzu. Der Inhalt wird hinter Ellipsen in einem DIV-Tag mit der ID „Redusible-content“ ausgeblendet.

Zugehörige Informationen

Senden Sie E-Mail-Antworten für Fälle, die Interaktions-E-Mails im Aktivitätsverlauf enthalten

Konfigurieren Sie E-Mail-Benachrichtigungen für eine Interaktion

Konfigurieren Sie die E-Mail-Benachrichtigung, um zu bestimmen, ob sie an den Kontakt, Verbraucher oder Gast gesendet werden sollen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Standardmäßig verfügbare E-Mail-Benachrichtigungen:

- Interaktion für Verbraucher erstellt
- Interaktion für Gast erstellt
- Interaktion für Kontakt erstellt

Sie können die vorhandene Benachrichtigung anpassen oder eine Benachrichtigung erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter E-Mail- und SMS-Benachrichtigungen .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systembenachrichtigungen** > **E-Mail** > **Benachrichtigungen**an.
2. Wählen Sie das Symbol Spaltensuchzeile anzeigen ( ).
3. In **Name** Spalte nach einer der folgenden Benachrichtigungen suchen.
   - Interaktion für Verbraucher erstellt
   - Interaktion für Gast erstellt
   - Interaktion für Kontakt erstellt
4. Wenn Sie Benachrichtigungen deaktivieren möchten, aktualisieren Sie **Aktiv** Auf falsch.
   a. Wählen Sie Aus **Hier** .
   b. Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Aktiv**.
   c. Wählen Sie **Aktualisieren**.
5. Wenn Sie andere Inhalte einbeziehen möchten, aktualisieren Sie die E-Mail-Vorlage.
   a. Wählen Sie Aus **Inhalt** .
   b. Von **E-Mail-Vorlage** Entfernen Sie die vorhandene Vorlage.
   c. Suchen und wählen Sie die E-Mail-Vorlage aus.
   Alternativ dazu in **Nachrichten-HTML** Geben Sie den Inhalt für die E-Mail-Vorlage ein.
   d. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnis
E-Mail-Benachrichtigungen sind für Kontakt, Verbraucher oder Gast deaktiviert.

Aktivieren Empfohlene AktionenFür eine E-Mail-Interaktion

Helfen Sie dem Service Desk-Mitarbeiter, relevante Ressourcen basierend auf dem Kontext einer E-Mail zu finden, indem Sie empfohlene Aktionen aktivieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Weitere Informationen finden Sie unter Empfohlene Aktionen konfigurieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Empfohlene Aktionen** > **Kontexte**an.
2. Wählen Sie Aus **CSM-Interaktionskontext** .
3. Legen Sie fest **Aktiv** Spalte als „wahr“.

Passen Sie die E-Mail-Interaktionserfahrung an

Passen Sie die Datensatzseite „E-Mail-Interaktion“ in an UI Builder Für Service Desk-Mitarbeiter.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Weitere Informationen zu UI Builder finden Sie unter UI Builder .

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Now-Experience-Framework** > *UI Builder*an.
2. Auf der UI Builder Seite auswählen **Experiences** Registerkarte.
3. Suchen und wählen Sie auf der Seite „Experiences“ aus **Konfigurierbarer CSM/FSM-Arbeitsbereich** .
4. Navigieren zu **Seiten und Varianten** > **Datensatz** > **E-Mail-Interaktionsseite**an.
5. Wählen Sie das Symbol Menü öffnen ( ).
6. Wählen Sie Aus **Doppelte Variante** .
   Weitere Informationen finden Sie unter Seitenvariante erstellen .
7. Geben Sie auf dem Bildschirm „Erzählen Sie uns von Ihrer Variante“ ein Anwenderdefinierte E-Mail-Interaktionsseite In **Name** Feld.

   Hinweis: Ändern Sie nicht **Bedingungen** Feld.

8. Wählen Sie **Erstellen** aus.
   Die Seitenvariante wird geöffnet.
9. Wählen Sie die Registerkarte **Einstellungen**.
10. Geben Sie einen niedrigeren Wert in ein **Reihenfolge** Feld.
    Beispiel: -1100.
11. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnis
Sie können die Seite im UI Builder anpassen.

Passen Sie die Markierung „neue Aktivität“ für eine E-Mail-Interaktion an

Passen Sie die Markierung für neue Aktivität in an UI Builder Um zwischen den neuesten Aktivitäten für Service Desk-Mitarbeiter zu unterscheiden.

Vorbereitungen
Eine doppelte Variante muss von einem Administrator konfiguriert werden. Wenn die doppelte Variante nicht konfiguriert ist, können Sie die Markierung „neue Aktivität“ nicht aktivieren oder deaktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Passen Sie die E-Mail-Interaktionserfahrung an.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Weitere Informationen zu UI Builder finden Sie unter UI Builder .

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Now-Experience-Framework** > *UI Builder*an.
2. Auf der UI Builder Seite auswählen **Experiences** Registerkarte.
3. Suchen und wählen Sie auf der Seite „Experiences“ aus **Konfigurierbarer CSM/FSM-Arbeitsbereich** .
4. Navigieren zu **Seiten und Varianten** > **Datensatz** > **E-Mail-Interaktionsseite**an.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Die Variante „E-Mail-Interaktionsseite“ ist die neu erstellte Variante.

5. Wählen Sie Aus **Editor** .
6. Suchen und wählen Sie im Abschnitt Inhalt aus **Aktivitätenstrom 1** .
7. Navigieren Sie im Bereich „Aktivitätenstrom 1“ zu **Konfigurieren** > **Bildschirm**

Hinweis: Wenn eine Meldung zum Anwendungsbereich angezeigt wird, wählen Sie aus **Hier** Um den Datensatz bearbeiten zu können.

8. Aktivieren Sie **Neue Aktivitätsmarkierung Anzeigen** Umschalter.
9. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnis

Sie können die Markierung „neue Aktivität“ in der E-Mail-Konversation im Aktivitätenstrom anzeigen.

Passen Sie einen kompakten E-Mail-Header für eine E-Mail-Interaktion an

Passen Sie einen kompakten E-Mail-Header in an UI Builder Dient zum Anzeigen von Informationen wie E-Mail-Betreff, Absender und Empfänger in einem kompakten Format.

Vorbereitungen

Eine doppelte Variante muss von einem Administrator konfiguriert werden. Wenn die doppelte Variante nicht konfiguriert ist, können Sie den kompakten E-Mail-Header nicht aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Passen Sie die E-Mail-Interaktionserfahrung an.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Weitere Informationen zu UI Builder finden Sie unter UI Builder .

Hinweis: Standardmäßig **Kompakten E-Mail-Header Anzeigen** Ist für aktiviert E-Mail-Interaktion für CSM.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now-Experience-Framework** > *UI Builder*an.
2. Auf der UI Builder Seite auswählen **Experiences** Registerkarte.
3. Suchen und wählen Sie auf der Seite „Experiences“ aus **Konfigurierbarer CSM/FSM-Arbeitsbereich** .
4. Navigieren zu **Seiten und Varianten** > **Datensatz** > **E-Mail-Interaktionsseite**an.

Hinweis: Die Variante „E-Mail-Interaktionsseite“ ist die neu erstellte Variante.

5. Wählen Sie Aus **Editor** .
6. Suchen und wählen Sie im Abschnitt Inhalt aus **Aktivitätenstrom 1** .
7. Navigieren Sie im Bereich „Aktivitätenstrom 1“ zu **Konfigurieren** > **Bildschirm**

Hinweis: Wenn eine Meldung zum Anwendungsbereich angezeigt wird, wählen Sie aus **Hier** Um den Datensatz bearbeiten zu können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

8. Aktivieren Sie **Kompakten E-Mail-Header Anzeigen** Umschalter.
9. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnis
Sie können Informationen wie E-Mail-Betreff, Absender und Empfänger in einem kompakten Format innerhalb des Aktivitätenstroms anzeigen.

Passen Sie die Anzeige einer vollständigen Konversation in an UI Builder

Passen Sie die Funktion „vollständige Konversation anzeigen“ in an UI Builder Dient zum Anzeigen des gesamten E-Mail-Threads zwischen dem Kunden und dem Service Desk-Mitarbeiter.

Vorbereitungen
Eine doppelte Variante muss von einem Administrator konfiguriert werden. Wenn die doppelte Variante nicht konfiguriert ist, können Sie vollständige Konversation anzeigen nicht aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Passen Sie die E-Mail-Interaktionserfahrung an.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Weitere Informationen zu UI Builder finden Sie unter UI Builder .

Hinweis: Standardmäßig **Aktivieren Sie E-Mail – vollständige Konversation anzeigen** Ist für aktiviert E-Mail-Interaktion für CSM.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Now-Experience-Framework** > *UI Builder*an.
2. Auf der UI Builder Seite auswählen **Experiences** Registerkarte.
3. Suchen und wählen Sie auf der Seite „Experiences“ aus **Konfigurierbarer CSM/FSM-Arbeitsbereich** .
4. Navigieren zu **Seiten und Varianten** > **Datensatz** > **E-Mail-Interaktionsseite**an.

   Hinweis: Die Variante „E-Mail-Interaktionsseite“ ist die neu erstellte Variante.

5. Wählen Sie Aus **Editor** .
6. Suchen und wählen Sie im Abschnitt Inhalt aus **Aktivitätenstrom 1** .
7. Navigieren Sie im Bereich „Aktivitätenstrom 1“ zu **Konfigurieren** > **Bildschirm**

   Hinweis: Wenn eine Meldung zum Anwendungsbereich angezeigt wird, wählen Sie aus **Hier** Um den Datensatz bearbeiten zu können.

8. Aktivieren Sie **E-Mail – Vollständige Konversation Anzeigen** Umschalter.
9. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnis
Sie können die gesamte Konversation im Aktivitätenstrom anzeigen.

E-Mail an Fall

Richten Sie E-Mail-Adressen ein, mit denen Kunden Fälle an Ihr Team übermitteln können. Um Fälle an bestimmte Teams weiterzuleiten, können Sie E-Mail-Adressen für bestimmte

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Produkte festlegen. Service Desk-Mitarbeiter arbeiten zwar an den Fällen, können Kunden aber auch per E-Mail über Updates und vorgeschlagene Lösungen informieren.

Kundenservice-Management Verwendet Anwendung „E-Mail-Accounts“ Dient zum Erstellen und Verwalten von E-Mail-Accounts. Der Systemadministrator kann mehrere eingehende E-Mail-Adressen erstellen, die Kunden für die Kommunikation mit Kundenservice-Mitarbeitern verwenden können. Der Systemadministrator kann auch eine ausgehende E-Mail-Adresse einrichten.

Nachdem die Adressen für eingehende und ausgehende E-Mails erstellt wurden, kann der Systemadministrator die folgenden Eigenschaften für den E-Mail-Kommunikationskanal festlegen:

- Richten Sie eine der eingehenden E-Mail-Adressen ein, um automatisch einen Fall zu erstellen.
- Aktivieren Sie ein Präfix für die Einbindung in die Betreffzeile einer E-Mail an eine der eingehenden E-Mail-Adressen, die automatisch einen Fall erstellt.
- Erstellen Sie Fälle für Kunden, die sich derzeit nicht im System befinden.

Der Systemadministrator kann auch eine Kanalkonfiguration erstellen, um eine der eingehenden E-Mail-Adressen bestimmten Produkten zuzuordnen.

Zugehörige Informationen

E-Mail-Adresse für ein Produkt konfigurieren

E-Mail-Accounts

E-Mail-Adresse für ein Produkt konfigurieren

Konfigurieren Sie eine E-Mail-Adresse, die einen Fall für ein bestimmtes Produkt erstellt.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Erstellen Sie eine Konfiguration, die ein Produkt mit einer bestimmten E-Mail-Adresse verknüpft. Diese Konfiguration wird in der Tabelle „Kanalkonfiguration“ (sn_customerservice_channel_config) erstellt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Administration** > **Kanäle**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular „Kanalkonfigurationen“ aus.

Formular für Kanalkonfigurationen

Feld	Beschreibung
Name	Name der E-Mail-Konfiguration.
Kanaltyp	Der Konfigurationstyp. Legen Sie dieses Feld auf fest **E-Mail**
Produkt	Produktmodell, das dieser E-Mail-Konfiguration zugeordnet ist.
Aktiv	Option zum Aktivieren der E-Mail-Konfiguration.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
E-Mail-Adresse	E-Mail-Adresse für diese Konfiguration. Geben Sie eine der eingehenden E-Mail-Adressen ein, die der Administrator mit der Anwendung „E-Mail-Accounts“ erstellt hat.

4. Wählen Sie **Absenden**.

E-Mail-Betreffzeilen-Präfix konfigurieren

Konfigurieren Sie ein Präfix, das in eine E-Mail-Betreffzeile aufgenommen werden soll, die einen Fall erstellt.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Administration** > **Eigenschaften**an.
2. Geben Sie im Feld **E-Mail-Betreff-Präfixformat für neuen Fall** das Präfix ein.
   Das Standardpräfix ist **Fall:**.
3. Wählen Sie **Speichern**.

Kundenservice-E-Mail-Eigenschaften

Benutzer mit der Systemadministrator-Rolle können mehrere Eigenschaften für den Kundenservice-Management E-Mail-Kommunikationskanal festlegen.

Nach dem Erstellen der eingehenden und ausgehenden E-Mail-Adressen, die Kunden für die Kommunikation mit Kundenservice-Mitarbeitern verwenden, kann der Systemadministrator die folgenden E-Mail-spezifischen Eigenschaften festlegen.

Navigieren zu **Kundenservice** > **Administration** > **Eigenschaften** Um auf diese Eigenschaften zuzugreifen.

E-Mail-Eigenschaften für Kundenservice-Management

Eigenschaft	Definition
E-Mail-Adresse für Fälle [glide.cs.email.case_queue_address]	Eine der eingehenden E-Mail-Adressen, die automatisch einen Kundenservicefall erstellt. Bei eingehenden E-Mails prüft das System die Adresse, um zu sehen, ob sie mit der Adresse in der Eigenschaft **Fall-E-Mail-Adresse** übereinstimmt. Wenn ja, erstellt das System einen Kundenservicefall. Wenn sie nicht übereinstimmt oder diese Eigenschaft nicht festgelegt ist, überprüft das System die Eigenschaft **E-Mail-Betreff-Präfixformat für neuen Fall**.
Format des Präfix für E-Mail-Betreff für neuen Fall [glide.cs.email.new_case_prefix]	Das Präfix, das in der Betreffzeile einer E-Mail an eine der eingehenden E-Mail-Adressen enthalten ist, die automatisch einen Kundenservicefall erstellt. Dieses Feld wird automatisch auf festgelegt **Fall:** Als Standardpräfix.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

E-Mail-Eigenschaften für Kundenservice-Management (Fortsetzung)

Eigenschaft	Definition
Fall für nicht angepassten Anwender erstellen [sn_customerservice.email.create_case_for_non_matched_user]	Aktivieren Sie die Erstellung neuer Kundenservicefälle, wenn E-Mails von Benutzern mit E-Mail-Adressen empfangen werden, die derzeit nicht im System vorhanden sind.
Anzahl der Aktivitäten [Number_of_activities_in_Notification]	Gibt die Anzahl der Aktivitäten (E-Mails und Kommentare) im Aktivitätsverlauf an, die in den E-Mail-Benachrichtigungen und Antworten enthalten sind. Der Standardwert ist 3.
System-E-Mails in E-Mail-Benachrichtigungen einschließen [Include_System_email_in_Notification]	Gibt an, ob System-E-Mails in E-Mail-Benachrichtigungen enthalten sind. Der Standardwert ist „falsch“
Anzahl der Aktivitäten in Antwort Anzahl_der_Aktivitäten_in_Antwort	Anzahl der zusätzlichen Kommentare und E-Mails, die in Antworten-/Antwort-alle-Vorlagen enthalten sind (-1 bedeutet alle)
Benachrichtigungen zum E-Mail-Verlauf	Standardmäßig zeigt der E-Mail-Verlauf die letzten drei Nachrichten im Falldatensatz an. Um alle Aktivitäten in einem Falldatensatz in E-Mail-Antworten und E-Mail-Benachrichtigungen anzuzeigen, fügen Sie dieses Skript hinzu ${Mail_script:get_email_comments_activity_history} An die Systemeigenschaft „E-Mail-Antwort“ (Antwort erhalten) und die Systemeigenschaft „Fall kommentiert“ (case.commented.for.customer). Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie E-Mail- und Kommentarbenachrichtigungen. an.

E-Mail-Antworten im Fall-Aktivitätenstrom deaktivieren

Deaktivieren Sie E-Mail-Antworten aus dem Fallaktivitätenstrom. Stoppen Sie die Interaktion von Service Desk-Mitarbeitern ING direkt mit Kunden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Standardmäßig können Kundenservice-Mitarbeiter auf Fälle mit Optionen in einem Kunden-E-Mail-Thread antworten, anstatt einen anderen E-Mail-Client zu verwenden. Kundenservice-Mitarbeiter können die Schaltflächen **Antworten**, **Allen antworten** und **Weiterleiten** im Fall-Aktivitätenstrom verwenden, um auf Kunden-E-Mails zu antworten.

Sie können diese Funktion deaktivieren und diese Schaltflächen im Mitarbeiterbereich oder in der Anwendung „konfigurierbarer Arbeitsbereich“ ausblenden.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** Und geben Sie ein `sys_properties.list` .
   Die Seite „Systemeigenschaften“ wird geöffnet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

2. Wählen Sie **Neu**.
3. Erstellen Sie eine Systemeigenschaft mit dem Namen *sn_agent_workspace.activity_email_options_enabled*.
4. Legen Sie den Wert auf „falsch“ fest.
5. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnis

Anwender mit der Rolle sn_customerservice_Agent können jetzt keine E-Mails beantworten oder weiterleiten.

Konfigurieren Sie Regeln für eingehende E-Mails, die Fälle erstellen und zuweisen

Erstellen Sie Ihre E-Mail-bezogenen Geschäftsprozesse mithilfe von Abläufe für eingehende E-Mails. Nachdem Sie eine E-Mail an eine angegebene Support-E-Mail-Adresse erhalten haben, können Sie Regeln definieren, um Fälle zu erstellen und die Fälle bestimmten Teams zuzuweisen.

In früheren Versionen wurden eingehende E-Mails über eingehende E-Mail-Aktionen verarbeitet. Admins erstellten separate E-Mail-Aktionen, um verschiedene Geschäftsabläufe mithilfe von Skripts zu unterstützen.

Eingehende E-Mail-Flows Stellen Sie leistungsstarke Konfigurationsfunktionen bereit, um E-Mails zusammen mit Ihren Kundenserviceprozessen über eine visuelle Flow Designer-Oberfläche zu verwalten. Business Manager können Abläufe für eingehende E-Mails definieren, ohne von Administratoren oder Entwicklern abhängig zu sein, die komplexe Skripts schreiben. E-Mail-Abläufe verwenden bedingte Logik, um mehrere Geschäftsprozesse in einem Ablauf zu integrieren.

Hinweis: Die **E-Mail-Bedingungen** Unter **Eingehende E-Mail** Auslöser sind Groß-/Kleinschreibung beachten . Überprüfen Sie Ihre Flow Designer-Bedingungen, und berücksichtigen Sie die Optionen in Klein- und Großbuchstaben, je nachdem, wie der Absender die E-Mail-Adresse in die Header eingibt.

Die folgenden Beispiel-E-Mail-Flows sind standardmäßig verfügbar, nachdem Sie aktiviert haben Kundenservice-Management Plugin. Aktivieren Sie die E-Mail-Abläufe zum Aktivieren der E-Mail-Verarbeitungsregeln, um Fälle automatisch zu erstellen und zu aktualisieren.

- Fall aus E-Mail erstellen
- Fall mit Antwort aktualisieren

Hinweis:

- Die Ausführung Reihenfolge der eingehenden E-Mail-Flows Eine höhere Priorität als eingehende Aktionen (d. h. wenn ein E-Mail-Flow ausgeführt wird, wird er ausgeführt Vermeiden Ausführung eingehender Aktionen).
- Der Anwender, der eine E-Mail sendet, muss über die erforderlichen Rollen verfügen, um im Flow angegebene Vorgänge auszuführen. Oder sonst Der Vorgang wird während der Ausführung angehalten.

Die folgenden Beispiel-E-Mail-Flows werden mit der Plattform installiert. Diese Flows Sind nicht Erforderlich für eine der CSM-E-Mail-Verarbeitungsregeln:

- E-Mail-Antworten bearbeiten
- Probleme protokollieren

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Definieren Sie Regeln zur Verarbeitung eingehender E-Mails

Customer Service Management aktivieren

Definieren Sie Regeln zur Verarbeitung eingehender E-Mails

Definieren Sie Ihre E-Mail-bezogenen Geschäftsprozesse mithilfe eingehender E-Mail-Flows. Verwalten Sie E-Mails zusammen mit Ihren Kundenservice-Prozessen über eine visuelle **Flow Designer** Schnittstelle, ohne komplexe Skripts entwerfen oder anfordern zu müssen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, sn_customerservice_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

E-Mail-Abläufe verwenden bedingte Logik, um mehrere Geschäftsprozesse in einem Ablauf zu integrieren. Beachten Sie beim Entwerfen von Abläufen für eingehende E-Mails Folgendes:

- Die Ausführungsreihenfolge der eingehenden E-Mail-Flows hat einen höheren Vorrang als eingehende Aktionen , Wenn ein E-Mail-Flow ausgeführt wird, wird die Ausführung eingehender Aktionen verhindert .
- Der Benutzer, der eine E-Mail sendet, muss über die erforderlichen Rollen verfügen, um im Ablauf angegebene Vorgänge auszuführen, oder der Vorgang wird angehalten.

Prozedur

1. Erstellen Sie einen Flow für eingehende E-Mails.
   a. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Flow Designer** > **Eingehende E-Mail-Flows**an.
   b. Wählen Sie einen Standard-Ablauf aus.

      Die verfügbaren Abläufe sind:

      - Fälle aus E-Mails erstellen, wenn ein Benutzer eine neue E-Mail sendet
      - Fälle aktualisieren, wenn Sie die Antwortoption verwenden

   c. Wählen Sie aus **Eingehende E-Mail** Auslöser.
   d. Ändern Sie die E-Mail-Standard-Filterbedingungen, oder wählen Sie **Neue Bedingung** aus, um Bedingungen hinzuzufügen.
   e. Wählen Sie eine Tabelle „Typ des Antwortdatensatzes“ aus.
   f. Wählen Sie **Fertig**.
2. Bearbeiten Sie den Flow.
   a. Wählen Sie eine vorhandene Aktion aus, und erweitern Sie sie.
   b. Geben Sie Informationen für die Aktion an, oder wählen Sie aus + Zum Hinzufügen einer neuen Aktion, Flow-Logik oder Subflow.
   c. Wählen Sie **Fertig**.
3. Schließen Sie die Regel ab.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Überprüfen Sie den E-Mail-Ablauf, und ändern Sie ihn bei Bedarf.

b. Wählen Sie **Speichern**.

c. Wählen Sie **Aktivieren**.

4. Klicken Sie auf **Aktivieren**.
   Der definierte Ablauf für eingehende E-Mails ist aktiviert.

Ergebnis
Der definierte Ablauf für eingehende E-Mails ist aktiviert.

Zugehörige Informationen

Erstellen von Flows

Benutzerdefinierte Aktionen erstellen

Konfigurieren Sie E-Mail- und Kommentarbenachrichtigungen

Fügen Sie der E-Mail-Antwort- oder Fallkommentarvorlage ein Skript hinzu, um alle Aktivitäten (E-Mails und Kommentare) in einem Falldatensatz in E-Mail-Antworten und in E-Mail-Benachrichtigungen einzubeziehen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Aktualisieren Sie Kommentarbenachrichtigungen.

   a. Navigieren zu **Alle** > **Systembenachrichtigungen** > **Benachrichtigungen**an.

   b. In **E-Mail-Vorlage** Spalte eingeben `case.commented.for.customer` .

   c. In `case.commented.for.customer`Systemeigenschaft fügen Sie das folgende Skript zu hinzu **Nachrichten-HTML** Feld: `${Mail_script:get_email_comments_activity_history}` .

   d. Speichern Sie das Feld.

2. Aktualisieren Sie E-Mail-Benachrichtigungen.

   a. Navigieren zu **Alle** > **E-Mail-Client-Vorlagen** > **Antworten**an.

   b. In `reply-recieved`Systemeigenschaft fügen Sie das folgende Skript zu hinzu **HTML-Textkörper** Feld: `${Mail_script:get_email_comments_activity_history}` .

   c. Speichern Sie das Feld.

Ergebnis
Alle E-Mails und Kommentare sind jetzt in den E-Mail-Antworten und -Benachrichtigungen enthalten.

Senden Sie E-Mail-Antworten für Fälle, die Interaktions-E-Mails im Aktivitätsverlauf enthalten

Fügen Sie E-Mails aus zugehörigen Interaktionen in E-Mail-Antworten von Service Desk-Mitarbeitern ein, um den vollständigen Kontext der vorherigen E-Mail-Kommunikation bereitzustellen. Der Verlauf wird erstellt, indem ein E-Mail-Skript in eine E-Mail-Client-Vorlage eingebettet wird.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **E-Mail-Client** > **E-Mail-Client-Vorlagen**an.
2. Suchen und auswählen **Antwort für Kundenservice** .

   Hinweis: Wenn eine Meldung zum Anwendungsbereich angezeigt wird, wählen Sie aus **Hier** Um den Datensatz bearbeiten zu können.

3. Auf der Registerkarte Inhalt in **HTML-Textkörper** Feld eingeben `<div id="collapsible-content"> ${Mail_script:get_activity_of_Case_and_related_Interaction_for_email} </div>`.

   Hinweis:

   - Die Anzahl der E-Mails im Aktivitätsverlauf stimmt mit dem in den Systemeigenschaften festgelegten Wert überein. *`include_system_emails_in_notification and number_of_activities_in_reply`*.
   - Sie können auch eine Clientvorlage erstellen und der Interaktionstabelle zuordnen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen einer E-Mail-Client-Vorlage .

4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnis

Das Skript „GET_activity_of_Case_and_related_Interaction_for_email“ ruft Fälle und den zugehörigen Interaktions-E-Mail-Verlauf ab und formatiert sie und fügt sie dem E-Mail-Client im Mitarbeiterbereich hinzu. Der Inhalt wird hinter Ellipsen in einem DIV-Tag mit der ID „Redusible-content“ ausgeblendet.

Zugehörige Informationen

Ermöglichen Sie Service Desk-Mitarbeitern, Kunden mit E-Mail-Aktivitätsverlauf zu antworten

Telefonkanal konfigurieren

Konfigurieren Sie den telefonischen Support für Kunden mit Computer-Telefonie-Integration (CTI) und OpenFrame.

OpenFrame-Konfigurationen erstellen

Diese Konfiguration gibt die OpenFrame-Fenstereinstellungen sowie die URL an, die in OpenFrame gestartet werden soll.

Konfigurieren Sie OpenFrame-Ereignisse

Verwenden Sie OpenFrame-Ereignisse, um eine bessere Integration zwischen Advanced Work Assignment (AWA) und Computer Telephony Integration (CTI) zu erreichen und die Anrufweiterleitung zu verbessern.

Zugehörige Informationen

Benachrichtigen

OpenFrame-Konfigurationen erstellen

Diese Konfiguration gibt die OpenFrame-Fenstereinstellungen sowie die URL an, die in OpenFrame gestartet werden soll.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Als Teil der OpenFrame-Konfiguration können Benutzer mit der Administratorrolle eine oder mehrere Benutzergruppen auswählen. Der Zugriff auf die Konfiguration ist auf die Benutzer beschränkt, die über die OpenFrame-Benutzerrolle verfügen und zu den ausgewählten Gruppen gehören.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **OpenFrame** > **Konfigurationen** Zum Anzeigen der OpenFrame-Konfigurationsliste.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder entsprechend aus.

OpenFrame-Konfigurationsformular

Feld	Beschreibung
Name	Der Name der OpenFrame-Konfiguration.
Titel	Der Titel, der im OpenFrame-Fenster-Header angezeigt wird.
Untertitel	Der Untertitel, der im OpenFrame-Fenster-Header angezeigt wird.
Reihenfolge	Die Reihenfolgennummer für die Konfiguration. Wenn Benutzer mehrere OpenFrame-Konfigurationen haben, können sie nur auf die Konfiguration mit der niedrigsten Reihenfolgennummer zugreifen. **Hinweis:** Bei der Aktualisierung wird das Feld **Reihenfolge** für die vorhandene standardmäßige OpenFrame-Konfiguration auf 1 gesetzt.
Reduzierte Ansicht aktivieren	Aktiviert die Fähigkeit zum Erweitern und Reduzieren für das OpenFrame-Fenster. Wenn es reduziert ist, können Benutzer weiterhin auf Steuerungsaktionen für Anrufe zugreifen. Die Standardeinstellung ist **false**.
Anwesenheitsindikator anzeigen	Aktiviert den Indikator, der die Kundenservice-Mitarbeiter-Verfügbarkeit anzeigt.
Benutzergruppe	Die für diese Konfiguration ausgewählten Benutzergruppen. Der Zugriff auf diese Konfiguration ist auf die Benutzer beschränkt, die über die OpenFrame-Benutzerrolle verfügen und zu den ausgewählten Gruppen gehören. **Hinweis:** Wenn Sie keine Gruppen auswählen, ist die Konfiguration für alle Benutzer mit der OpenFrame-Benutzerrolle verfügbar.
URL	Die URL, die in OpenFrame gestartet werden soll. Diese URL kann ein absoluter Pfad oder ein Pfad sein, der relativ zur ServiceNow-Instanz ist.
Aktiv	Kennzeichnet diese Konfiguration als aktiv.
Breite	Die Breite des OpenFrame-Fensters.
Höhe	Die Höhe des OpenFrame-Fensters, nicht einschließlich der Höhe des OpenFrame-Headers.
Symbolklasse	Die für das OpenFrame-Fenster verwendete Klasse von Symbolen (retina-icons.css). Unterstützt nur icon-phone- und icon-video-Werte.
Titelsymbol	Das Symbol, das im OpenFrame-Fenster-Header angezeigt wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Konfiguration	Kann zum Speichern beliebiger JSON-codierter Zeichenfolgen verwendet werden.

Hinweis: Mehrere Felder im OpenFrame-Konfigurationsformular können auch mithilfe der OpenFrame-API festgelegt werden. Diese Felder umfassen: **Titel**, **Untertitel**, **Breite**, **Höhe**und **Titelsymbol**.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Zugehörige Informationen

openFrameAPI – Client

OpenFrame-Events für Arbeitselemente, Mitarbeiter-Anwesenheit und Interaktionen

Verwenden Sie OpenFrame-Events, um eine bessere Integration zwischen Erweiterte Arbeitszuweisung (AWA) und Computer-Telefonie-Integration (CTI) zu erreichen und die Anrufweiterleitung zu verbessern.

OpenFrame-Events sind standardmäßig aktiviert, wenn Ihr Administrator das Plugin „Openframe“ (com.sn_openframe) und das Plugin „Advanced Work Assignment für CSM“ (com.sn_csm.awa) installiert.

Hinweis: Das Plugin „Advanced Work Assignment für CSM“ (com.sn_csm.awa) wird automatisch mit dem Plugin „Customer Service“ (com.sn_customerservice) installiert.

Stellen Sie als CTI-Entwickler sicher, dass Sie die folgenden Ereignisse mit der Abonnementmethode der openFrameAPI abonnieren. Weitere Informationen finden Sie unter OpenFrameAPI: Client .

OpenFrame-Events

Event	Beschreibung
openframe_awa_agent_presence	Events werden an OpenFrame gesendet, wenn sich der Anwesenheitsstatus eines Service Desk-Mitarbeiters ändert.
openframe_awa_workitem_offered	Events werden an OpenFrame gesendet, wenn einem Service Desk-Mitarbeiter ein Arbeitselement angeboten wird.
openframe_awa_workitem_accepted	Events werden an OpenFrame gesendet, wenn ein Service Desk-Mitarbeiter ein Arbeitselement annimmt.
openframe_awa_workitem_rejected	Events werden an OpenFrame gesendet, wenn ein Service Desk-Mitarbeiter ein Arbeitselement ablehnt.
openframe_agent_off_interaction	Events werden an OpenFrame gesendet, um die Anwesenheit eines Service Desk-Mitarbeiters im Chat als „Aus“ oder „Verfügbar“ anzuzeigen.

Fügen Sie eine OpenFrame-Konfiguration hinzu, und aktivieren Sie sie, indem Sie zu navigieren **OpenFrame** > **Konfigurationen**an. Weitere Informationen finden Sie unter OpenFrame-Konfigurationen erstellen.

Beispiel-Payloads

Beziehen Sie sich auf die Beispiel-Payloads für jedes Event, wie in der folgenden Tabelle beschrieben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Events und ihre Beispiel-Payloads

Event	Beispiel-Payload

openframe_awa_agent_presence	{
	"result":{
	"presence":{
	"name":"Available",
	
	"sys_id":"0b10223c57a313005baaaa65ef94f970",
	"available":true,
	"channels":[
	{
	"name":"Case",
	"available":true,
	
	"sys_id":"d4a675e3739713004a905ee515f6a7e7",
	"restrict_update":false
	},
	{
	"name":"Phone",
	"available":true,
	
	"sys_id":"f6281cc39335330090813a53177ffb32",
	"restrict_update":false
	},
	{
	"name":"Chat",
	"available":true,
	
	"sys_id":"27f675e3739713004a905ee515f6a7c3",
	"restrict_update":false
	}
	]
	}
	}
	}

openframe_awa_workitem_offered	{
	"result": {
	"workItem": {
	"sys_id":
	"14c86c40a1650610f87701807d9bc0be",
	"size": 1,
	"serviceChannel": {
	"name": "Chat",
	"sys_id":
	"27f675e3739713004a905ee515f6a7c3"
	},
	"document": {

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Events und ihre Beispiel-Payloads (Fortsetzung)

Event	Beispiel-Payload
	"sys_id": "aa582040a1650610f87701807d9bc076", "table": "interaction" }, "previousWorkItem": "7c78a440a1650610f87701807d9bc02b", "isQueueTransferred": true, "isAutoAccepted": true } } }
openframe_awa_workitem_accepted	{ "result": { "workItem": { "sys_id": "14c86c40a1650610f87701807d9bc0be", "size": 1, "serviceChannel": { "name": "Chat", "sys_id": "27f675e3739713004a905ee515f6a7c3" }, "document": { "sys_id": "aa582040a1650610f87701807d9bc076", "table": "interaction" }, "previousWorkItem": "7c78a440a1650610f87701807d9bc02b", "isQueueTransferred": true, "isAutoAccepted": true } } }
openframe_awa_workitem_rejected	{ "payload":{ "workItem":{ "sys_id":"66c4071d1bf66410b8e3ea06624bcb59", "size":1, "serviceChannel":{ "name":"Case", "sys_id":"d4a675e3739713004a905ee515f6a7e7" }, "document":{

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Events und ihre Beispiel-Payloads (Fortsetzung)

Event	Beispiel-Payload

	"sys_id":"b6a4c31d1bf66410b8e3ea06624bcb93",
	"table":"sn_customerservice_case"
	},
	"rejection":{
	"reason":"Not my expertise",
	"sys_id":"31e3fa29b38023002e7b6e5f26a8dc17"
	}
	}
	}
	}

openframe_agent_off_interaction	{
	"result":{
	"interaction":{
	"sys_id":"da1dc9651bbe6410b8e3ea06624bcb51",
	"number":"IMS0000050",
	"type":"chat",
	"reason":"INTERACTION_INACTIVE"
	}
	}
	}

Zugehörige Informationen

OpenFrame-Übersicht

Integration mit sozialen Medien

Unterstützen Sie die Fallauflösung über Social Media-Kommunikationskanäle.

Wenn Sie mit Kunden oder Verbrauchern zusammenarbeiten, um Fälle zu erstellen und zu lösen, können Kundenservice-Mitarbeiter **Social** als Kommunikationskanal auswählen und dem Fallformular ein soziales Profil hinzufügen. Jede Kommunikation mit Kunden oder Verbrauchern, die über Social Media erfolgt, wird auf dem Fallformular in der zugehörigen Liste **Community-Protokolle** aufgezeichnet.

Kundenservice-Manager können ein oder mehrere soziale Profile für einen Benutzer erstellen, indem sie die sozialen Profilinformationen eines Benutzers auf einem bestimmten Social Media-Kanal wie Twitter oder Facebook aufzeichnen. Manager können soziale Profile für Accounts, Kontakte und Verbraucher aus der zugehörigen Liste **Community-Profile** im Entitätenformular erstellen. Kundenservice-Mitarbeiter haben schreibgeschützten Zugriff auf diese Profile.

Integration mit Kundenservice-Management

Der Social Media-Kommunikationskanal ist in die folgenden Kundenservice-Management-Formulare integriert: Fall, Account, Kontakt und Verbraucher.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Im Fallformular enthält das Feld **Kanal** die Option **Social**. Wenn Sie diese Option auswählen, wird das Feld **Soziales Profil** zum Fallformular hinzugefügt, in dem Sie einen bestimmten Social Media-Kanal auswählen können. Die zugehörige Liste **Community-Protokolle** erfasst die Details von Social Media-Konversationen.

Die Formulare „Account“, „Kontakt“ und „Verbraucher“ enthalten die zugehörige Liste **Community-Profile**. Kundenservice-Manager können ein oder mehrere Profile für jede dieser Entitäten erstellen.

Plugins

Das Plugin „Customer Service Social Integration“ (com.sn_cs_social) wird als Teil des Plugins Kundenservice-Management aktiviert.

Tabellen

Das Plugin „Customer Service Social Media“ fügt die folgenden Tabellen hinzu.

Kundenservice-Management Social Media-Plugin-Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Community-Kanäle [sn_app_cs_social_social_channel]	Speichert die sozialen Kanäle, die vom Tool für soziale Integration eingebracht werden.
Community-Profile [sn_app_cs_social_social_profile]	Speichert die für jeden Kundenkontakt oder Verbraucher erstellten sozialen Profile.
Social Media-Protokolle [sn_app_cs_social_social_log]	Speichert die Details von Social Media-Konversationen im Zusammenhang mit Fällen.

Chat Zoom Connector

Lösen Sie Probleme schnell, und interagieren Sie besser mit Kunden, indem Sie Video- und Bildschirmfreigabeoptionen in Zoom mit der Anwendung ServiceNow® Chat Zoom Connector verwenden.

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Übersicht

Die Anwendung Chat Zoom Connector integriert den Chat-Kommunikationskanal in den Kommunikationskanal Notify, indem sie ein Zoom-Meeting direkt aus einem Chat verwaltet und initiiert. Ein Interaktionsdatensatz wird für jedes Zoom-Meeting erstellt, das über einen Chat initiiert wird.

Als Kundenservice-Mitarbeiter können Sie die Anwendung Chat Zoom Connector verwenden, um Zoom-Meetings in einem Kunden-Chat zu initiieren und das Meeting optional aufzuzeichnen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Als Manager von Kundenservice-Mitarbeitern können Sie auf einen Interaktionsdatensatz vom Typ Zoom zugreifen, um Besprechungsdetails wie die Besprechungs-URL, Teilnehmer und Aufzeichnung anzuzeigen.

Als Kunde können Sie einem beitreten Zoom Besprechung mit einem Service Desk-Mitarbeiter, unabhängig davon, ob Sie einen haben Zoom Account.

Informationen zu den ersten Schritten mit der Anwendung Chat Zoom Connector finden Sie unter Chat Zoom Connector konfigurieren.

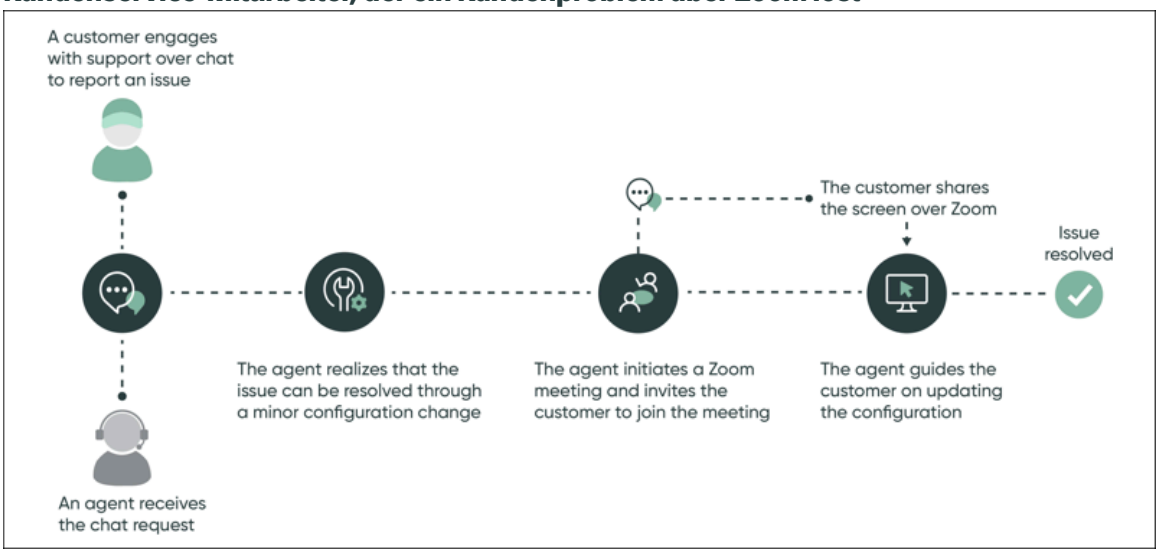
Schlüsselfeatures

- Initiieren Sie Zoom-Meetings mithilfe der Liste mit schnellen Aktionen in Chats.
- Verfolgen Sie Zoom-Meetings als Interaktionen auf der ServiceNow-Plattform nach.
- Verfolgen Sie Teilnehmer in Zoom-Meetings nach.
- Veröffentlichen Sie die Besprechungsaufzeichnung im Interaktionsaktivitätenstrom.

Beispielszenario

Das folgende Beispielszenario zeigt die Verwendung der Anwendung Chat Zoom Connector zur Lösung eines Konfigurationsproblems, bei dem ein Kundenservice-Mitarbeiter direkt aus einem Kundenchat ein Zoom-Meeting initiiert.

Kundenservice-Mitarbeiter, der ein Kundenproblem über Zoom löst



1. Ein Kunde meldet sich über den Chat beim Support, um ein Problem für ein Produkt zu melden.
2. Ein Kundenservice-Mitarbeiter erhält die Chat-Anforderung und erkennt, dass das Problem durch eine geringfügige Konfigurationsänderung gelöst werden kann.
3. Der Kundenservice-Mitarbeiter initiiert ein Zoom-Meeting mithilfe der Liste der Schnellaktionen im Chat und lädt den Kunden zur Teilnahme an dem Meeting ein.

   Hinweis: Der Kunde benötigt keinen Zoom Account für die Teilnahme an der Besprechung.

4. Der Kunde gibt den Bildschirm über Zoom frei, und der Kundenservice-Mitarbeiter führt den Kunden durch das Aktualisieren der Konfiguration und löst das Problem.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Chat Zoom Connector konfigurieren

Installieren und konfigurieren Sie die Anwendung Chat Zoom Connector, um mit Kunden über Zoom-Meetings zu interagieren, die über einen Chat initiiert wurden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Diese Aufgabe bietet allgemeine Schritte zum Einrichten der Anwendung Chat Zoom Connector zum Initiieren von Zoom-Meetings aus einem Chat.

Prozedur

1. Integrieren Sie den Zoom-Account Ihres Unternehmens in Ihre ServiceNow-Instanz, indem Sie die SpokeZoom verwenden.
   Weitere Informationen finden Sie unter Richten Sie die Zoom-Spoke ein .
2. Richten Sie den Notify-Connector für Zoom in Zoom für die Zuordnung des Notify-Kommunikationskanals zu Zoom-Meetings ein.
   Die Details der Konferenzanrufe der Zoom-Meetings werden in der Tabelle „Notify-Telefonkonferenzen“ [notify_conference_call] gespeichert. Weitere Informationen finden Sie unter Richten Sie den Notify Zoom-Connector ein .
3. Installieren Sie die Anwendung Chat Zoom Connector.
   Weitere Informationen finden Sie unter Installieren Sie eine ServiceNow Store-Anwendung .

   Hinweis: Die Anwendung Chat Zoom Connector installiert das Script Include `CSMZoomInteractionImpl`, das für die Anwendung Kundenservice vorkonfiguriert ist. Außerdem wird der Erweiterungspunkt `sn_chat_zoom.ZoomInteractionExtPoint` installiert, der das Kopieren beliebiger anwendungsspezifischer Felder aus dem übergeordneten Chat-Interaktionsdatensatz in den Zoom-Interaktionsdatensatz ermöglicht. Weitere Informationen finden Sie unter Anwendungsspezifische Feldwerte für Zoom-Interaktionen konfigurieren.

4. Aktivieren Sie die Zoom-Schnellaktion.
   Weitere Informationen finden Sie unter Schnellaktion für Zoom-Meetings aktivieren.

Zugehörige Informationen

Chat Zoom Connector

Chat Zoom Connector verwenden

Anwendungsspezifische Feldwerte für Zoom-Interaktionen konfigurieren

Verwenden Sie geskriptete Erweiterungspunkte, um das Kopieren anwendungsspezifischer Feldwerte in Interaktionsdatensätze für aus Chats initiierte Zoom-Meetings zu ermöglichen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Installieren Sie die Anwendung Chat Zoom Connector. Weitere Informationen finden Sie unter Installieren Sie eine ServiceNow Store-Anwendung .

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können das Kopieren beliebiger anwendungsspezifischer Felder aus einem übergeordneten Chat-Interaktionsdatensatz in den Zoom-Interaktionsdatensatz ermöglicht, indem Sie den Erweiterungspunkt `sn_chat_zoom.ZoomInteractionExtPoint` verwenden. Der übergeordnete Chat ist der Chat, aus dem das Zoom-Meeting initiiert wurde.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Durch Verwendung von Erweiterungspunkten können Sie auf einfache Weise Anpassungen integrieren, ohne dass der Basiscode geändert werden muss. Sie können die Basis-Standardfunktionen mithilfe von benutzerdefinierten Skripts erweitern. Weitere Informationen finden Sie unter Erweiterungspunkte verwenden, um die Anwendungsfunktionalität zu erweitern .

Für geskriptete Erweiterungspunkte steht eine Implementierung im Basissystem zur Verfügung. Sie können die Daten ändern und zusätzliche Felder hinzufügen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemerweiterungspunkte** > **Skriptbasierte Erweiterungspunkte**an.
2. In **API-Name** Spalte suchen und auswählen **sn_Chat_Zoom.ZoomInteractionExtPoint** .
3. Wählen Sie im Formular „Erweiterungspunkt“ ein Script Include zur Verwendung des Erweiterungspunkts `sn_chat_zoom.ZoomInteractionExtPoint` aus.
   - Erstellen und registrieren Sie ein benutzerdefiniertes Script Include.

     Weitere Informationen finden Sie unter Anwenderdefinierte Skripteinbindungen für die geskripteten Erweiterungspunkte registrieren.
   - Ändern Sie die vorhandene Skripteinbindung, indem Sie zur zugehörigen Liste „Implementierungen“ wechseln und eine Skripteinbindung in auswählen **Klasse** Spalte. Die Script Includes werden in der Spalte **Klasse** angezeigt.

     Hinweis: Standardmäßig sind die Script Includes `ZoomInteractionExtPoint` und `CSMZoomInteractionImpl`, die den Erweiterungspunkt `sn_chat_zoom.ZoomInteractionExtPoint` verwenden, für die Anwendungen „Global“ und Chat Zoom Connector verfügbar.

     - Das Script Include `ZoomInteractionExtPoint` für die Anwendung „Global“ kopiert die Feldwerte aus dem übergeordneten Chat-Interaktionsdatensatz in den Zoom-Interaktionsdatensatz.
     - Wenn die Anwendung Kundenservice installiert ist, kopiert das Script Include `CSMZoomInteractionImpl` für die Anwendung Chat Zoom Connector den Wert der Felder **Verbraucher**, **Konto** und **Kontakt** aus dem Interaktionsdatensatz des übergeordneten Chats in den Zoom-Interaktionsdatensatz. Das Script Include `CSMZoomInteractionImpl` ist nur verfügbar, wenn die Anwendung Kundenservice installiert ist.
4. Binden Sie anwendungsspezifische Felder ein, indem Sie den Erweiterungspunkt `sn_chat_zoom.ZoomInteractionExtPoint` in das Script Include einfügen.
   Sie können mehrere Implementierungen für einen Erweiterungspunkt erstellen und einen Reihenfolgewert für jede Implementierung angeben. Die Implementierung mit der niedrigsten Ordnungsnummer wird zuerst ausgeführt.
5. Wählen Sie im Formular „Erweiterungspunkt“ die Option aus **Aktualisieren** .

Schnellaktion für Zoom-Meetings aktivieren

Aktivieren Sie die Zoom-Schnellaktion, um Zoom-Meetings mit der Schnellaktion aus einem Chat zu initiieren.

Vorbereitungen

Installieren Sie die Anwendung Chat Zoom Connector. Weitere Informationen finden Sie unter Installieren Sie eine ServiceNow Store-Anwendung .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Standardmäßig ist die Zoom-Schnellaktion deaktiviert. Aktivieren Sie diese Schnellaktion, damit Service Desk-Mitarbeiter Zoom-Meetings aus einem Chat initiieren können.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Schnelle Aktionen** > **Aktionen**an.
2. Suchen Sie in der Spalte **Name** nach **Zoom**, und wählen Sie den Namen aus.
3. Aktivieren Sie im Formular „Schnellaktion“ das Kontrollkästchen **Aktiv**.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Ergebnis

Standardmäßig ist die Zoom-Schnellaktion Chats zugeordnet, wenn die Anwendung Chat Zoom Connector installiert ist. Darüber hinaus wird die Schnellaktion auch SMS-Konversationen zugeordnet, wenn die Anwendung Conversational SMS Service Channel installiert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Konversations-SMS-Servicekanal Und Schnellaktionen .

Engagement Messenger einrichten

Machen Sie sich mit den Phasen der Einrichtung von Engagement Messenger vertraut, bevor Sie sie Ihrem Kundenservice-Webportal hinzufügen.

Nachdem Sie installiert haben Engagement Messenger Anwendung in Ihrer Instanz können Sie sie konfigurieren. Sie können auch sehen academy-Video Um die allgemeine Funktionalität von zu verstehen Engagement Messenger.

Der Konfigurationsprozess umfasst die folgenden Aufgaben:

1. Anwendung Engagement Messenger installieren aus dem ServiceNow® Store.
2. Erstellen Engagement Messenger Modul.
   - Konfigurieren Sie das Design und die Formatvorlage, mit denen Engagement Messenger Ihren Kunden angezeigt werden soll.
   - Konfigurieren Sie, wie sich Engagement Messenger verhält, wenn Ihr Kunde es verwendet.
   - Konfigurieren Sie, wie Engagement Messenger für Ihre Kunden funktioniert.

   Weitere Informationen finden Sie unter Engagement Messenger konfigurieren.
3. Erstellen Sie Identitätsanbieter, um eine authentifizierte Anwender-Experience zu aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Identitätsanbieter (IdP) für Engagement Messenger erstellen.

   Wenn Sie nur die Gastbenutzer-Experience für Ihr Kundenserviceportal aktivieren möchten, können Sie diesen Schritt ignorieren und mit Schritt 4 fortfahren.
4. Erstellen Sie CORS-Regeln (Cross-Origin Resource Sharing) für die REST-API. Weitere Informationen finden Sie unter CORS-Regel für Engagement Messenger konfigurieren.
5. Fügen Sie HTTP-Antwortheader für Ihren Engagement Messenger hinzu. Weitere Informationen finden Sie unter HTTP-Antwortheader für Engagement Messenger erstellen.
6. Konfigurieren Sie die Systemeigenschaften, um den Virtual Agent-Chat und SSO mit mehreren Providern zu aktivieren und einen Zeitüberschreitungswert für

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Benutzersitzungen festzulegen. Weitere Informationen finden Sie unter Engagement Messenger -Eigenschaften.

7. Konfigurieren Sie eine anwenderdefinierte URL zum Laden Engagement Messenger Auf Websites von Drittparteien. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Engagement Messenger Auf einer Website, wenn Cookies von Drittanbieteranwendungen blockiert sind.
8. Konfigurieren Sie die Deep-Linking-Funktion, um eine angegebene Funktion in zu starten Engagement Messenger. Weitere Informationen finden Sie unter Deep-Link-Funktion in Engagement Messenger.
9. Engagement Messenger-Module aktivieren.
10. Engagement Messenger in Webanwendung einbetten.
11. Betten Sie Messenger mit in Ihre native mobile iOS-App ein Now Mobile® SDK. Informationen finden Sie unter Einbetten von Engagement Messenger in eine native iOS-App mit Now Mobile SDK [KB1587276] artikel in Now Support Knowledge Base.
12. Betten Sie Messenger mit in Ihre native android-Mobile-App ein Now Mobile® SDK. Weitere Informationen finden Sie unter Einbetten von Engagement Messenger in eine native android-App mit Now Mobile SDK [KB1587611] artikel in Now Support Knowledge Base.

Engagement Messenger für Kundenservice-Management

Bei Verwendung der Anwendung ServiceNow® Engagement Messenger können Ihre Kunden mithilfe von Selfservice die benötigten Informationen oder den gewünschten Service in Ihren Drittanbieter-Webanwendungen ermitteln, die sich außerhalb der ServiceNow-Umgebung befinden.

Apps vom ServiceNow Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Engagement Messenger Vorteile

Mit der Anwendung Engagement Messenger können Sie verwalten, wie Ihre Kunden Ihre Webanwendungen und Services von einem zentralen Standort aus nutzen. Sie können auch das Verhalten und die Formatierung des Messengers konfigurieren und die Konfiguration auf Websites oder mobilen Websites Ihrer Wahl bereitstellen.

Engagement Messenger bietet die folgenden Vorteile:

- Ermöglichen Sie Ihren Kunden den Zugriff auf Ihre Services über einen integrierten Messenger in Ihren Drittanbieter-Websites.
- Integrieren Sie Kundensupportfunktionen über eine Konfiguration ohne oder mit wenig Code.
- Erfüllen Sie Ihre Kundenanforderungen mit den folgenden vorkonfigurierten Funktionen schneller:
  - Fallverwaltung einschließlich Falltypen
  - Service Catalog-Anforderungen
  - Virtual Agent- und Live-Agent-Chat
  - Field Service Management
  - Terminbuchung für Außendienst

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Walk-up-Terminbuchung
- Auf ServiceNow® KI-Suche basierende Suche nach Wissensartikeln

Weitere Informationen zur Anwendung Engagement Messenger finden Sie unter Funktionen von Engagement Messenger.

Informationen zu den ersten Schritten mit der Anwendung Engagement Messenger finden Sie unter Engagement Messenger einrichten.

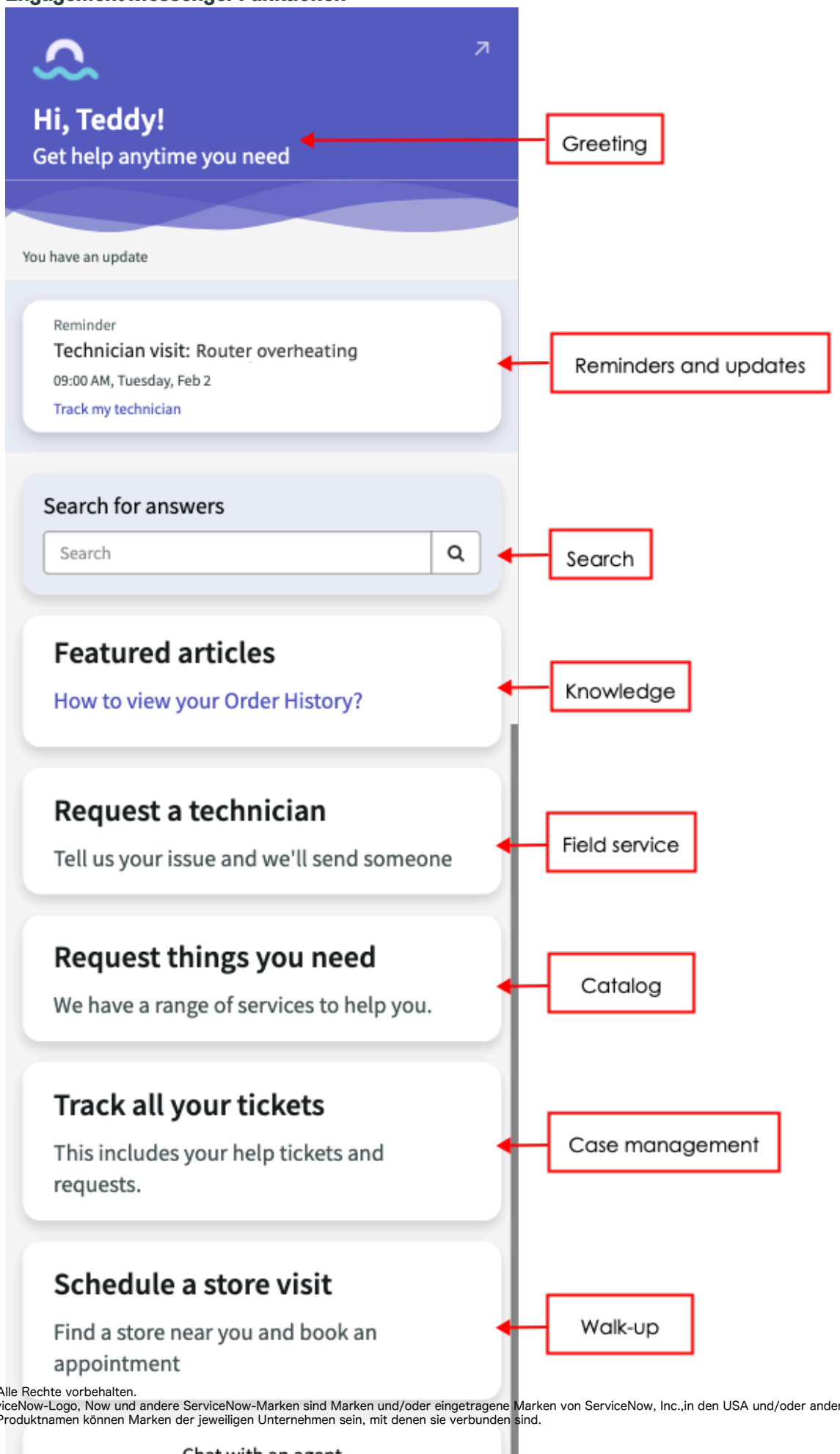
Funktionen von Engagement Messenger

Entwickeln Sie ein Verständnis dafür, was die Anwendung Engagement Messenger Ihren Kunden bieten kann.

Nachdem Sie erstellt und konfiguriert haben Engagement Messenger Modul können Sie es für Ihre Kunden anpassen. Sie können beispielsweise die Anzeigereihenfolge dieser Funktionen auf der Startseite des Messengers ändern. Außerdem können Sie diese Funktionen entsprechend den Anforderungen Ihrer Kunden aktivieren oder deaktivieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Engagement Messenger Funktionen



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Begrüßung

Sie können die Benutzerbegrüßung im Header des Messengers anzeigen, die auch eine Grußnachricht enthält. Sie können die Art der Begrüßung Ihrer Gastbenutzer und der Benutzer, die sich bei Ihrer Website anmelden, anpassen.

Wissen

Sie können eine Knowledge Base für Ihre Suchergebnisse auswählen oder empfohlene Artikel auf der Homepage des Messengers anzeigen. Sie können auch mehrere Knowledge Bases hinzufügen, die zu Ihrem Kundenstamm passen.

Hinweis: Um Knowledge Bases zum Engagement Messenger-Modul hinzufügen zu können, müssen Sie dem Engagement Messenger-Administrator [sn_csm_ec.ec_admin] manuell die Rolle knowledge_admin zuweisen.

Suche

Die ServiceNow® KI-Suche-Funktionalität, die in Engagement Messenger verwendet wird, nutzt die für Ihren Messenger ausgewählten Knowledge Bases.

Wenn ein Kunde mithilfe des Such-Widgets im Messenger nach Informationen sucht, stammen die angezeigten Ergebnisse aus den Artikeln in den Knowledge Bases, die Ihrem Messenger-Modul zugeordnet sind.

Kunden können Artikel aus den Suchergebnissen öffnen, um die benötigten Informationen zu erhalten. Sie können auch direkt im Messenger Feedback zu dem Artikel abgeben und angeben, ob der Artikel hilfreich war oder nicht. Dieses Feedback hilft Ihnen zu verstehen, welche Artikel am hilfreichsten sind, damit Sie die Artikel verbessern können, die nicht hilfreich waren.

Hinweis:

- Wenn das Plugin „Service Portal - Restricted Pages“ (com.glide.service-portal.pages.restricted) in Ihrer ServiceNow-Instanz aktiviert ist, funktioniert die KI-Suche-Funktionalität in Engagement Messenger nicht für nicht authentifizierte Benutzer.

  Wenn dieses Plugin nicht aktiviert ist, funktioniert die KI-Suche-Funktionalität sowohl für Benutzer mit als auch für Benutzer ohne Authentifizierung.

- Sie müssen AI Search in Ihrer ServiceNow-Instanz konfigurieren und anschließend die Widgets „Typeahead-Suche“ und „AI Search Assist“ aktivieren, damit nicht authentifizierte Benutzer die KI-Suchfunktion von Engagement Messenger aus verwenden können.

  Weitere Informationen zum Aktivieren der Widgets „Typeahead-Suche“ und „KI-Suchunterstützung“ für finden Sie Engagement Messenger, Siehe KI-Suche in den Kunden- und Verbraucherserviceportalen für nicht authentifizierte Anwender aktivieren .

  Für weitere Informationen zu KI-Suche Konfiguration, siehe KI-Suche wird konfiguriert .

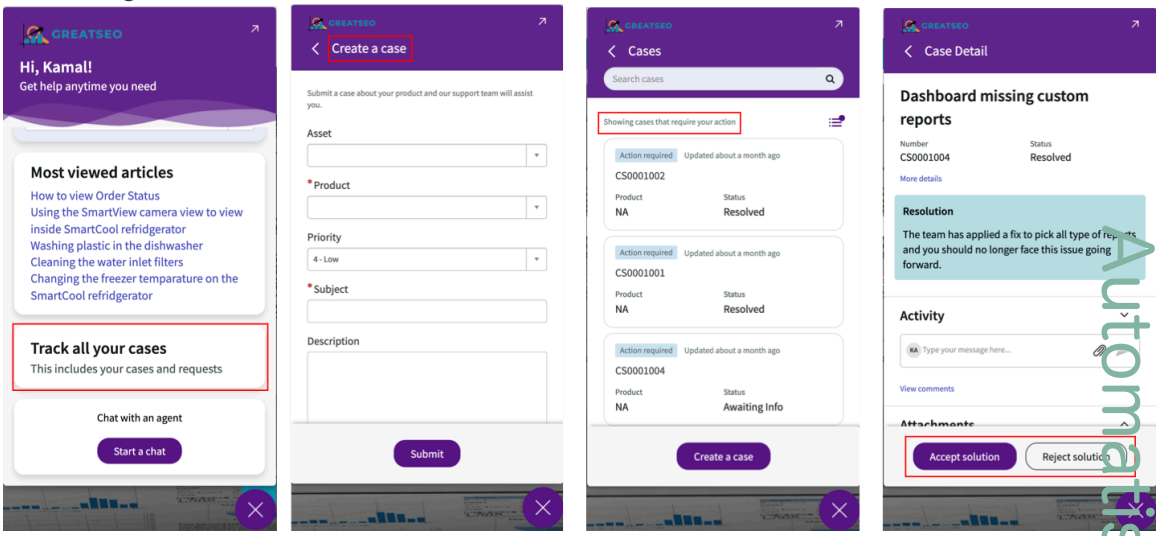
Fallmanagement

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie können Ihre Kundenfälle im Messenger verwalten. Diese Funktion ist nur für authentifizierte Benutzer Ihrer Website verfügbar.

Mit dem Fälle-Widget im Messenger können Ihre Kunden Fälle einreichen, um Hilfe zu einem Problem anzufordern oder ein Problem zu melden. Übermittelte Fälle können einem Kundenservice-Mitarbeiter zugewiesen und zur Lösung nachverfolgt werden.

Fallmanagement



Immer wenn Ihre Kunden zum Kundenportal zurückkehren und sich anmelden, werden sie über Updates der von ihnen erstellten Fälle benachrichtigt. Sie können auch die Details aller zuvor eingereichten Fälle und Anforderungen anzeigen und deren Status nachverfolgen.

In einigen Fällen ist eine Aktion des übermittelnden Benutzers erforderlich, indem er aufgefordert wird, weitere Informationen über die benötigte Hilfe bereitzustellen oder eine vom Supportteam bereitgestellte Lösung zu überprüfen. Kunden können alle diese Aktionen direkt im Messenger ausführen.

Kataloge

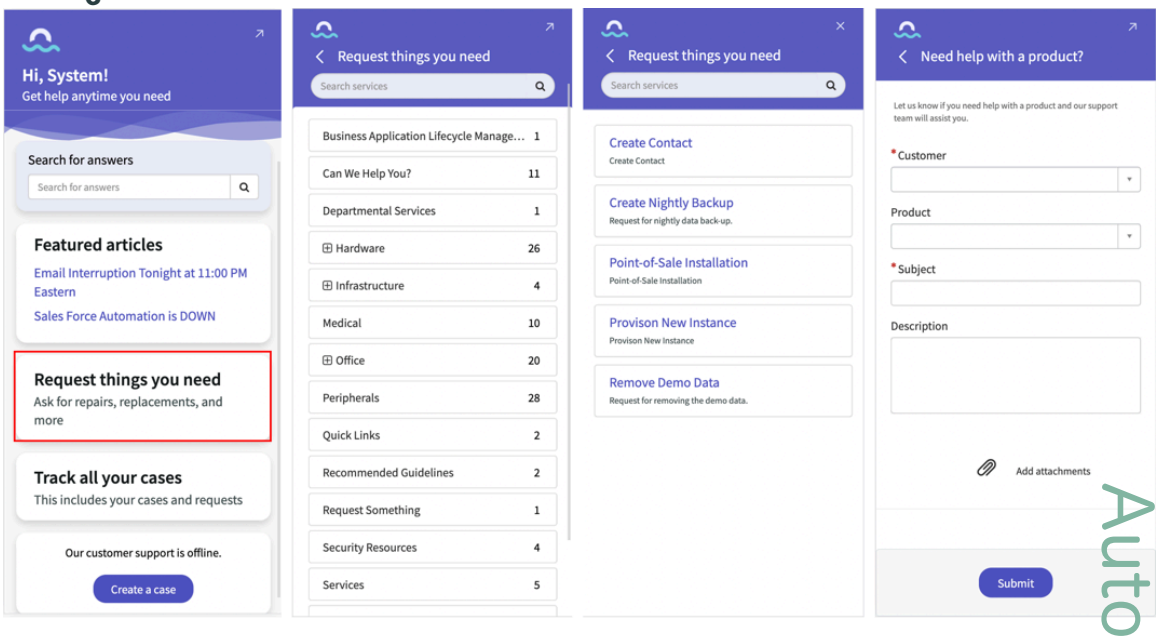
Sie können Ihrem Engagement Messenger vordefinierte Kataloge zuordnen. Kunden können die Liste der verfügbaren Katalogelemente durchsuchen. Über diese Liste von Katalogelementen können sie einen Service anfordern oder ein Ticket erstellen. Die Anforderungen des Kunden können mithilfe der Fallverwaltungsfunktion bis zur Lösung nachverfolgt werden.

Immer wenn Ihre Kunden zum Kundenportal zurückkehren und sich anmelden, werden sie über Updates der von ihnen zuvor übermittelten Anforderungen benachrichtigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Katalogfunktion



Field Service Management

Mit der Außendienstfunktion können Ihre Kunden zur Behebung ihres Problems den Besuch eines Technikers anfragen. Indem Kunden ein Produkt oder einer Serviceleistung auswählen, für das/die sie Hilfe benötigen, und ihren Standort angeben, können sie anfordern, von einem Techniker besucht zu werden. Beim Einsenden der Anfrage können die Kunden ihr auch hilfreiche Anhänge hinzufügen, damit das Supportteam das Problem besser versteht, bevor ein Techniker für den Besuch eingeteilt wird.

Alle Technikeranfragen werden in Ihrer ServiceNow-Instanz als Arbeitsaufträge gespeichert und können daher bis zu ihrem Abschluss nachverfolgt werden.

Der Arbeitsauftrag gibt den Standort, an dem der Kunde eine Anforderung gestellt hat. Die geografischen Standortdienste müssen für die Techniker aktiviert werden, damit Kunden den aktuellen Standort nachverfolgen und einschätzen können, wann der Techniker voraussichtlich an ihrem Standort ankommen wird. Weitere Informationen finden Sie unter Konfiguration der Außendienstfunktion.

Hinweis:

- Überprüfen Sie, ob das Plugin „Außendienst-Management – Customer Experience“ (com.snc.fsm_Customer_Experience) in aktiv ist ServiceNow Instanz.
- Die Außendienstfunktion ist nur für Benutzer verfügbar, die sich bei Engagement Messenger anmelden, und nicht für Gastbenutzer.

Walk-up-Termine

Mit der Walk-up-Funktion können Ihre Kunden einen Termin für einen Besuch in einem Ihrer Geschäfte, Servicezentren oder ähnlichem buchen. Kunden können die Supportcenter in ihrer Nähe anzeigen und eines auswählen, um einen Besuchstermin zu planen. Wenn die Planung eines Termins abgeschlossen ist, erhalten die Kunden eine Bestätigungs-E-Mail.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kunden, die sich bei Ihrer Website anmelden, können eine Liste der geplanten Termine direkt über dieses Widget auf der Engagement Messenger-Homepage anzeigen. Sie können bereits vorhandene Termine ändern oder stornieren. Sie erhalten außerdem Benachrichtigungs-E-Mails empfangen, wenn ihr Walk-up-Termin einen der folgenden Status erreicht:

- Sie sind bereit, von einem Mitarbeiter des Support Centers unterstützt zu werden
- Eine Walk-up-Interaktion wird einem Mitarbeiter des Supportcenters zugewiesen
- Eine Walk-up-Interaktion wird geschlossen.

Kunden, die sich nicht anmelden, können die Bestätigungs-E-Mail verwenden, um ihre Termine anzuzeigen und zu ändern.

Hinweis: Um eine Walk-up-Funktion für Ihre Kunden zu aktivieren, überprüfen Sie, ob Sie die folgenden Plugins in Ihrem aktivieren ServiceNow Instanz:

- Walk-up for CSM (com.snc.walkup_for_csm) für authentifizierte Benutzer
- Plugin „Guest Walk-up Experience for Customer Service“ (sn_guest_walkup_cs) für nicht authentifizierte Benutzer

Virtual Agent- und Live-Agent-Chat

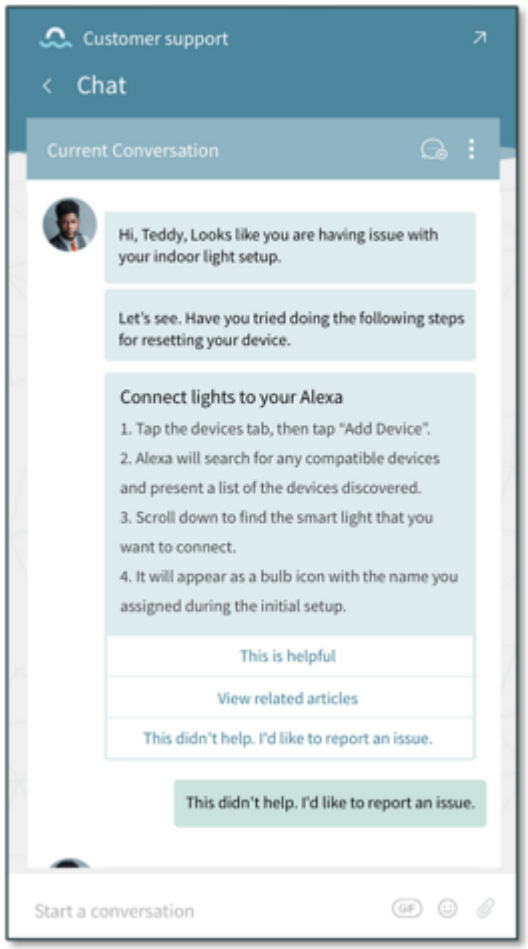
Über die Chat-Funktion können Support-Mitarbeiter mit Kunden interagieren und deren Probleme lösen, indem sie Incident- oder Falldatensätze erstellen oder Chats bei Bedarf an einen anderen Mitarbeiter oder eine andere Warteschlange übertragen. Die Unterstützung der Chatfunktion ist sowohl für authentifizierte Benutzer als auch für (nicht authentifizierte) Gastbenutzer aktiviert.

Virtual Agent- und Live-Agent-Chat

Kunden können das Chat-Widget im Messenger nutzen, um mit einem virtuellen oder einem Live-Kundensupport-Mitarbeiter in Ihrer Organisation zu interagieren. Auf diese Weise erhalten Ihre Kunden sofort Antworten auf ihre Fragen oder Probleme.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Live-Agent-Chat



Engagement Messenger bietet auch kontextbezogene Chat-Funktionen. Über jede Detailseite eines Falls können Ihre Kunden direkt einen Chat starten, der mit dem Kontext des jeweiligen Falls geöffnet wird.

Hinweis: Der Chat ist verfügbar, wenn Sie das Plugin „Glide Virtual Agent“ (com.glide.cs.chatbot) aktivieren und den Wert der `com.glide.cs.embed.csp_frame_ancestors`-Systemeigenschaft auf **'Selbst' <Ihre Website-URL>** setzen.

Now Assist in Virtual Agent mit Engagement Messenger

Now Assist in Virtual Agent bietet eine konversationsbasierte Support-Experience, die die Chat-Experience in Engagement Messenger verbessert, indem sie prompte Antworten auf Anwenderfragen bereitstellt. Wenn diese Option aktiviert ist, bietet Now Assist in Virtual Agent Ihren Anwendern eine interaktive generative KI-Experience. Eine freundliche Konversation in natürlicher Sprache, die leichter zu verstehen ist und Anwendern hilft, sich mit einem Bot zu unterhalten.

Durch die Integration von generativen KI-Chatfunktionen verbessert Now Assist in Virtual Agent die Anwender-Experience in Engagement Messenger. Es verbessert das asynchrone Messaging, sodass Anwender Probleme schneller und effizienter lösen können. Diese Fähigkeiten helfen, die Problemlösung zu beschleunigen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

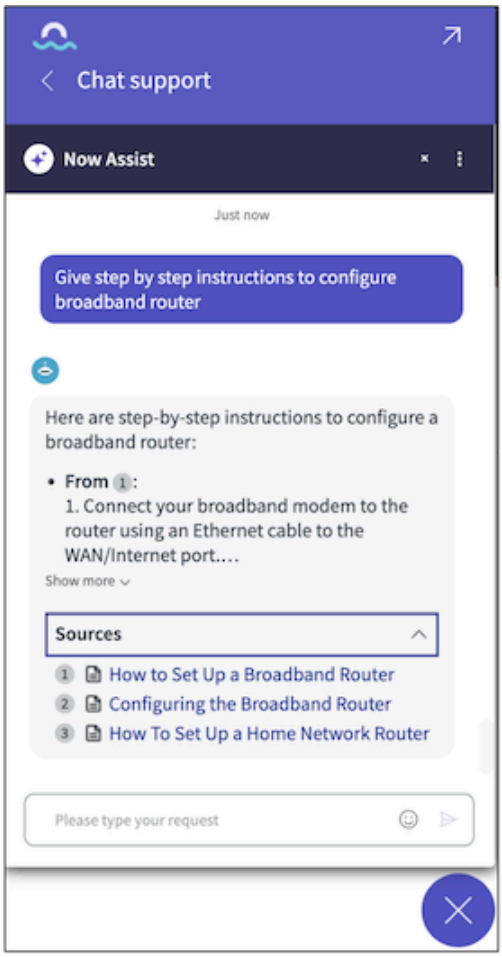
und die Effizienz zu erhöhen, indem die Anzahl der eingehenden Abfragen reduziert wird, die an einen Servicemitarbeiter weitergeleitet werden müssen. Weitere Informationen zu Now Assist in Virtual Agent finden Sie unter Now Assist in Virtual Agent erkunden .

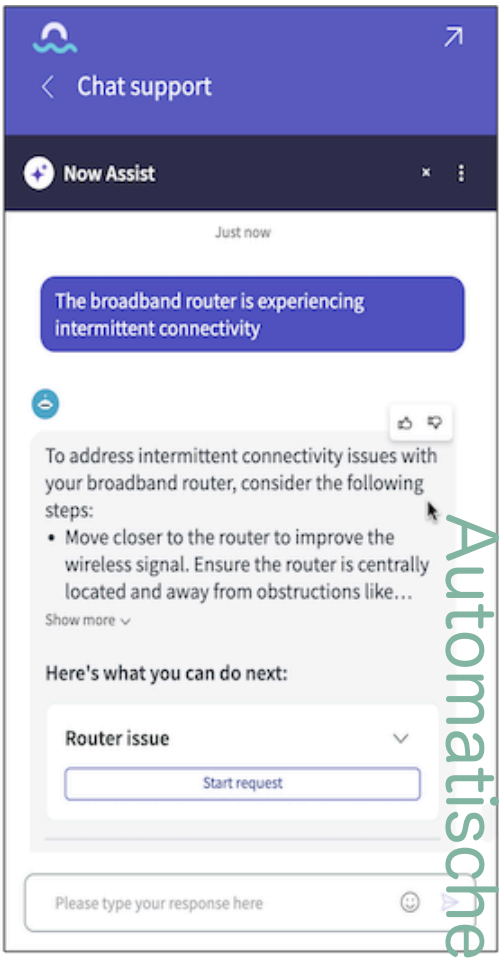
Erste Schritte mit Now Assist in Virtual Agent in Engagement Messenger:

- Um die Unterstützung von Now Assist im Virtual Agent-Chat in Engagement Messenger zu aktivieren, überprüfen Sie, ob Now Assist in Virtual Agent Experience von Virtual_Agent_admin oder admin konfiguriert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Assistenten werden konfiguriert .
- Sie können einen vorhandenen Assistenten erstellen oder verwenden, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Assistenten**an. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen Assistenten .
- Sobald Sie einen Assistenten ausgewählt haben, navigieren Sie zu **Experience anzeigen** Registerkarte zum Konfigurieren des Moduls „Engagement Messenger“. In **Portale** Wählen Sie auf der Registerkarte Engagement Messenger-Modul aus **Portal hinzufügen** Listen Sie auf, und wählen Sie aus **Standard-Chat** Als Experience. Weitere Informationen finden Sie unter Zeigen Sie Ihren Assistenten in einem Portal oder Kanal an .

Hinweis: Jeder Assistent verfügt über eine eigene Suchkonfiguration. Wenn der Assistent in einem Portal oder einer mobilen App angezeigt wird, für das die KI-Suche bereits konfiguriert ist, sollten Sie für eine reibungslose Experience das Duplizieren dieses Setups erwägen, um die Konsistenz zu gewährleisten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.





Automatische Übersetzung

Asynchroner Chat

Engagement Messenger unterstützt die Kommunikation in verschiedenen Zeitintervallen, sodass Ihre Support-Mitarbeiter und Endbenutzer an lang andauernden Konversationen teilnehmen können, ohne gleichzeitig online sein zu müssen. Weitere Informationen zur asynchronen Konversation finden Sie unter Asynchroner Chat .

Konfigurieren Sie den asynchronen Chat in Engagement Messenger, indem Sie den Webclient als Messaging-Kanal festlegen. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie den asynchronen Chat für den Webkanal .

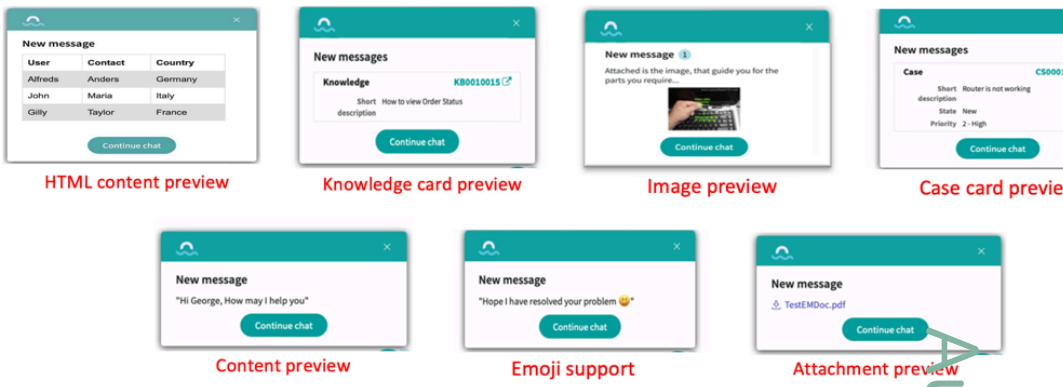
Nachrichtenvorschau

- Aktivieren Sie die Vorschau, um eine Vorschau mit dem Text ungelesener Chatnachrichten, Tabellen, Links, HTML-Inhalten, Fällen, Wissenskarten und Bildern anzuzeigen, die vom Support-Mitarbeiter freigegeben wurden, ohne eine Nachricht zu öffnen. Der vollständige HTML-Inhalt bzw. das Video und mehrere ungelesene Nachrichten werden nur angezeigt, wenn der Benutzer auf die Nachricht zugreift.
- Der asynchrone Chat unterstützt Emojis, die von Mitarbeitern in der Nachrichtenvorschau versendet werden, um die Konversation interaktiver zu

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

gestalten. Weitere Informationen zur Verwendung von Emojis im Mitarbeiterchat finden Sie unter Emojis im Mitarbeiterchat verwenden .

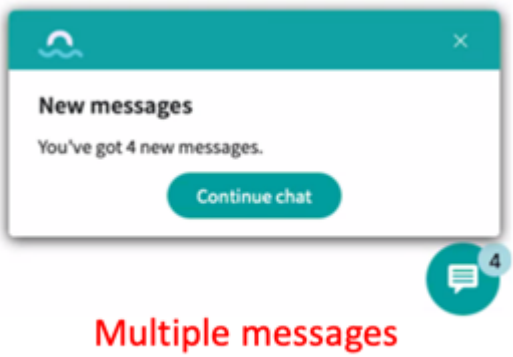
Vorschauen



Unterstützung für Offline-Nachrichten

Mit der Unterstützung für den Offline-Chat können Benutzer Nachrichten anzeigen, die vom Support-Mitarbeiter versendet wurden, während sie offline waren. Die Chat-Widget-Benachrichtigung zeigt in Echtzeit die Gesamtzahl der ungelesenen Nachrichten an, wenn der Benutzer die Website erneut besucht.

Unterstützung für Offline-Nachrichten



Chatnachrichtenverlauf

Benutzer können das Chatfenster nach Bedarf schließen und wieder öffnen, ohne den Kontext oder Fortschritt zu verlieren, sodass die Chatsitzung nicht durch ein versehentliches Schließen des Messengers zurückgesetzt werden kann.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Sie können eine bestimmte Zeitüberschreitung für inaktive Konversationen festlegen. Wenn die anfordernde Person nicht innerhalb von zwei Tagen auf eine Service Desk-Mitarbeiter-Nachricht antwortet, ändert sich der Konversationsstatus in „als verworfen geschlossen“, und die Chatsitzung wird beendet. Als Administrator können Sie die Zeitüberschreitung in inaktiven Konversationen für einen Webkanal überschreiben, indem Sie einen Wert für das Feld „Zeitüberschreitung bei Konversationsleerlauf“ in der Tabelle „Messaging-Kanäle“ [sys_cs_channel] festlegen. Weitere Informationen finden Sie unter Wird geschlossen Virtual Agent und Servicemitarbeiter Konversationen an.

Konfigurierbare Karten

Über die konfigurierbaren Karten können Sie benutzerdefinierte Funktionen zu Engagement Messenger hinzufügen. Dadurch kann Engagement Messenger als zentrale Lösung für den Zugriff auf alle Informationen dienen. Mit den konfigurierbaren Karten können Sie die Portalseite, empfohlene Links und Daten aus einer beliebigen Tabelle in den Messenger einbetten.

Portalseiten-Funktionskarte

Ermöglicht das Einbetten von Portalseiten oder Katalogelementen in Engagement Messenger. Die eingebettete Seite wird im Messenger geöffnet, wenn der Anwender die Funktionskarte auswählt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

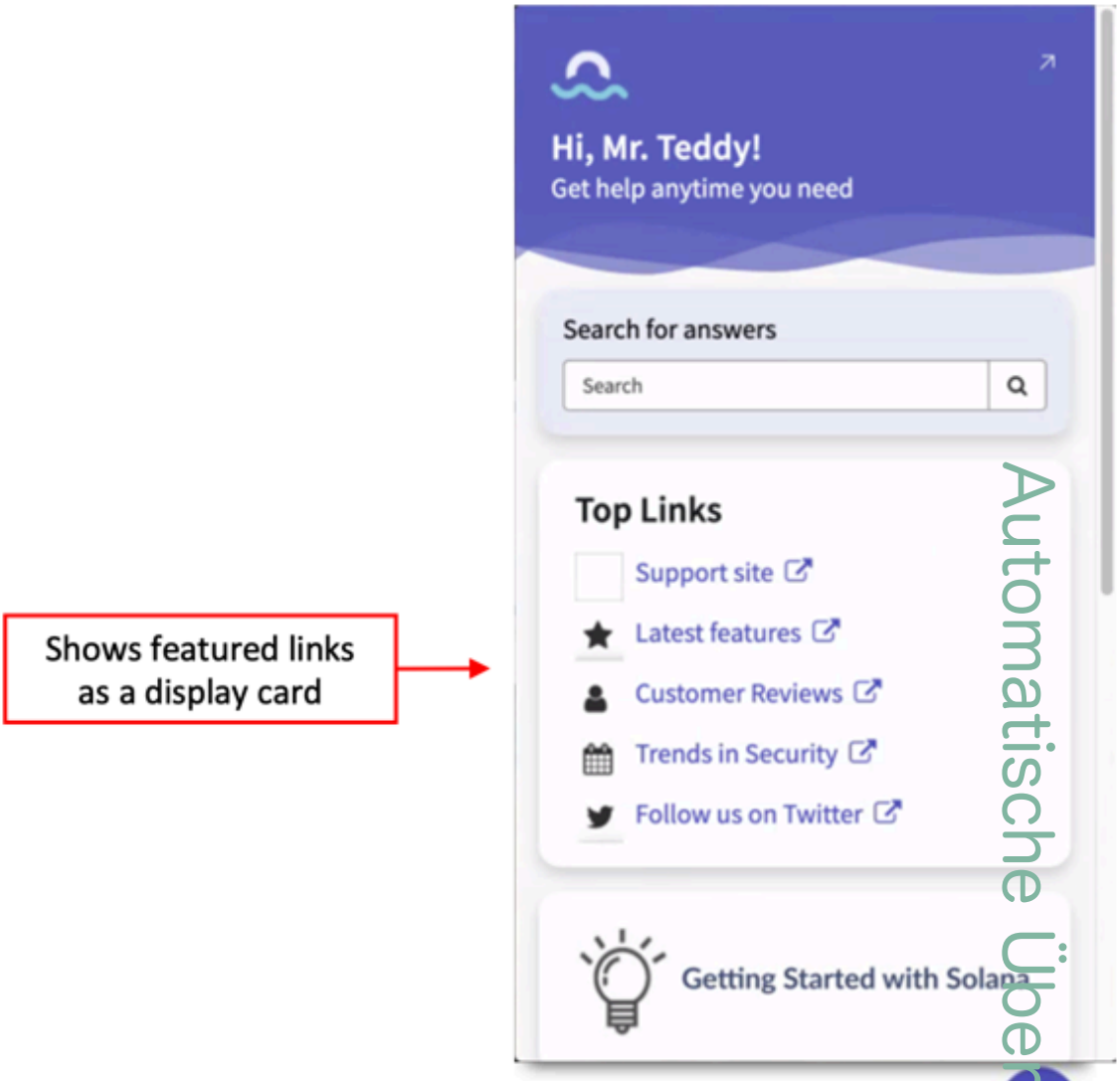
Automatische Übersetzung

Empfohlene Links

Ermöglicht das Hinzufügen einer Liste von Links zur Website auf Engagement Messenger. Der Link wird in einer neuen Browserregisterkarte geöffnet, wenn auf die Funktionskarte auf der Homepage des Messenger zugegriffen wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Empfohlene Links



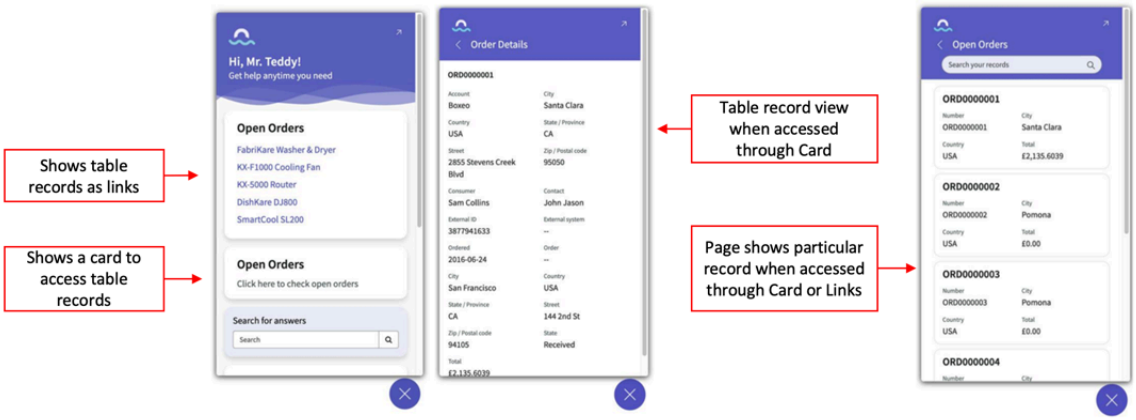
Automatische Übersetzung

Daten von einer beliebigen Tabellenfunktionskarte

Mit der Funktionskarte können Sie Daten aus einer beliebigen Tabelle in Engagement Messenger einbetten. Die hinzugefügten Datensätze werden als Karte mit einem Titel oder Links auf der Homepage eines Messenger angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Daten aus einer beliebigen Tabelle



Proaktive Updates und Erinnerungen

In den folgenden Szenarien stellt Engagement Messenger Ihren Kunden Updates und Erinnerungen bereit, um sie auch dann auf dem Laufenden zu halten, wenn sie nicht direkt auf den Messenger zugreifen.

- Erinnerung an einen bevorstehenden Walk-up-Termin gemäß der Konfiguration der Walk-up-Funktion
- Erinnerung an einen bevorstehenden Technikerbesuch
- Updates zu einem Fall
- Update zu einem Chat

Entsprechend der Konfiguration des Verhaltens von Engagement Messenger wird die Anzahl der Updates im Messenger-Widget auf Ihrer Kundensupport-Webseite angezeigt. Wenn der Kunde Ihre Website verlässt, wird die Anzahl der Updates auch auf der Registerkarte des Browsers angezeigt.

Informationen dazu, wie Sie mit der Konfiguration eines Engagement Messenger für Ihre Drittanbieter-Website beginnen, finden Sie unter Engagement Messenger einrichten.

Zugehörige Informationen

AI Search entdecken

Fallmanagement für Kundenservice-Management

Virtual Agent

Walk-Up Experience verwenden

Wissensmanagement

Außendienst-Management

Anwendung Engagement Messenger installieren

Installieren Sie die Engagement Messenger-Anwendung aus dem ServiceNow Store, wenn Sie über die Administratorrolle verfügen.

Vorbereitungen

Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Berechtigung für abrufen ServiceNow Produkt oder Anwendung an.

Erforderliche Rolle: Administrator

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie die Engagement Messenger-Anwendung (sn_csm_ec) über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

   Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .
3. Überprüfen Sie im Dialogfeld „Anwendungsinstallation" die Anwendungsabhängigkeiten.

   Abhängige Plugins und Anwendungen werden aufgelistet, wenn sie installiert werden, derzeit installiert sind oder installiert werden müssen. Wenn Plugins oder Anwendungen installiert werden müssen, müssen Sie sie installieren, bevor Sie die Engagement Messenger-Anwendung installieren können.
4. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.
   Demodaten sind die Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für allgemeine Anwendungsfälle beschreiben. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.
5. Wählen Sie **Installieren** aus.

Ergebnis

Die folgenden Elemente werden mit Engagement Messenger installiert:

- Plugins
- Rollen
- Tabellen

Weitere Informationen finden Sie unter Mit Engagement Messenger installierte Komponenten.

Nächste Maßnahme

- Wenn Sie die Virtual Agent-Chat-Unterstützung in Engagement Messenger aktivieren möchten, aktivieren Sie das Plugin „Glide Virtual Agent" (com.glide.cs.chatbot).

  Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie Virtual Agent .
- Legen Sie mit Engagement Messenger los. Weitere Informationen zu den ersten Schritten finden Sie unter Engagement Messenger einrichten.

Engagement Messenger konfigurieren

Erstellen Sie einen Engagement Messenger Modul und konfigurieren Sie Verhalten, Darstellung und Stil. Durch die Erstellung eines Messenger-Moduls können Sie das Erscheinungsbild und das Verhalten entsprechend Ihrem Branding in der Organisation und an Ihre Kundenbedürfnisse anpassen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

- Anwendung Engagement Messenger installieren.
- Sammeln Sie die folgenden Elemente, oder bereiten Sie sie vor:
  - Bilddateien für Ihr Logo und Symbol für das Messenger-Startprogramm. Die Bilder müssen im Dateiformat .jpg, .png, .bmp, .gif, .jpeg, .ico oder .svg vorliegen.
  - Farbnamen und Hex-Codes für das Branding, um den Stil der Messenger-Benutzeroberfläche zu konfigurieren.
- Erforderliche Rolle: sn_csm_ec.ec_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Engagement Messenger** > **Module**an.
2. Wählen Sie aus, ob Sie ein Engagement Messenger-Modul erstellen oder ein vorhandenes Modul bearbeiten möchten.
   - Um ein Modul zu erstellen, wählen Sie aus **Neu** .
   - Wählen Sie aus, um ein vorhandenes Modul zu bearbeiten **Bearbeiten** In der Spalte Modul bearbeiten Ihres Messenger-Moduls.

   Die Ansicht der Konfiguration mit Anleitung wird angezeigt.
3. Navigieren Sie in der geführten Konfigurationsansicht durch Modul, Darstellung, Verhalten, Funktionen, und implementieren.
4. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Engagement Messenger-Modulformular

Feld	Beschreibung
Modul	
Modulname	Der eindeutige Name für Ihr Messenger-Modul
Kurzbeschreibung	Eine kurze Beschreibung des Messenger-Moduls
Darstellung	
Logo	Das Logo, das im Header des Messengers auf Ihrer Website angezeigt wird. Die empfohlene Größe und empfohlenen Abmessungen lauten wie folgt: ○ Größe (in Byte): ungefähr 2 KB ○ Höhe (in Pixel): 30–55 ○ Breite (in Pixel): 30–55 **Hinweis:** Wenn kein Logo ausgewählt ist, wird das Startsymbol ( ) Wird als Standardlogo im Header des Messenger angezeigt.
Startprogramm-Symbol	Das Symbol, das als Messenger-Option auf Ihrer Website angezeigt wird. Wenn Sie auf

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Ihrer Website dieses Symbol auswählen, wird der Messenger gestartet. Die empfohlene Größe und empfohlenen Abmessungen lauten wie folgt: ○ Größe (in Byte): ungefähr 1 KB ○ Höhe (in Pixel): 24–60 ○ Breite (in Pixel): 24–60 ○ Verwenden Sie ein kreisförmiges Symbol mit einem transparenten Hintergrund **Hinweis:** Der Rastergrößenbereich eines Startprogramm-Symbols liegt zwischen 24 x 24 und 60 x 60. Jede Abweichung vom definierten Bereich wird automatisch an die Größe des Startprogramm-Symbols angepasst.
Startsymbolposition	Die Position des Messenger-Startsymbols auf Ihrer Website
Modul kann über volle Höhe angezeigt werden	Durch diese Option wird die Erweiterung des Messenger-Moduls auf die volle Höhe der Browserregisterkarte ermöglicht.
Horizontaler Rand (in Pixel)	Der Abstand von der rechten oder linken Seite der Browserregisterkarte für die Platzierung des Messenger-Startsymbols. Die Entfernung wird basierend auf Ihrer Eingabe in das Feld **Launch icon position (Startsymbolposition)** von rechts oder links berechnet. Wenn Sie beispielsweise die Startsymbolposition auf **Rechts** und **Horizontal Offset (Horizontaler Versatz)** auf **50** festlegen, wird das Startsymbol in einem Abstand von 50 Pixel rechts von der Browserregisterkarte platziert. Der maximale Wert, der in dieses Feld eingegeben werden kann, lautet 70.
Vertikaler Rand (in Pixel)	Der Abstand vom unteren Rand der Browserregisterkarte für die Platzierung des Messenger-Startsymbols. Der maximale Wert, der in dieses Feld eingegeben werden kann, lautet 70.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Primärfarbe	Die primäre Farbe für den Stil des Headers und der Schaltflächen in Ihrem Messenger. Beispielsweise wird diese Farbe für Benutzeraktionsschaltflächen wie **Senden**, **Ja** und **OK** verwendet.
Primäre Schriftartfarbe	Die Textfarbe, die für UI-Elemente verwendet wird, die die Primärfarbe verwenden.
Sekundärfarbe	Die sekundäre Farbe für den Stil Ihres Messengers. Beispielsweise wird diese Farbe für Benutzeraktionsschaltflächen wie **Abbrechen** und **Nein** verwendet.
Sekundäre Schriftartfarbe	Die Textfarbe, die für UI-Elemente verwendet wird, die die Sekundärfarbe verwenden.
Tertiärfarbe	Die tertiäre Farbe für den Stil Ihres Messengers. Beispielsweise wird diese Farbe verwendet, um Kundenfälle mit Tags wie **Aktion erforderlich** zu kennzeichnen.
Tertiäre Schriftartfarbe	Die Textfarbe, die für UI-Elemente verwendet wird, die die Tertiärfarbe verwenden.
Design	Das Design für andere Stiloptionen des Messengers. Dieses Feld wird automatisch auf das **CWF Engagement Messenger-Design** festgelegt., Wenn Sie ein anderes Design auswählen möchten, stellen Sie sicher, dass das von Ihnen ausgewählte Design bestimmten Kriterien entspricht. Weitere Informationen finden Sie unter Designanforderungen von Engagement Messenger-Modulen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Hinweis: Wenn der Wert für **Primäre Farbe** , **Sekundäre Farbe** , Oder **Tertiäre Farbe** Felder sind auf Farbnamen festgelegt, z. B. **Rosa** , Engagement Messenger In der UI werden diese Farben nicht korrekt angezeigt. Als Problemumgehung können Sie die Hexadezimalwerte dieser Farben eingeben. Verwenden Sie beispielsweise #FFC0CB für **Rosa**.	
Verhalten	
Benachrichtigung	
Benachrichtigungen auf Startprogrammsymbol aktivieren	Option zum Aktivieren der in-App-Popup-Benachrichtigung, wenn eine neue Nachricht empfangen wird.
Ton aktivieren	Option zum Abrufen des Benachrichtigungs-Warntons.
Benachrichtigungen auf Browserregisterkarte aktivieren	Option zum Abrufen der Benachrichtigungswarnung auf der Browserregisterkarte, wenn die betreffende Webseite nicht geöffnet wird.
Enable user behavior tracking (Nachverfolgung des Benutzerverhaltens aktivieren)	Option zum Aktivieren der Erfassung von Analysen zur Benutzer-Experience der Benutzer von Engagement Messenger. Diese Option ist nur verfügbar, wenn Sie das Plugin „Service Portal Analytics“ (com.glide.service-portal.analytics) in Ihrer ServiceNow-Instanz aktivieren. **Hinweis:** Wenn Sie den Engagement Messenger-Modulnamen aktualisieren, nachdem die Nachverfolgung des Benutzerverhaltens aktiviert wurde, wird im Dashboard User Experience Analytics der ursprüngliche Modulname und nicht der aktualisierte Name angezeigt.
Als Administrator können Sie die Funktion „proaktive Empfehlungen“ für konfigurieren Engagement Messenger. Weitere Informationen finden Sie unter Konfiguration von proaktiven Empfehlungen für Engagement Messenger.	
Features	
Weitere Informationen finden Sie unter Funktionskonfiguration für Engagement Messenger.	
Implementieren	
Website-URLs	Kommagetrennte Liste der URLs der Websites, auf denen Sie den Messenger bereitstellen möchten. Beispiel: https://www.example.com, https://www.yourwebsiteurl.com
Authentifizierungstyp	Der Authentifizierungstyp für diesen eingebetteten Messenger. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	○ Keine ○ Auf Basis von SAML (Security Assertion Markup Language) ○ Auf Basis von OIDC (Open ID Connect) Wenn Sie nur die Gast-Benutzer-Experience für den Messenger auf Ihrer Website aktivieren möchten, legen Sie dieses Feld auf **Keine** fest. Stellen Sie sicher, dass Sie einen Identitätsanbieter (IdP) für den in diesem Feld ausgewählten Authentifizierungstyp erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Identitätsanbieter (IdP) für Engagement Messenger erstellen.
Erweitertes Branding	
Hyperlink-Textfarbe	Textfarbe, die für Hyperlinks in Messenger verwendet wird.
Symbol „Zurück“	Das Symbol wird im Messenger-Header angezeigt, mit dem der Anwender zur vorherigen Seite navigieren kann. Die Symbolgröße beträgt 24 x 24.
Symbol „Schließen“	Dieses Symbol wird im Messenger-Header angezeigt, mit dem der Anwender Messenger schließen kann. Die Symbolgröße beträgt 16X16.
Symbol „Listensuche“	Das Symbol wird im Messenger-Header angezeigt, mit dem Sie eine Liste durchsuchen können. Die Symbolgröße beträgt 16X16.
Symbol „Erweitern“	Das Symbol wird im Header angezeigt, mit dem der Anwender den Messenger erweitern kann, um auf Informationen zuzugreifen. Die Symbolgröße beträgt 16X16.
Symbol „Reduzieren“	Das Symbol wird im Messenger-Header angezeigt, mit dem der Anwender einen erweiterten Messenger reduzieren kann. Die Symbolgröße beträgt 16X16.
Symbol „Chat starten“	Das Symbol wird im Messenger-Header angezeigt, mit dem der Anwender einen Chat mit einem Service Desk-Mitarbeiter bezüglich seines Tickets oder Technikerbesuchs starten kann. Die Symbolgröße beträgt 16X16.
Symbol „Filtermenü“	Das Symbol wird oben auf der Listenseite angezeigt, über das der Anwender Filter anwenden kann, um das gewünschte Ergebnis zu erhalten. Die Symbolgröße beträgt 24 x 24.
Symbol „Angewandte Filter“	Das Symbol wird oben auf der Listenseite angezeigt und zeigt das Symbol für angewendete Filter in Messenger an. Die Symbolgröße beträgt 24 x 24.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Hinweis: Die erweiterte Branding-Konfiguration ist nur in der Formularansicht verfügbar.	

5. Wählen Sie **Speichern**.
6. Wählen Sie Aus **E-Mail-Anweisungen** So benachrichtigen Sie Ihren Sicherheitsadministrator, die folgenden Aufgaben auszuführen:
   a. Identitätsanbieter (IdP) für Engagement Messenger erstellen.
   b. CORS-Regel für Engagement Messenger konfigurieren.
   c. HTTP-Antwortheader für Engagement Messenger erstellen.

Hinweis: Engagement Messenger Erweitert Serviceportal-Fähigkeiten, die keine Domänentrennung unterstützen. Weitere Informationen finden Sie unter Domänentrennung und Serviceportal . Jedoch andere Tabellen, die in verwendet werden Engagement Messenger Unterstützt möglicherweise die Domänentrennung gemäß den Konfigurationen, mit denen sie erstellt wird.

Ergebnis

Eine neue Messenger-Konfiguration wird erstellt und im Modul „Module“ des aufgelistet Engagement Messenger Anwendung.

Nächste Maßnahme

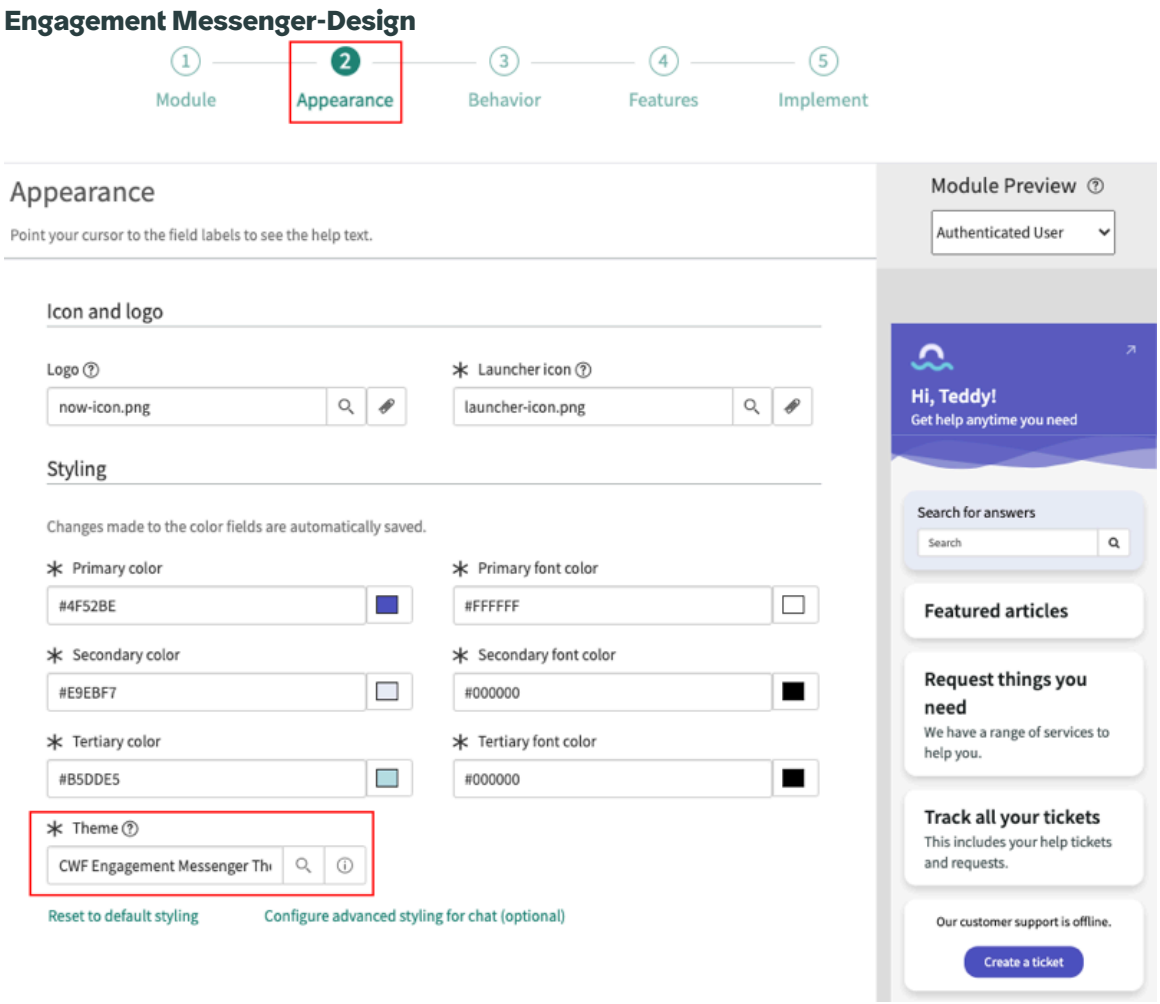
1. Engagement Messenger -Eigenschaften.
2. Konfigurieren Sie die Funktionen von Engagement Messengeran.
3. Geben Sie den Messenger-Modulcode mit dem für Ihren Entwickler frei **E-Mail-Code** Zum Einbetten Engagement Messenger Auf Ihrer Website.
4. Im Folgenden finden Sie die erweiterten Formatierungsänderungen, die als optionale Konfiguration in Engagement Messenger verfügbar sind:
   - Designanforderungen von Engagement Messenger-Modulen Dient zur Wiederverwendung des Serviceportal-Designs, um die visuelle Darstellung in Engagement Messenger anzupassen.
   - Standardschriftgrößen für den Text von Suchergebnissen in Engagement Messenger.

Designanforderungen von Engagement Messenger-Modulen

Sie können Designs festlegen, die Sie auf Engagement Messenger-Module anwenden können. Mit Designs können Sie zusätzliche Stile von Engagement Messenger auf Ihrer Website definieren.

Sie können Designs für Ihren Engagement Messenger im Abschnitt „Darstellung“ der Konfiguration mit Anleitung auswählen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Automatische Übersetzung

Designs, die Sie für Ihr Messenger-Modul verwenden möchten, müssen die folgenden Kriterien erfüllen:

- Der Header muss als **CWF-EC-Header** festgelegt worden sein.
- Sie müssen das JS-Include `/scripts/sn_csm_ec.js` enthalten.
- Sie müssen die CSS-Includes `cwf_ec_theme_inline_css` und `sp-theme-la-jolla.css` enthalten.

Standardschriftgrößen für den Text von Suchergebnissen in Engagement Messenger

Legen Sie die Schriftgrößen für normale Suchergebnisse und Genius-Suchergebnisse fest, um die Textdarstellung in Engagement Messenger auf verschiedenen Geräten zu ändern.

Hinweis: Zum Ändern der Standardkonfiguration ist die Rolle ec_admin ist erforderlich.

Suchen Sie Typen und Standardkonfigurationen in Engagement Messenger

Suchtyp	Standardkonfiguration
Normale Suche in Knowledge Base und Katalog	Die Standardeinstellungen für die Schriftgröße von Ergebnissen einer normalen Suche sind: • Groß für Titel • Mittel für Zusammenfassung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

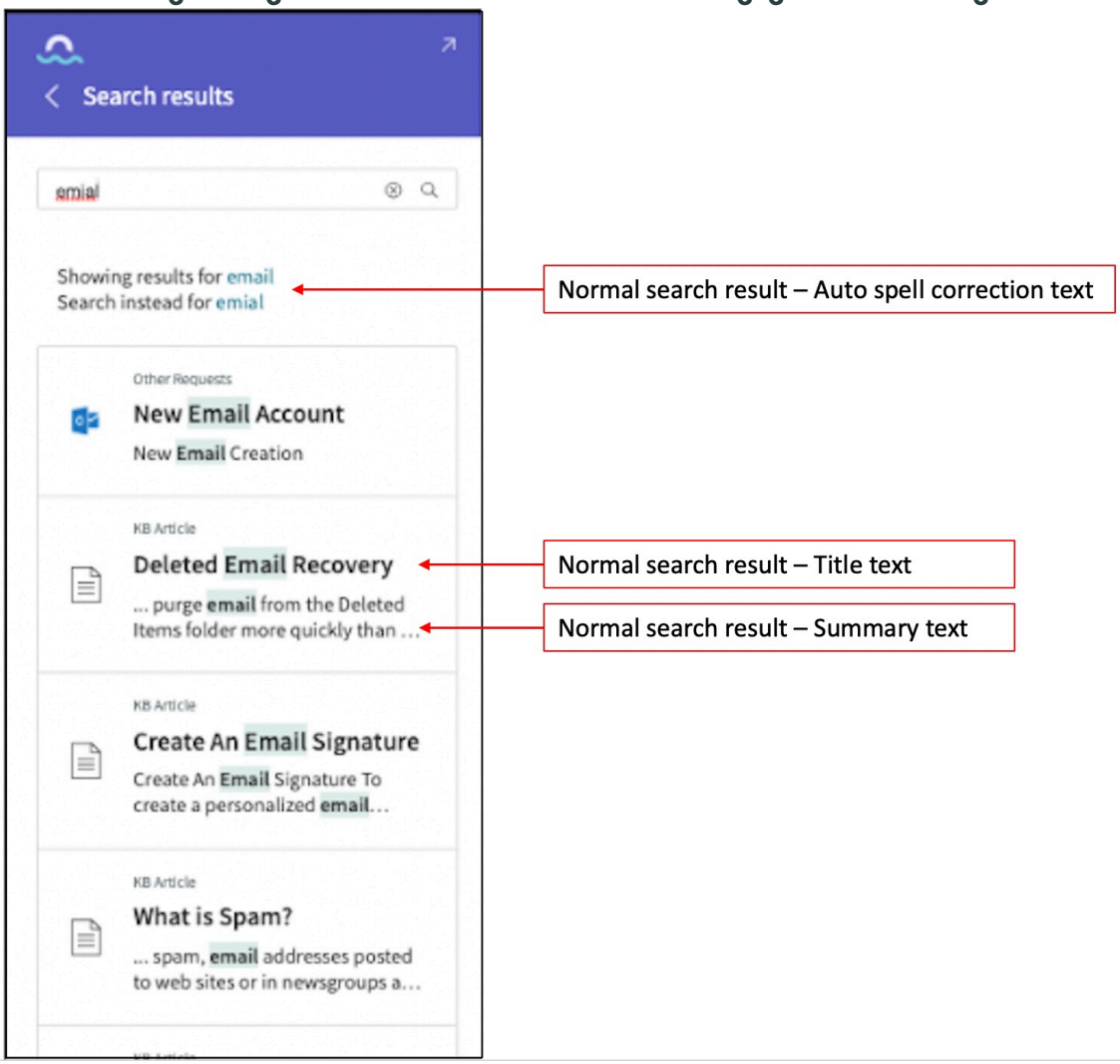
Suchen Sie Typen und Standardkonfigurationen in Engagement Messenger (Fortsetzung)

Suchtyp	Standardkonfiguration
	Hinweis: • Diese Einstellung für Knowledge Bases befindet sich in *em_kb_search_template* Vorlagenskript. • Diese Einstellung für Katalog befindet sich in *em_catalog_search_template*Vorlagenskript. Die Standardschriftgröße für den Text der automatischen Rechtschreibkorrektur ist Mittel. **Hinweis:** Die Standardkonfiguration wird im Widget „Aspektsuche“ festgelegt.
Genius-Suche in Knowledge Base und Katalog	Die Standardeinstellungen für die Schriftgröße von Ergebnissen einer Genius-Suche sind: • Klein für Bezeichner • Groß für Überschrift • Mittel für Zusammenfassung **Hinweis:** • Diese Einstellung für Knowledge Bases befindet sich in *em_qa_genius_results_template*Vorlagenskript. • Diese Einstellung für Katalog befindet sich in *em_catalog_genius_results_template*Vorlagenskri

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

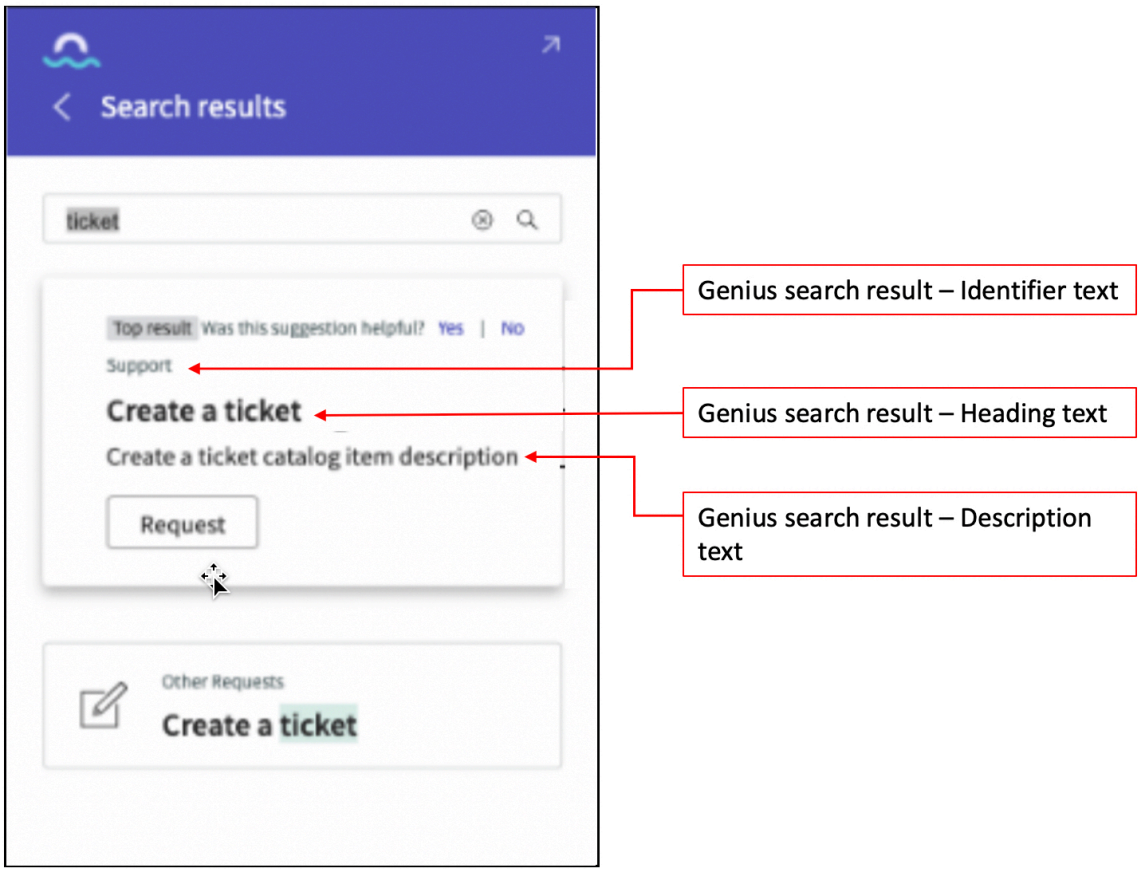
Textdarstellung der Ergebnisse einer normalen Suche in Engagement Messenger



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Darstellung des Textes von Ergebnissen einer Genius-Suche in Engagement Messenger



Ändern Sie den Standard-Chat-Modus für die Chat-Funktion

Legen Sie entweder asynchrone Chats über ein Chatfenster oder den synchronen Modus über Messaging als Standard-Chatmodus der Chat-Funktion fest.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_csm_ec.ec_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Engagement Messenger** > **Module**an.
2. Auf der Engagement Messenger Seite „Module“, in **Modul bearbeiten** Spalte auswählen **Bearbeiten** .
3. Auf der Konfigurieren Engagement Messenger Modulseite auswählen **Funktionen** .
4. Aktivieren Sie die Chat-Funktion, indem Sie sie aktivieren **Chat** Im Bereich „Funktionseinstellungen“.
5. Im Chat-Formular in **Globale Chateinstellungen** Abschnitt auswählen **Ändern Sie den Standardmodus für Chats** .
   Die Seite „Messaging-Kanal“ wird in einer neuen Registerkarte geöffnet.
6. Wählen Sie im Feld Typ den Standard-Chat-Modus aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wählen Sie aus, um den synchronen Chat zu aktivieren, um in Echtzeit Konversationen über ein Chatfenster zu führen **Chat** .
- Wählen Sie aus, damit asynchroner Chat über Messaging an lang laufenden Konversationen teilnehmen kann, ohne gleichzeitig online zu sein **Messaging** .

  Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie den asynchronen Chat für den Webkanal .

7. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Konfigurieren Sie E-Mail-Benachrichtigungen für ungelesene Chatnachrichten

Senden Sie E-Mail-Zusammenfassungen mit allen ungelesenen Nachrichten, wenn der Anwender während einer Chatkonversation für eine bestimmte Dauer nicht aktiv ist.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_csm_ec.ec_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können E-Mail-Zusammenfassungen an einen authentifizierten Anwender oder an Anwender senden, die von einem Servicemitarbeiter verifiziert wurden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Engagement Messenger** > **Module**an.
2. Auf der Engagement Messenger Seite „Module“, in **Modul bearbeiten** Spalte auswählen **Bearbeiten** .
3. Auf der Konfigurieren Engagement Messenger Modulseite auswählen **Funktionen** .
4. Aktivieren Sie die Chat-Funktion, indem Sie aktivieren **Chat** Im Bereich „Funktionseinstellungen“.
5. Im Chat-Formular in **Globale Chateinstellungen** , Wählen Sie aus **E-Mail-Benachrichtigungen für ungelesene Nachrichten** .
   Die Seite „E-Mails mit verpassten Aktivitäten“ wird in einer neuen Registerkarte geöffnet.
6. Aktivieren Sie das Senden von Chat-E-Mail-Benachrichtigungen, indem Sie aktivieren **E-Mail für verpasste Aktivität** Option.
7. Legen Sie in der Dropdown-Liste Offline-Schwellenwert die Zeitdauer fest, für die der Anwender inaktiv ist, bevor Sie die E-Mail-Benachrichtigung senden.
   - 15 Minuten (Standard)
   - 2 Stunden
   - 8 Stunden
   - Anwenderdefiniert
8. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnis
Sendet automatisch E-Mail-Benachrichtigungen über verpasste Chatnachrichten im angegebenen Zeitintervall.

Aktivieren Engagement Messenger Auf einer Website, wenn Cookies von Drittanbieteranwendungen blockiert sind

Konfigurieren Sie eine anwenderdefinierte URL für ServiceNow Instanz, die verhindert, dass Webbrowser blockieren Engagement Messenger Wenn ursprungsübergreifende iFrames und Cookies von Drittanbietern blockiert werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Sie müssen das Plugin „Anwenderdefinierte URL“ (com.snc.customurl) aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie anwenderdefinierte URLs .

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die neuesten Versionen von Browsern, einschließlich Safari und Chrome, verfügen über erweiterte Browser-Sicherheitsfunktionen. Standardmäßig blockieren die Browsersicherheitsfunktionen Cookies von Drittanbietern, die das Laden einer Drittanbieteranwendung auf einer Website verhindern. Wenn Sie keine anwenderdefinierte URL verwenden, behandelt der Browser den Messenger als Drittanbieteranwendung, wenn er in eine übergeordnete Website eingebettet wird. Um zu verhindern, dass Messenger vom Browser blockiert wird, müssen Sie eine anwenderdefinierte URL für festlegen ServiceNow Instanz zum Abgleichen der Messenger-Domäne mit der Website-Domäne. Mithilfe einer anwenderdefinierten URL behandelt der Browser Messenger als Anwendung einer Erstpartei und nicht als Anwendung einer Drittpartei. Die Sicherheitsbeschränkungen des Webbrowsers blockieren Messenger aus den folgenden Gründen:

- Der Webbrowser blockiert ursprungsübergreifende iframes, wenn die Domäne der im iframe verwendeten URL nicht mit der Domäne der Website selbst übereinstimmt.

  Hinweis: Engagement Messenger Verwendet einen iFrame, um die Messenger#-Schnittstelle auf einer Drittpartei-Website zu laden.

- Der Webbrowser behandelt die Cookies von Messenger als Cookies von Drittanbietern und blockiert sie.

  Hinweis: Engagement Messenger Verwendet Cookies, um Funktionen wie Authentifizierung, Empfehlungen, proaktive Hilfe usw. zu aktivieren.

Hinweis: Anwenderdefinierte URL ist hauptsächlich so konfiguriert, dass eine Branding-URL für abgerufen wird ServiceNow Instanz, Portale und EM-Modul, die mit Ihrer Domänen-URL übereinstimmen.

Sie müssen einen CNAME-Datensatz zu den DNS-Datensätzen Ihrer Website-Domäne hinzufügen, wo Engagement Messenger Ist eingebettet und legen Sie es als Ihr fest ServiceNow Instanz-URL. Beispiel: Im Namensserver für acme.com , Erstellen Sie einen Eintrag

```
support.acme.com 300 IN CNAME acme.servicenow.com
```

Wo acme.service-now.com Ist ServiceNow Instanz und acme.com Ist Ihre Website, auf der Engagement Messenger Ist integriert.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Anwenderdefinierte URL** > **Anwenderdefinierte URL**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Im Formular „Anwenderdefinierte URL“ in **Domänenname** Feld den CNAME-Datensatz (Ihre anwenderdefinierte URL) eingeben, den Sie als festgelegt haben ServiceNow Instanz-URL.
4. Wählen Sie **Erstellen** aus.

   Hinweis: Die Aktivierung der neuen anwenderdefinierten URL dauert etwa sechs Stunden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. **Wahlweise:** Nachdem die anwenderdefinierte URL aktiv ist, wählen Sie im Formular „Anwenderdefinierte URL“ die aus **Instanz-URL festlegen** Kontrollkästchen, um die anwenderdefinierte URL als Instanz-URL zu aktivieren.
6. Öffnen Sie die HTML-Datei der Webseite auf der Website, auf der Sie Engagement Messenger integrieren, in einem Texteditor.
7. Ersetzen Sie im Code die vorhandene Website-URL durch eine anwenderdefinierte URL.
8. Speichern Sie die Datei.

Ergebnis

Engagement Messenger Wird auf einer Drittpartei-Website geladen.

Example:

Der folgende Code enthält eine Beispiel-URL, die enthält support.acme.com Als anwenderdefinierte URL.

Anwenderdefinierte URL in Code

```
<script src="https://support.acme.com/scripts/sn_csm_ec.js?v=4.0.1"></script>
<script>
SN_CSM_EC.init({
    moduleID: "https://support.acme.com/#<module_id>,
    loadFeature: chatFeatureContext()
});
</script>
```

Zugehörige Informationen

Legen Sie eine anwenderdefinierte URL als Instanz-URL fest

Zuordnung anwenderdefinierter URLs zu Ihrer Instanz

Anwenderdefinierte URL-Fehler und Korrekturen

Start-URLs von Engagement Messenger auf die neueste Version aktualisieren

Aktualisieren Sie die Version von Engagement Messenger In dem Code, der zum Einbetten verwendet wird Engagement Messenger Auf Ihrer Website oder um Funktionen automatisch mit zu starten Engagement Messenger.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Website-Administrator

Prozedur

1. Öffnen Sie die HTML-Datei der Webseite auf der Website, auf der Sie Engagement Messenger integrieren.
2. Ändern Sie die vorhandene Versionsnummer in `v=3.1`.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel:

```
<script src="https://example.service-now.com/scripts/sn_csm_ec.js?v=3.1"></script>
<script>
SN_CSM_EC.init({
       moduleID: "https://example.service-now.com/#aeff0547dd393010f87734cef087e2ba",
       loadFeature: SN_CSM_EC.loadEMFeature()
});
</script>
```

3. Speichern Sie die Datei.

Engagement Messenger -Eigenschaften

Sie können die Systemeigenschaften für Ihr Engagement Messenger-Modul festlegen, um den Virtual Agent-Chat und SSO mit mehreren Providern zu aktivieren und einen Zeitüberschreitungswert für Benutzersitzungen festzulegen.

Mit Engagement Messenger installierte Eigenschaften

Nachdem Sie ein Engagement Messenger-Modul konfiguriert haben, legen Sie die folgenden Systemeigenschaften basierend auf Ihrer Konfiguration des Messenger-Moduls fest.

Tipp: Geben Sie im Navigationsfilter sys_properties.list ein, um die Liste aller Systemeigenschaften anzuzeigen und nach der Eigenschaft zu suchen, die Sie aktualisieren wollen.

Eigenschaften und Beschreibungen des Moduls „Engagement Messenger“

Eigenschaft	Beschreibung
com.glide.cs.embed.csp_frame_ancestors	Nach der Aktivierung des Plugins Glide Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot) müssen Sie verwenden *com.glide.cs.embed.csp_frame_ancestors*Syste zum Aktivieren der Konfiguration der Frame-Vorgängerrichtlinie für die Website, auf der Sie hosten möchten Engagement Messenger. Legen Sie den Wert von fest *com.glide.cs.embed.csp_frame_ancestors*Syst „selbst“ < Ihre Website-URL >. Beispiel: „Selbst“ https://www.example.com • Typ: Zeichenfolge • Wert: Selbst • Speicherort: Systemeigenschaften
glide.authenticate.multisso.enabled	Legen Sie fest *glide.authenticate.multisso.enabled*Systemeig auf „wahr“, um SSO für mehrere Anbieter zu aktivieren. • Typ: Wahr | Falsch • Wert: Selbst • Speicherort: Systemeigenschaften

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften und Beschreibungen des Moduls „Engagement Messenger“ (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	Hinweis: Wenn Sie nur die Gastbenutzer-Experience für Ihr Kundenserviceportal aktivieren möchten, können Sie diese Konfiguration ignorieren.
Zeitüberschreitung bei Anwendersitzung `glide.ui.session_timeout`	Legen Sie den Zeitüberschreitungswert für Benutzersitzungen für die Systemeigenschaft `glide.ui.session_timeout` auf einen Wert fest, der größer oder gleich dem Zeitüberschreitungswert Ihrer Website ist. • Typ: Ganzzahl • Wert: 30 • Speicherort: Systemeigenschaften **Hinweis:** Wenn Sie nur die Gastbenutzer-Experience für Ihr Kundenserviceportal aktivieren möchten, können Sie diese Konfiguration ignorieren.
`sn_customerservice.emails.customportal`	Legen Sie die URL Ihres Drittpartei-Kundensupportportportals so fest, dass die Benachrichtigungs-E-Mails, die Ihre Kunden erhalten, URLs enthalten, die sie an den genauen Anforderungsdatensatz weiterleiten, den sie übermittelt haben. Diese Benachrichtigungs-E-Mails werden in Szenarien wie z. B. der Einsendung eines Falls, der Anforderung eines Service bzw. eines Technikers im Außendienst oder einem Walk-up-Termin versendet. • Typ: Zeichenfolge • Wert: Keine • Speicherort: Systemeigenschaften Beispiel: Wenn Ihr Kundensupportportal lautet https://www.example.com/support , Legen Sie dann den Eigenschaftswert auf fest https://www.example.com/support .
`sn_csm_ec.proactive_inactivity_time`	Legen Sie den Inaktivitätszeitraum (in Sekunden) fest, um proaktive Hilfe in auszulösen Engagement Messenger.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften und Beschreibungen des Moduls „Engagement Messenger“ (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	• Typ: Ganzzahl • Wert: 2 • Speicherort: Systemeigenschaften
`glide.knowman.serviceportal.use_numbered_url`	Die Eigenschaft enthält eine kommagetrennte Liste von sys_IDs des Serviceportal-Datensatzes. Für jeden in dieser Eigenschaft angegebenen Portaldatensatz wird der artikellink mit dem URL-Parameter „sysparm_number“ anstelle von „sys_kb_ID“ angezeigt • Typ: Zeichenfolge • Wert: Keine • Speicherort: Systemeigenschaften

Automatische Übersetzung

Funktionskonfiguration für Engagement Messenger

Konfigurieren Sie die Funktionen von Engagement Messenger Damit Sie die Standardeinstellungen entsprechend Ihren Kundenanforderungen ändern können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_csm_ec.ec_admin

Sie müssen konfigurieren Engagement Messenger Bevor die Funktionen konfiguriert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Engagement Messenger konfigurieren.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Konfigurieren Sie, wie die Funktionen von Engagement Messenger Ihren Kunden angezeigt werden sollen, sowie deren Anzeigeanordnungen und Verhaltensweisen.

Verwenden Sie den Abschnitt „Funktionen“ der Konfiguration mit Anleitung, um die Messenger-Konfiguration anzupassen. Zeigen Sie eine Live-Vorschau dessen an, wie der Engagement Messenger auf Ihrer Drittanbieter-Website aussehen würde. Sie können auch sehen academy-Video Um die allgemeine Funktionalität von zu verstehen Engagement Messenger.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Engagement Messenger** > **Module**an.
2. Wählen Sie in der Spalte Modul bearbeiten des Messenger-Moduls, das Sie konfigurieren möchten, die Option aus **Bearbeiten** .
   Die Ansicht der Konfiguration mit Anleitung wird angezeigt.
3. Aktivieren oder deaktivieren Sie im Abschnitt „Funktionen“ der Konfiguration mit Anleitung eine Funktion mithilfe des Umschalters ( ) auf der Funktionskarte.
4. Öffnen Sie eine der folgenden Funktionen, und ändern Sie die Werte:
   - Begrüßung: Siehe Begrüßungsfunktion konfigurieren.
   - Wissen: Siehe Konfiguration der Wissensfunktion.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Suche: Siehe Konfiguration der Suchfunktion.
- Fall: Siehe Konfiguration der Funktion zur Fallverwaltung.
- Katalog: Siehe Konfiguration der Katalogfunktion.
- Außendienst: Siehe Konfiguration der Außendienstfunktion.
- Walk-up: Siehe Konfiguration der Walk-up-Funktion.
- Chat mit einem Mitarbeiter: Siehe Formularfelder für Konfiguration der Chat-Funktion.

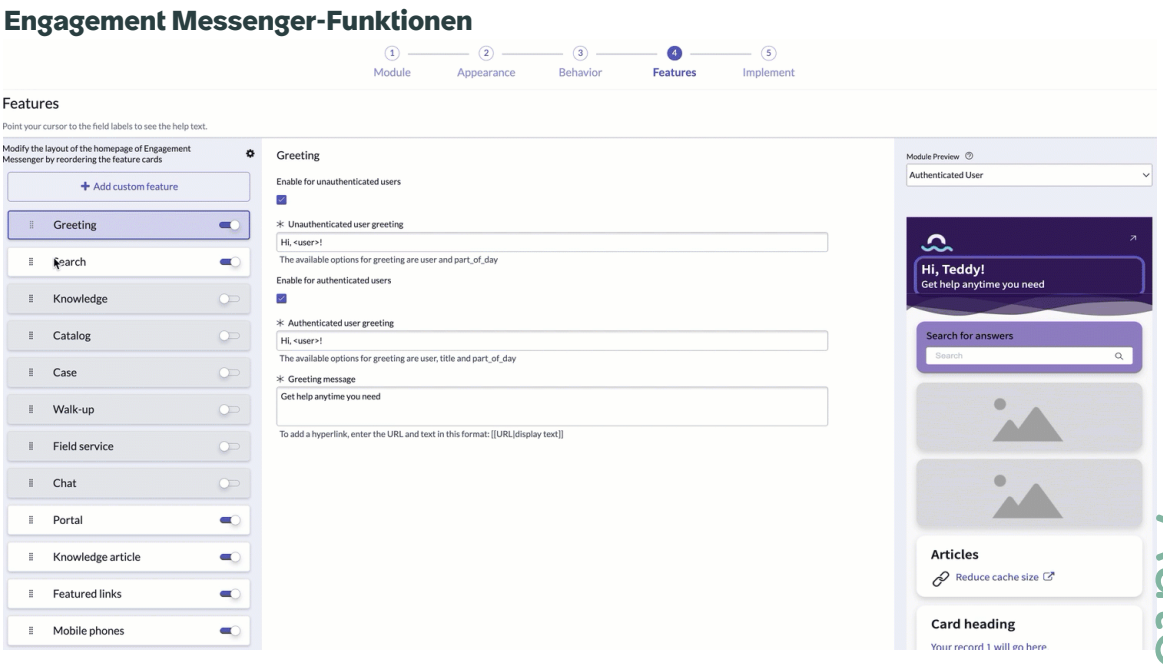
Hinweis:

- Der wissensartikel, das Katalogelement und die Falllinks, die von einem Service Desk-Mitarbeiter gesendet werden, können in geöffnet werden Engagement Messenger. Sie können konfigurieren, wie Links in einem Messenger geöffnet werden sollen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Smart-Link-Einstellung .
- Sie können Now Assist auch in Virtual Agent aktivieren Engagement Messenger Bis Assistenten werden konfiguriert Und dann Zeigen Sie Ihren Assistenten an In Engagement Messenger.

- Konfigurierbare Karten: Siehe Konfiguration der Funktion der konfigurierbaren Karten.
- Rückruf: Siehe Formular „Konfiguration der Rückruffunktion“.

5. **Wahlweise:** Auch mit konfigurierbaren Karten können Sie eine Funktion im Abschnitt **Funktionen** hinzufügen.
   a. Wählen Sie Aus **Fügen Sie eine anwenderdefinierte Funktion hinzu** .
   b. Geben Sie den Funktionsnamen ein und wählen Sie den Funktionstyp aus.
   c. Wählen Sie **Hinzufügen**.
   Weitere Informationen finden Sie unter Konfiguration der Funktion der konfigurierbaren Karten.
6. Wählen Sie **Aktualisieren**.
7. **Wahlweise:** Ändern Sie die Anzeigereihenfolge der Funktionen, indem Sie die Funktionskarten neu anordnen.
   Sie können das geänderte Homepage-Layout des Engagement Messenger s in der Live-Vorschau des Moduls anzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Hinweis: Engagement Messenger Erweitert Serviceportal-Fähigkeiten, die keine Domänentrennung unterstützen. Weitere Informationen finden Sie unter (Domänentrennung und Serviceportal). Jedoch andere Tabellen, die in verwendet werden Engagement Messenger Unterstützt möglicherweise die Domänentrennung gemäß den Konfigurationen, mit denen sie erstellt wird.

Nächste Maßnahme

Identitätsanbieter (IdP) für Engagement Messenger erstellen

AI Search in Engagement Messenger für nicht authentifizierte Benutzer aktivieren

Aktivieren Sie die Experience von AI Search in Engagement Messenger, damit nicht authentifizierten Benutzern die relevantesten Suchergebnisse angezeigt werden.

Vorbereitungen

Sie müssen AI Search für Engagement Messenger konfigurieren, bevor Sie AI Search für einen nicht authentifizierten Benutzer aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Konfiguration der Suchfunktion.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Als Administrator müssen Sie die Widgets EC KI-Homepage-Suche, Typeahead-Suche und KI-Suchunterstützung in aktivieren Engagement Messenger Dient zum Aktivieren der KI-Suche für nicht authentifizierte Anwender.

Prozedur

1. Navigieren zu **Serviceportal** > **Widgets**an.
2. Suchen Sie nach dem Widget **EC KI Homepagesuche**, und öffnen Sie es.
3. Aktivieren Sie die Checkbox **Öffentlich**.
4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme

Aktivieren Sie die Widgets „Typeahead-Suche“ und „AI Search Assist“. Informationen hierzu finden Sie unter Aktivieren Sie die KI-Suche in den Kunden- und Verbraucherserviceportalen für nicht authentifizierte Anwender.

Standardverhalten von Engagement Messenger konfigurieren

Konfigurieren Sie das Standardverhalten von Engagement Messenger Dient zum Festlegen der Standardeinstellungen für „Benachrichtigung“, „Empfehlungen“ und „proaktiv“.

Vorbereitungen

Engagement Messenger konfigurieren.

Verwenden Engagement Messenger Betten Sie Code ein, um proaktive Empfehlungen auf einer Webseite zu integrieren.

Erforderliche Rolle: sn_csm_ec.ec_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Engagement Messenger** > **Module**an.
2. Wählen Sie das Engagement Messenger-Modul aus, das Sie auf Ihrer Website installieren möchten.
3. Wählen Sie in der Spalte Modul bearbeiten die Option aus **Bearbeiten** .
4. Wählen Sie in „Engagement Messenger-Modul konfigurieren“ die Registerkarte **Verhalten** aus.
5. Konfigurieren Sie auf der Registerkarte **Verhalten** die Einstellungen für **Empfehlungen** und **Proaktiv**, um die Engagement Messenger-Funktionen zu definieren.
   Weitere Informationen finden Sie unter Konfiguration von proaktiven Empfehlungen für Engagement Messenger.

   Hinweis: Informationen zum Anpassen des Benachrichtigungsverhaltens finden Sie unter Engagement Messenger konfigurieren.

6. Wählen Sie **Speichern**.

Konfiguration von proaktiven Empfehlungen für Engagement Messenger

Mit der Funktion „Proaktive Empfehlungen“ können Sie kontextbasierte Vorschläge in Echtzeit anzeigen und die Empfehlungs-Experience in Engagement Messenger konfigurieren.

Hinweis: Um proaktive Empfehlungen auf einer Webseite zu integrieren, müssen Sie Empfehlungen im eingebetteten Code von Engagement Messenger aktivieren.

Formular für die Konfiguration von Empfehlungseinstellungen

Feld	Beschreibung
Empfehlungen aktivieren	Option zum Anzeigen oder Ausblenden der Empfehlungen.
Titeltext	Titel des Empfehlungsbildschirms im Messenger.
Untertiteltext	Hilfreicher Text zu den Empfehlungen, der oben auf dem Empfehlungsbildschirm angezeigt wird.
Suchleiste anzeigen	Option zum Anzeigen der Suchleiste auf der Empfehlungsseite, mit der Sie zusätzlich zu den

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular für die Konfiguration von Empfehlungseinstellungen (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	bereitgestellten Empfehlungen nach Inhalten suchen können.
Max. Anzahl Empfehlungen	Die maximale Anzahl von Empfehlungen, die auf dem Empfehlungsbildschirm angezeigt werden sollen.
Linktext für zusätzliche Empfehlungen	Text für den Link, mit dem der Benutzer zusätzliche Empfehlungen anzeigen kann.
Linktext für Engagement Messenger	Text, der in der Fußzeile des Messengers angezeigt wird, um die Navigation zur Engagement Messenger-Homepage zu ermöglichen. Verwenden Sie das Format `[[Anzeigetext]]`, um dem Messenger einen anklickbaren Link hinzuzufügen.
• Wenn KI-Suche keine Empfehlungen zurückgibt, wird die Engagement Messenger-Homepage angezeigt. • Sie müssen aktivieren KI-Suche Um Anwendern Empfehlungen zur Verfügung zu stellen.	

Formular für die Konfiguration der Einstellungen für „Proaktiv“

Feld	Beschreibung
Typ	Art und Weise, wie die Vorschläge nach 30 Sekunden Inaktivität proaktiv im Messenger angezeigt werden. Wählen Sie **Keine** aus, um das proaktive Verhalten zu deaktivieren.
Animationstyp auswählen	Der Typ der Animation für das Startprogramm-Symbol, das aktiviert wird, wenn der Benutzer inaktiv ist. • Kräuseln (wie eine Welle) • Springen
Tooltip über dem Symbol anzeigen	Option zum Anzeigen der Tooltip-Nachricht über dem Startprogramm-Symbol.
Tooltip-Text	Die im Tooltip angezeigte Nachricht.
Angebotssuche	
Titeltext	Titel des Widgets, das angezeigt wird, wenn **Angebotssuche** als proaktiver Hilfetyp ausgewählt ist.
Untertiteltext	Beschreibung des Widgets, das im Widget-Text und unter dem Titeltext angezeigt wird.
Platzhaltertext	Platzhaltertext, der im Suchfeld angezeigt wird.
Angebots-Chat	

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular für die Konfiguration der Einstellungen für „Proaktiv“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Titeltext	Titel für das Widget im Messenger.
Untertiteltext	Beschreibung des Widgets im Messenger.
Bezeichnung für Chat-Schaltfläche	Bezeichnung der Schaltfläche, die dem Benutzer zu Beginn der Konversation angezeigt wird.
Offer the recommendation you configured (Die konfigurierten Empfehlungen anbieten)	
Wählen Sie die Option **Offer the recommendation you configured** (Die konfigurierten Empfehlungen anbieten), um die Empfehlungen für Wissensartikel und Katalogelemente proaktiv gemäß der Konfiguration im Abschnitt „Empfehlungen“ anzuzeigen.	
Hinweis: KI-Suche Muss für die Angebotssuche aktiviert sein und die von Ihnen konfigurierten Optionen für Empfehlungen anbieten.	

Verwenden Engagement Messenger Betten Sie Code ein, um proaktive Empfehlungen auf einer Webseite zu integrieren

Ändern Sie den Einbettungscode von Engagement Messenger Um Empfehlungen zu aktivieren und die Suchabfrage für Empfehlungen basierend auf zu übergeben KI-Suche.

Vorbereitungen

- Engagement Messenger in Webanwendung einbetten.
- Engagement Messenger-Module aktivieren.
- Erforderliche Rolle: sn_csm_ec.ec_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Engagement Messenger** > **Module**an.
2. Wählen Sie das Engagement Messenger-Modul aus, das Sie auf Ihrer Website installieren möchten.
3. Klicken Sie in der Spalte „Modul bearbeiten“ auf **Bearbeiten**.
4. Wählen Sie im Modul Engagement Messenger konfigurieren die Option aus **Implementieren** Registerkarte.
5. Öffnen Sie die HTML-Datei der Webseite auf der Website, auf der Sie Engagement Messenger integrieren, in einem Texteditor.
6. In **Implementieren** Kopieren Sie den Code aus dem Abschnitt „Code einbetten“.
7. Fügen Sie den kopierten Code vor dem Tag „Abschlusstext“ in die Textdatei ein.
8. Aktivieren Sie Empfehlungen für eine bestimmte Seite in Messenger, indem Sie den Parameter hinzufügen `EnableRecommendations: Wahr` Im Einbettungscode.

   Auf der Website, in die Sie integrieren Engagement Messenger, Wenn der Anwender einen Suchbegriff in Messenger eingibt , Standardmäßig wird die Website-URL-Slug (letzter Teil der URL) als Suchabfrage betrachtet. Die URL-Slug-Bedingungen für die in die Messenger-Suchleiste eingegebene Suchabfrage lauten wie folgt:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wenn sich ein einzelner Schrägstrich am Ende der URL befindet, wird kein Suchbegriff ausgewählt. Beispiel: https://example.service-now.com/ .
- Wenn ein Begriff von Schrägstrichen am Ende der URL umgeben ist, wird der enthaltene Text als Suchbegriff betrachtet. Zum Beispiel in der URL https://example.service-now.com/product-xyz/ , Produkt-XYZ wird als Suchbegriff betrachtet.
- Wenn auf einen einzelnen Schrägstrich Text folgt, wird dieser Text als Suchbegriff betrachtet. Zum Beispiel in der URL https://example.service-now.com/search_string Suchzeichenfolge wird als Suchbegriff betrachtet.

Die URL-Slug wird verwendet, um die Suchabfrage wie folgt abzuleiten:

- Alle Sonderzeichen werden durch ein Leerzeichen ersetzt. Zum Beispiel in der URL https://example.service-now.com/product-xyz , Der Suchbegriff ist „Produkt-XYZ“.
- Jede Dateierweiterung wird ignoriert. Zum Beispiel in der URL https://example.service-now/product.html , Der Suchbegriff ist „Produkt“.

9. Aktivieren Sie Empfehlungen auf Modulebene.
   a. Navigieren zu **Alle** > **Engagement Messenger** > **Module**an.
   b. Wählen Sie Ihr aus Engagement Messenger Modul.
   c. Klicken Sie auf **Bearbeiten**.
   d. Wählen Sie in „Engagement Messenger-Modul konfigurieren“ die Registerkarte **Verhalten** aus.
   e. Aktivieren Sie **Aktivieren Sie Empfehlungen** Umschalter.
10. **Wahlweise:** Fügen Sie anwenderdefinierte Logik für die Übergabe eines Suchabfrageparameters an hinzu KI-Suche Durch Übergabe eines Funktionsrückrufs als Wert für einen Parameter GetAISRecommendationsContext .
    Das folgende Beispiel zeigt den geänderten Code zum Generieren proaktiver Empfehlungen mit der anwenderdefinierten Logik für die Übergabe einer Suchkontextabfrage.

```
‹script src="https://example.service-now.com/scripts/sn_csm_ec.js"></script>
 ‹script>
 SN_CSM_EC.init({
          moduleID:"https://instancename.service-now.com/<sys_id>",
           loadFeature: SN CSM EC. loadEMFeature(),
           enableRecommendations: true,
           getAISRecommendationsContext: function getSearchQuery(){
           //Insert your code here to fetch the search query string return product xyz
}

 };
 </script>
```

11. Speichern und veröffentlichen Sie die HTML-Datei.

Ergebnis

Engagement Messenger Zeigt Empfehlungen basierend auf dem von der Drittpartei-Website bereitgestellten Kontext an.

Example:

Das folgende Beispiel zeigt den geänderten Code, um proaktive Standardempfehlungen für den Standardkontext zu generieren.

```
‹script src="https://example.service-now.com/scripts/sn_csm_ec.js"></script>
 ‹script>
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
SN_CSM_EC.init({
        moduleID:"https://instancename.service-now.com/<sys_id>",
         loadFeature: SN CSM EC. loadEMFeature(),
         enableRecommendations: true
        }

};
</script>
```

Identitätsanbieter (IdP) für Engagement Messenger erstellen

Erstellen Sie einen IdP für Ihren Engagement Messenger, damit Sie die Kundenauthentifizierung aktivieren können. Sie können einen IdP für die Authentifizierungstypen OpenID Connect (OIDC) und Security Assertion Markup Language (SAML) erstellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Sie zuvor einen IdP konfiguriert haben, können Sie diese Aufgabe ignorieren und den vorhandenen IdP erneut verwenden.

Hinweis: Wenn Sie mehrere IDPs in Ihrer Instanz konfiguriert haben und einen bestimmten IdP für auswählen möchten Engagement Messenger Führen Sie Folgendes aus:

- Aktivieren Engagement Messenger Auf einer Website, wenn Cookies von Drittanbieteranwendungen blockiert sind
- Anwenderdefinierte URL mit Identitätsanbieter
- Wenn Sie mehrere IDPs in Ihrer Instanz haben:
  - Beim OIDC-Authentifizierungstyp muss das generierte ID-Token die Client-ID eines IdP-Datensatzes enthalten, für den eine Authentifizierung erforderlich ist.
  - Legen Sie im Falle des SAML-Authentifizierungstyps den bestimmten IDP-Datensatz als IdP automatisch umleiten fest.

    Hinweis: Weitere Informationen finden Sie unter Automatische Anmeldung und Abmeldung für Engagement Messenger einrichten .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Engagement Messenger** > **Administration** > **Identity Provider**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Wählen Sie entweder **OpenID Connect** oder **SAML** aus.
   - Wenn Sie auswählen **OpenID Connect** , Befolgen Sie das Verfahren in OpenID Connect-Konfiguration (OIDC) für Single Sign-on (SSO) erstellen .
   - Wenn Sie auswählen **SAML** , Befolgen Sie das Verfahren aus Schritt 3 in Erstellen und aktualisieren Sie Identitätsanbieter .

Nächste Maßnahme

- Wenn sich Kunden bei Ihrer Website anmelden, auf der das Engagement Messenger-Modul bereitgestellt wird, müssen sie auch im Messenger authentifiziert werden. Die Authentifizierung des Benutzers erfolgt über denselben IdP, der auch für die Authentifizierung der Benutzeranmeldung auf Ihrer Website verwendet wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie müssen sicherstellen, dass die Kunden Ihrer Website auch in Ihrem OIDC- oder SAML-Authentifizierungsanbieter für hinzugefügt werden ServiceNow Instanz.

- Aktivieren Sie domänenübergreifende Anforderungen zwischen Engagement Messenger und Ihrer Website. Weitere Informationen finden Sie unter CORS-Regel für Engagement Messenger konfigurieren.

Zugehörige Informationen

Vorgehensweise zum Einrichten eines OIDC-Anbieters in der ServiceNow-Instanz

CORS-Regel für Engagement Messenger konfigurieren

Konfigurieren Sie eine Cross-Origin Resource Sharing (CORS)-Regel, um domänenübergreifende Anforderungen zwischen Engagement Messenger und Ihrer Website zu ermöglichen, auf der Sie den Messenger bereitstellen möchten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Sie müssen die folgenden Aufgaben ausführen:

- Engagement Messenger konfigurieren.
- Identitätsanbieter (IdP) für Engagement Messenger erstellen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Verwenden Sie die Engagement Messenger-API und Ihre Website-URL, um eine CORS-Regel zu erstellen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Engagement Messenger** > **Administration** > **CORS-Regeln**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

CORS-Regelformular

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name für die CORS-Regel
Anwendung	Anwendungsbereich für diesen Datensatz
REST-API	Engagement Messenger REST API, für die diese CORS-Regel gilt. Legen Sie dieses Feld auf **Engagement Center-API [sn_csm_ec/engagement_center_api]** fest.
Domäne	Domäne, die die Anforderung an diese REST-API sendet. Legen Sie diesen Feldwert auf die URL der Website fest, auf der Sie den Messenger bereitstellen möchten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Beispiel: **https://www.example.com**.
Max. Alter	Anzahl von Sekunden, um die Clientsitzung im Cache zu speichern. Nach einer anfänglichen CORS-Anforderung erfordern weitere Anforderungen von demselben Client innerhalb der angegebenen Zeit keine Preflight-Nachricht. Wenn Sie keinen Wert angeben, gibt der Standardwert 0 an, dass für alle Anforderungen eine Preflight-Nachricht erforderlich ist.
REST-Nachrichtenfunktionen	Zulässige HTTP-Methoden. Aktivieren Sie die Methoden GET und POST.
HTTP-Kopfzeilen	Durch Kommas getrennte Liste von HTTP-Headern, die in der Antwort gesendet werden sollen. Sie können dieses Feld leer lassen.

4. Wählen Sie **Absenden**.

Nächste Maßnahme
HTTP-Antwortheader für Engagement Messenger erstellen.

HTTP-Antwortheader für Engagement Messenger erstellen

Konfigurieren Sie ein Name-Wert-Paar für HTTP-Antwort-Header für das Engagement Messenger-Modul. Die Möglichkeit, Antwort-Header zu konfigurieren und weiterzugeben, ermöglicht dem Client, bei dem es sich in der Regel um einen Browser handelt, einen besonderen Umgang mit dem Seiteninhalt.

Vorbereitungen

- Engagement Messenger konfigurieren.
- Identitätsanbieter (IdP) für Engagement Messenger erstellen.
- CORS-Regel für Engagement Messenger konfigurieren.
- Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Verwenden Sie die Engagement Messenger-API und Ihre Website-URL, um eine CORS-Regel zu erstellen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Engagement Messenger** > **Administration** > **HTTP-Antwortheader**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular für HTTP-Antwortheader

Feld	Beschreibung
Aktiv	Diese Option gibt an, dass diese Konfiguration des HTTP-Antwortheaders aktiv ist.
Anwendung	Anwendungsbereich für diesen Datensatz
Betrifft	Typ des Datensatzes, für den die Konfiguration des HTTP-Antwortheaders gilt. Wählen Sie **Spezifischer Typ** aus, um anzugeben, dass diese Konfiguration des HTTP-Antwortheaders für den spezifischen Typ und Datensatz gilt, die Sie in den Feldern **Typ** und **Datensatz** ausgewählt haben.
Typ	Typ des Datensatzes, für den die Konfiguration des HTTP-Antwortheaders gilt. Wählen Sie **Service Portal** aus, um anzugeben, dass die Datensätze zum Serviceportal gehören.
Datensatz	Datensatz des Engagement Messenger-Moduls, für den die Konfiguration des HTTP-Antwortheaders gilt. Wählen Sie einen Datensatz aus: **a.** Wählen Sie die Suche ( ) Symbol, um auf das Popup-Formular Dokument auswählen zuzugreifen. **b.** Stellen Sie sicher, dass das Feld **Tabellenname** auf **Service Portal** festgelegt ist. **c.** In **Dokument** Wählen Sie das Feld Suchen ( )-Symbol. **d.** Wählen Sie in der Liste der Service Portal-Datensätze das von Ihnen konfigurierte Messenger-Modul aus. **e.** Wählen Sie **OK**.
Name	Name für das Name-Wert-Paar für den HTTP-Antwortheader.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Legen Sie diesen Feldwert auf **Content-Security-Policy (Sicherheitsrichtlinie für Inhalt)** fest.
Wert	Wert für das Name-Wert-Paar für den HTTP-Antwortheader. Legen Sie diesen Feldwert auf **frame-ancestors 'self' <Ihre Website-URL eingeben>** fest. Beispiel: **frame-ancestors 'self' https://www.example.com**.
Beschreibung	Detaillierte Beschreibung des HTTP-Antwortheaders

Nächste Maßnahme

Engagement Messenger-Module aktivieren.

Zugehörige Informationen

HTTP-Antwortheader

Engagement Messenger-Module aktivieren

Aktivieren Sie das Engagement Messenger-Modul, das Sie so konfiguriert haben, sodass Sie es in Ihre Website einbetten können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_csm_ec.ec_admin

Führen Sie die folgenden Aufgaben aus.

- Engagement Messenger konfigurieren.
- Identitätsanbieter (IdP) für Engagement Messenger erstellen.
- CORS-Regel für Engagement Messenger konfigurieren.
- HTTP-Antwortheader für Engagement Messenger erstellen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Nicht aktivierte Messenger-Module stehen Ihren Kunden nicht zur Verwendung über Ihre Drittpartei-Website zur Verfügung.

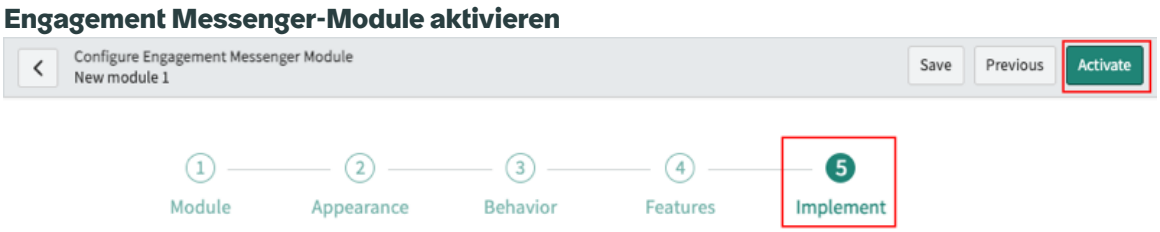
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Engagement Messenger** > **Module**an.
2. Klicken Sie in der Spalte „Modul bearbeiten“ des Messenger-Moduls, das Sie aktivieren möchten, auf **Bearbeiten**.
   Die Ansicht der Konfiguration mit Anleitung wird angezeigt.
3. Wählen Sie den Schritt **Implementieren** aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Wählen Sie **Aktivieren** aus.



Nächste Maßnahme

Engagement Messenger in Webanwendung einbetten.

Engagement Messenger in Webanwendung einbetten

Betten Sie den Quellcode des von Ihnen konfigurierten Messenger-Moduls in Ihre Website ein, damit Sie Ihren Kunden die Verwendung von Engagement Messenger auf Ihrer Website ermöglichen können.

Vorbereitungen

- Engagement Messenger-Module aktivieren.
- Erforderliche Rolle: sn_csm_ec.ec_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Kopieren Sie den Quellcode des von Ihnen aktivierten Messenger-Moduls und fügen Sie ihn in die HTML-Datei der Website ein, auf der Sie den Messenger bereitstellen möchten.

Als Nächstes müssen Sie je nach Authentifizierungstyp, den Sie für das konfigurierte Messenger-Modul ausgewählt haben, Code für Funktionen schreiben, um das ID-Token abzurufen und die Sitzung für einen im Messenger angemeldeten Benutzer zu starten bzw. zu beenden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Engagement Messenger** > **Module**an.
2. Klicken Sie in der Spalte „Modul bearbeiten“ des Messenger-Moduls, das Sie auf Ihrer Website installieren möchten, auf **Bearbeiten**.
   Die Ansicht der Konfiguration mit Anleitung wird angezeigt.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Implementieren**.
4. Wenn Sie Änderungen am Abschnitt „Sicherheitseinstellungen“ vorgenommen haben, klicken Sie auf **Speichern**.
   Der Code des Engagement Messenger-Moduls wird aktualisiert.
5. Scrollen Sie nach unten zum Abschnitt „Embed code“ (Code einbetten), und klicken Sie auf **Copy code (Code kopieren)**.
6. Öffnen Sie die HTML-Datei Ihrer Website, und fügen Sie den kopierten Code vor dem schließenden Text-Tag ein.
7. Nehmen Sie für ein Messenger-Modul mit OIDC-basierter oder SAML-basierter Authentifizierung die folgende Konfiguration vor.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Authentifizierungstyp	Aktion
OIDC-basiert	**a.** Schreiben Sie Code für die Funktion `getTokenCallBack()`. **b.** Rufen Sie die Funktion `SN_CSM_EC.onLogin()` immer dann auf, wenn sich Benutzer bei Ihrer Website anmelden. Diese Funktion ermöglicht authentifizierten Benutzern die nahtlose Anmeldung bei Engagement Messenger, wenn sie sich bei Ihrer Website anmelden. **c.** Rufen Sie die Funktion `SN_CSM_EC.onLogout()` immer dann auf, wenn sich Benutzer bei Ihrer Website abmelden. Diese Funktion ermöglicht authentifizierten Benutzern die nahtlose Abmeldung von Engagement Messenger und von Ihrer Website.
SAML-basiert	**a.** Rufen Sie die Funktion `SN_CSM_EC.onLogin()` immer dann auf, wenn sich Benutzer bei Ihrer Website anmelden. Diese Funktion ermöglicht authentifizierten Benutzern die nahtlose Anmeldung bei Engagement Messenger, wenn sie sich bei Ihrer Website anmelden. **b.** Rufen Sie die Funktion `SN_CSM_EC.onLogout()` immer dann auf, wenn sich Benutzer bei Ihrer Website abmelden. Diese Funktion ermöglicht authentifizierten Benutzern die nahtlose Abmeldung von Engagement Messenger und von Ihrer Website.

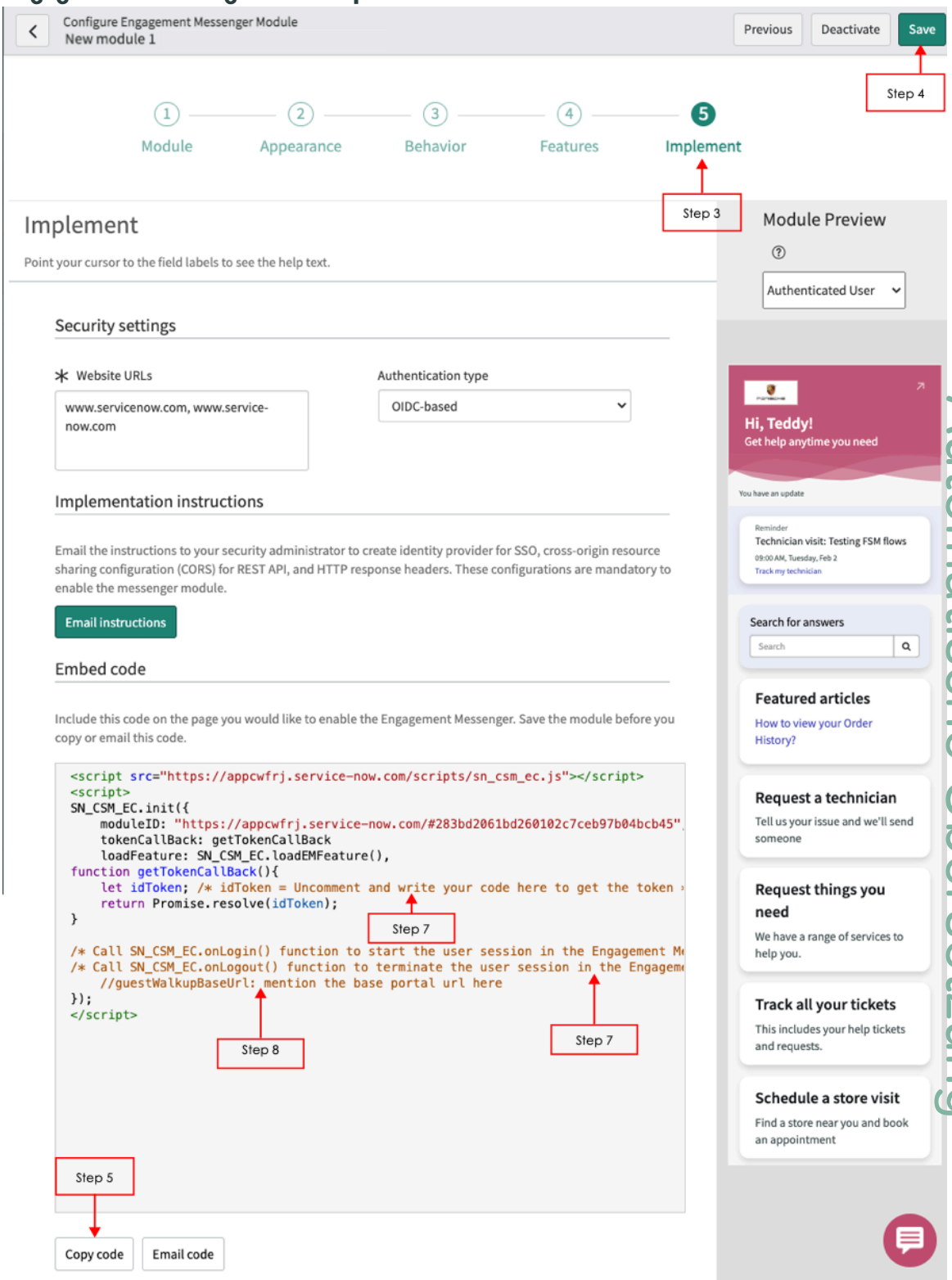
Hinweis: Weitere Informationen zum Setup für OIDC- und SAML-basierte Authentifizierung finden Sie unter Automatische Anmeldung und Abmeldung für Engagement Messenger [KB1560205] einrichten artikel in Now Support Knowledge Base.

8. Wenn Sie die Walk-up-Funktion für nicht authentifizierte Benutzer aktiviert haben, entfernen Sie den Kommentar zur `//guestWalkupBaseUrl`-Codezeile, und schließen Sie die Konfiguration ab, indem Sie die Basis-URL Ihres Kundensupportportals eingeben.

   Wenn Ihr Kundensupport-Portal beispielsweise **https://www.example.com/support** ist, aktualisieren Sie den Code zu **guestWalkupBaseUrl = https://www.example.com/support**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Engagement Messenger-Code kopieren



Automatische Übersetzung

9. **Wahlweise:** Führen Sie einen der folgenden Schritte aus, um den eingebetteten Code zu ändern und so die bevorzugte Sprache festzulegen, in der Engagement Messenger angezeigt wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Optionen	Beschreibung
lang: {ISO-Gebietsschemacode}	Ermöglicht das Laden von Engagement Messenger mit einer festen Sprache.
setLang : getEMLanguage	Ermöglicht das dynamische Wechseln der Sprache, in der Engagement Messenger angezeigt wird. Der Wert getEMLanguage kann einen beliebigen ISO-Gebietsschemacode zurückgeben, der für die Messenger-Sprache verwendet werden kann.

Wenn beide Parameter verfügbar sind, hat die Funktion setLang : getEMLanguage Vorrang. Wenn der Benutzer jedoch die bevorzugte Sprache in der Tabelle [sys_user_preference] festgelegt hat, wird Engagement Messenger in dieser Sprache angezeigt.

Hinweis: Ab dem Zurich-Release können Upgrade-Kunden auch den eingebetteten Code ändern, um einen Wechsel der Sprache zu ermöglichen.

10. **Wahlweise:** Öffnen Sie die Website, der Sie den Engagement Messenger-Code hinzugefügt haben. Vergewissern Sie sich, dass das Startsymbol verfügbar ist, und klicken Sie es an, um sicherzugehen, dass dadurch Engagement Messenger gestartet wird.
11. **Wahlweise:** Ändern Sie den eingebetteten Code von Engagement Messenger, um proaktive Empfehlungen auf einer Webseite zu integrieren.
    Weitere Informationen zur Verwendung von Engagement Messenger Informationen zur Integration proaktiver Empfehlungen auf einer Webseite finden Sie unter Verwenden Engagement Messenger Betten Sie Code ein, um proaktive Empfehlungen auf einer Webseite zu integrieren.

Nächste Maßnahme

Öffnen Sie die Website, der Sie den Engagement Messenger-Code hinzugefügt haben, und stellen Sie sicher, dass das Startsymbol des Messengers verfügbar ist. Klicken Sie auf das Symbol, um den Engagement Messenger zu starten.

Sie können auch einbetten Engagement Messenger In Ihren nativen iOS- und android-Anwendungen mit Now Mobile SDK:

- Einbetten von Engagement Messenger in eine native iOS-App mit Now Mobile SDK [KB1587276]
- Einbetten von Engagement Messenger in eine native android-App mit Now Mobile SDK [KB1587611]

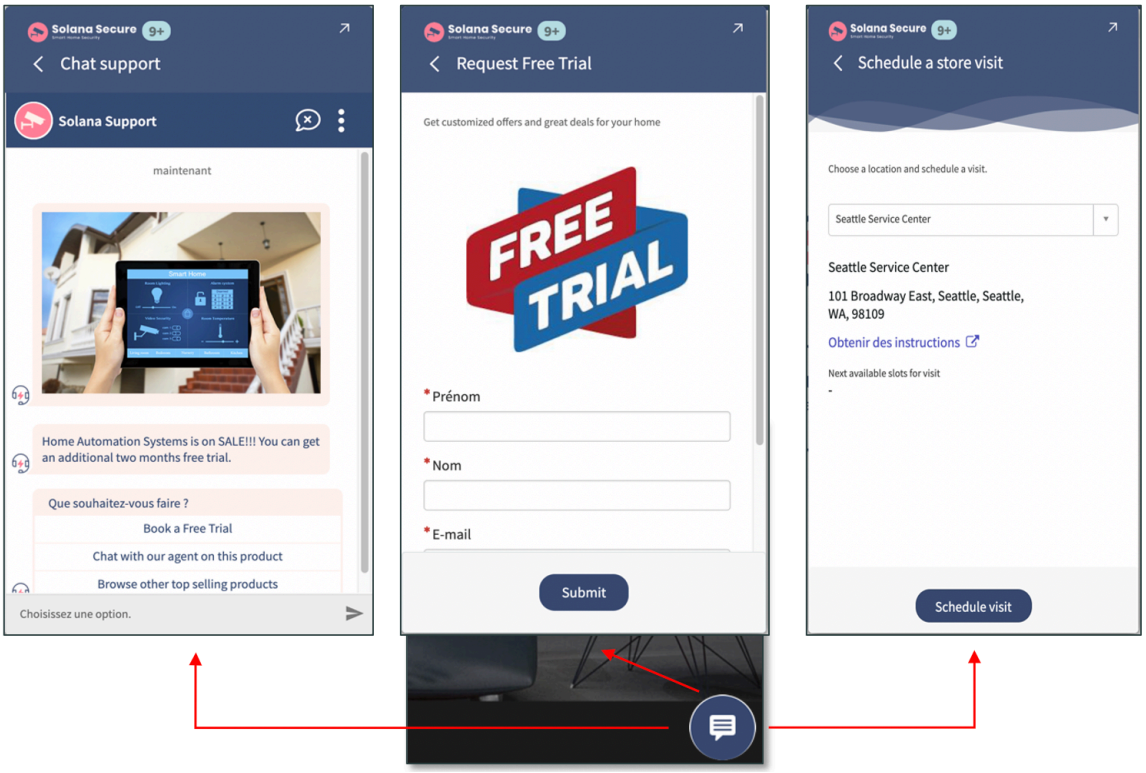
Deep-Link-Funktion in Engagement Messenger

Sie können einen Workflow als Standardstartbildschirm in Engagement Messenger festlegen, entweder mit benutzerdefiniertem Code oder einer parametrisierten URL.

Mit der Deep-Link-Funktion können Sie die Homepage von Engagement Messenger so anpassen, dass Sie bei jedem Zugriff auf den Messenger eine bestimmte Funktion starten können. Die Funktion wird über Variablen in einer strukturierten URL oder in benutzerdefiniertem Code durch Starteinträge gestartet, die Ersetzungsvariablen enthalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Deep-Link-Startbildschirme



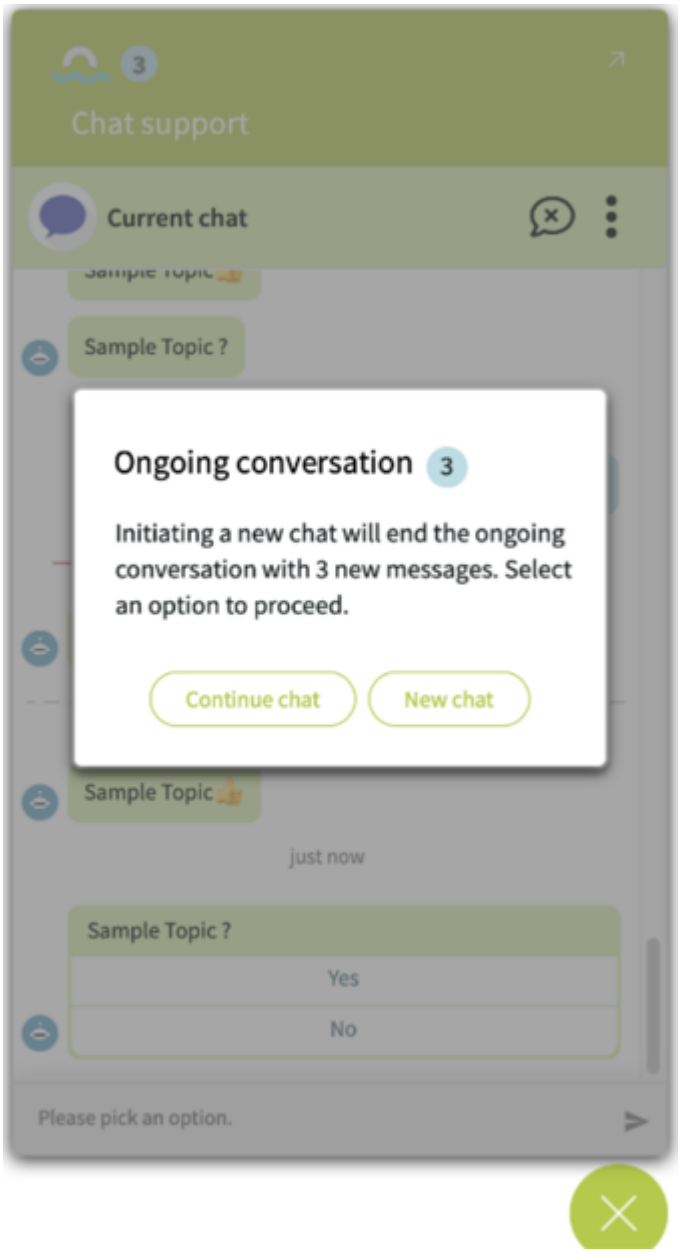
Die Deep-Link-Funktion unterstützt den Start der Funktionen „Artikel anzeigen“, „Neuer Fall“, „Fallliste“, „Suche“, „Fallsuche“, „Katalogelement“, „Neuer Termin“, „Neuer Arbeitsauftrag“, „Standardstartseite“, „Arbeitsauftrag“, „Virtual Agent“ und „Live Agent-Chat“ und ihre Anzeige in Engagement Messenger.

Hinweis: Ab dem Zurich-Release werden in Virtual Agent- und Servicemitarbeiter-Chats die folgenden Optionen angezeigt, wenn ein Benutzer in eine laufende Konversation verwickelt ist und versucht, ein Thema kontextbezogen zu öffnen:

- Chat fortsetzen
- Neuer Chat

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Chat wechseln



Funktionen in Engagement Messenger mit benutzerdefiniertem Code starten

Verwenden Sie den anwenderdefinierten Code, um die Deep-Verknüpfung zu aktivieren und eine Funktion in zu starten Engagement Messenger In Ihre Website integriert.

Vorbereitungen

Engagement Messenger konfigurieren.

Engagement Messenger in Webanwendung einbetten.

Erforderliche Rolle: ec_admin und Website-Administrator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis:

Wenn Sie vorhandenen Code verwenden, überprüfen Sie, ob Sie das Skript aktualisieren, um es anzuzeigen `v=3,1` . Zum Beispiel:

```
<script src="https://example.service-now.com/scripts/sn_csm_ec.js?v=3.1"></script>
<script>
SN_CSM_EC.init({
    moduleID: "https://example.service-now.com/#aeff0547dd393010f87734cef087e2ba",
    loadFeature: SN_CSM_EC.loadEMFeature()
});
</script>
```

Prozedur

1. Navigieren zu **Engagement Messenger** > **Module**an.
2. Öffnen Sie in „Engagement Messenger-Modul konfigurieren“ die Registerkarte „Implementieren“.
3. Kopieren Sie den Code aus dem Abschnitt „Eingebetteter Code“.
4. Öffnen Sie die HTML-Datei der Webseite auf der Website, auf der Sie Engagement Messenger integrieren, in einem Texteditor.
5. Fügen Sie den Code ein, den Sie vor dem Tag „Abschlusstext“ kopiert haben.
6. Legen Sie den Kontext der Funktion fest, und geben Sie die Variablen für die Funktion an.
   Geben Sie den Kontext der Funktion im folgenden Format an:

   ```
   {
   feature: "<feature_name>",
   openOnLoad: <true/false>,
   params: {
    "<param_name>": "<param_value>",
    "<param_name>": "<param_value>
   }
   }
   ```

   Geben Sie im Format die Variablen der Funktion an.

   feature

   Der Name der Funktion. Weitere Informationen finden Sie unter In Engagement Messenger unterstützte Funktions-Kontextparameter .

   openOnLoad

   Sie sollten diese Option nur dann einbeziehen und als „true“ festlegen, wenn Engagement Messenger automatisch geöffnet werden soll. Die Standardeinstellung für diese Option ist, dass Engagement Messenger nicht automatisch geöffnet wird.

   <param_name>": "<param_value>

   Name und Wert eines der Funktion zugeordneten Parameters. Weitere Informationen finden Sie unter In Engagement Messenger unterstützte Funktions-Kontextparameter.

7. Erstellen Sie eine benutzerdefinierte Wrapper-Funktion, um den Kontext der Funktion an die Funktion `SN_CSM_EC.init` des eingebetteten Codes zu übergeben.
   Der folgende Code verwendet beispielsweise die benutzerdefinierte Wrapper-Funktion `chatFeatureContext()` für den Kontext der Chat-Funktion.

   ```
   ```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
function chatFeatureContext(){
 return {
  feature: "CHAT",
  openOnLoad: false,
  params: {
   "topic_id": "8708db281bd5b81080df6247b04bcb79",
   "language": "fr"
   }
   }
}
```

8. Ersetzen Sie SN_CSM_EC.LOADEMFEATURE() Funktion mit einer anwenderdefinierten Wrapper-Funktion, die Sie in erstellt haben Schritt 7 .
   Beispiel: Im folgenden Code: ChatFeatureContext() Wrapper-Funktion wird als Wert von übergeben LoadFeature Attribut.

```
SN_CSM_EC.init({
  moduleID: "https://example.service-now.com/#<module_id>",
  loadFeature: chatFeatureContext()
});
```

9. Speichern Sie die Datei.
10. **Wahlweise:** Vergewissern Sie sich, dass die angegebene Funktion startet.
    a. Öffnen Sie die Website, in die Sie Engagement Messenger eingebettet haben.
    b. Wählen Sie das Startprogramm-Symbol aus.
    c. Vergewissern Sie sich, dass Engagement Messenger die Funktion startet, die Sie im eingebetteten Code konfiguriert haben.

Ergebnis

Die Funktion, die Sie im Einbettungscode angegeben haben, wird standardmäßig gestartet, wenn Engagement Messenger Wird auf der Website geöffnet, in die es eingebettet ist.

Example:

Standardmäßig wird die Chat-Funktion durch den folgenden Code initiiert. Er zeigt auch, wie beim Laden des Chats standardmäßig durch Übergabe des entsprechenden Systembezeichners (sys_id) ein Virtual Agent-Thema ausgelöst wird. Sie können auch angeben, in welcher Sprache der Chat initiiert werden soll.

```
<script src="https://example.servicenow.com/scripts/sn_csm_ec.js?v=3.1"></script>
<script>
function chatFeatureContext(){
 return {
  feature: "CHAT",
  openOnLoad: false,
  params: {
   "topic_id": "8708db281bd5b81080df6247b04bcb79",
   "language": "fr"
   }
   }
}

SN_CSM_EC.init({
 moduleID: "https://example.service-now.com/#d27c94d6db403810a2a6a0ced39619da",
 loadFeature: chatFeatureContext()
```

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
});
</script>
```

function

chatFeatureContext(): Die Wrapper-Funktion für den Chat-Kontext.

feature

CHAT: Die Chat-Funktion zum Initiieren eines Virtual Agent- oder Servicemitarbeiter-Chats.

openOnLoad

false: Deaktiviert den automatischen Start von Engagement Messenger.

topic_id

8708db281bd5b81080df6247b04bcb79: Der Modulsystembezeichner (sys_id).

language

fr: Legt die Standardsprache für den Chat auf Französisch fest.

Funktionen in Engagement Messenger mithilfe von URL-Parametern starten

Verwenden Sie URL-Parameter in der URL Ihrer Website, um die Deep-Verknüpfung zu aktivieren und eine Funktion in zu starten Engagement Messenger In Ihre Website integriert.

Vorbereitungen

Engagement Messenger konfigurieren.

Engagement Messenger in Webanwendung einbetten.

Erforderliche Rolle: ec_admin und Website-Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mit URL-Parametern können Sie bestimmte Funktionen in Engagement Messenger anzeigen. Bei einem Zugriff auf die URL öffnet sich Ihre Website, und die angegebene Funktion wird automatisch in Engagement Messenger geladen. Sie können beispielsweise die URL in eine E-Mail einbetten, um einen Wissensartikel aus Engagement Messenger zu teilen.

Hinweis:

Wenn Sie einen bereits vorhandenen eingebetteten Code verwenden, müssen Sie das Skript so aktualisieren, dass es `v=3.1` enthält. Zum Beispiel:

```
<script src="https://example.service-now.com/scripts/sn_csm_ec.js?v=3.1"></script>
<script>
SN_CSM_EC.init({
       moduleID: "https://example.service-now.com/#aeff0547dd393010f87734cef087e2ba",
       loadFeature: SN_CSM_EC.loadEMFeature()
});
</script>
```

Prozedur

1. Navigieren zu **Engagement Messenger** > **Module**an.
2. Öffnen Sie in „Engagement Messenger-Modul konfigurieren“ die Registerkarte „Implementieren“.
3. Kopieren Sie den Code aus dem Abschnitt „Eingebetteter Code“.
4. Öffnen Sie die HTML-Datei der Webseite auf der Website, auf der Sie Engagement Messenger integrieren, in einem Texteditor.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Fügen Sie den kopierten Code vor dem schließenden Tag des Textes ein.
6. Speichern Sie die Datei.
7. Ändern Sie die URL der Website, sodass sie die Funktion beinhaltet.

```
https://website/page.html?feature=<FEATURE_NAME>&<PARAM_NAME1>=<PARAM_VALUE1>&<PARAM_NAME2>=<PARAM_VALUE2>
```

<FEATURE_NAME>

Der Name der Funktion. Diesbezügliche Informationen finden Sie unter In Engagement Messenger unterstützte Funktions-Kontextparameter.

<param_name1>=<param_value1>

Name und Wert eines der Funktion zugeordneten Parameters. Um mehrere Parameter zu definieren, verwenden Sie dasselbe Format. Weitere Informationen finden Sie unter In Engagement Messenger unterstützte Funktions-Kontextparameter.

8. **Wahlweise:** Vergewissern Sie sich, dass die URL die angegebene Funktion automatisch startet.

Ergebnis

Die von Ihnen in die URL aufgenommene Funktion wird in Engagement Messenger als Standardstartbildschirm festgelegt.

Example:

Die folgende Beispiel-URL enthält einen Systembezeichner (sys_id) für einen Wissensartikel, der beim Start der Website automatisch angezeigt wird.

```
https://mywebsite/page.html?feature=VIEW_ARTICLE
 &sys_kb_id=ec7617461b01f01080df6247b04bcbaf
```

Omni-Channel-Rückruf für Kundenservice-Management konfigurieren

Konfigurieren Sie verschiedene Aspekte von Omni-Channel-Rückruf für Kundenservice-Management Dient zum Aktivieren der Rückruffunktion basierend auf den spezifischen Anforderungen Ihrer Organisation.

Installation und Konfiguration Omni-Channel-Rückruf für Kundenservice-Management Ermöglicht Ihren Kunden, einen Rückruf von verschiedenen Kanälen anzufordern, z. B. Virtual Agent, Kundenservice Portal, und Engagement Messenger.

Der Konfigurationsprozess besteht aus den Konfigurationsaufgaben, die in der folgenden Tabelle aufgeführt sind.

Konfigurationsaufgaben

Aufgabe	Beschreibung
Omni-Channel-Rückruf für Kundenservice-Management installieren	Installieren Sie Omni-Channel-Rückruf Anwendung (sn_Callback).
Konfigurieren Sie das Rückrufverhalten für Omni-Channel-Rückruf für Kundenservice-Management	Konfigurieren Sie die verschiedenen Aspekte des Rückrufs, z. B. maximale Wiederholungsversuche und Ablaufzeit.
Veröffentlichen Sie Virtual Agent Themen für Rückruf	Veröffentlichen Sie die Virtual Agent-Themen für Rückrufe, um Kunden auf Virtual Agent-Clients die Rückrufoption anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurationsaufgaben (Fortsetzung)

Aufgabe	Beschreibung
Formular „Konfiguration der Rückruffunktion“	Konfigurieren Sie die Rückruffunktion in Engagement Messenger.

Omni-Channel-Rückruf für Kundenservice-Management

Omni-Channel-Rückruf für Kundenservice-Management Ermöglicht die Bereitstellung einer Rückrufoption für Kunden, wenn eine lange Wartezeit für einen Servicemitarbeiter besteht.

Omni-Channel-Rückruf für Kundenservice-Management Bietet Kundenservice-Mitarbeitern die Möglichkeit, Kunden zurückzurufen, wenn die Wartezeit für Service Desk-Mitarbeiter lang ist oder Service Desk-Mitarbeiter nicht verfügbar sind. Weitere Informationen finden Sie unter Omni-Channel-Rückruf .

Omni-Channel-Rückruf für Kundenservice-Management installieren

Sie können installieren Omni-Channel-Rückruf für Kundenservice-Management Anwendung (sn_Callback), wenn Sie die Administratorrolle innehaben.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Berechtigung für abrufen ServiceNow Produkt oder Anwendung an.
- Überprüfen Sie Omni-Channel-Rückruf für Kundenservice-Management Anwendungsliste in ServiceNow Store Informationen zu Abhängigkeiten, Lizenzierungs- oder Abonnementanforderungen und Release-Kompatibilität.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Elemente werden mit installiert Omni-Channel-Rückruf für Kundenservice-Management Anwendung:

- Plugins
- Store-Anwendungen
- Geplante Aufgaben: Erinnerung für geplante Rückrufaufgaben senden

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie nach Omni-Channel-Rückruf für Kundenservice-Management Anwendung (sn_Callback) mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

   In der Liste neben der Schaltfläche **Installieren** werden die für Sie verfügbaren Versionen angezeigt.
3. Wählen Sie eine Version aus der Liste und dann **Installieren** aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Im angezeigten Dialogfeld „Installationsdetails überprüfen“ werden alle Abhängigkeiten aufgeführt, die zusammen mit Ihrer Anwendung installiert werden.

4. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, folgen Sie den Links zum ServiceNow Store, um zusätzliche Berechtigungen für Abhängigkeiten zu erhalten.
5. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.
   Demodaten sind die Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für allgemeine Anwendungsfälle beschreiben. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.
6. Wählen Sie **Installieren** aus.

Zugehörige Informationen

Implementieren Sie Komponente für Interaktionsteuerung (ICC) Für Contact Center-Sprachanruf Und Rückrufintegration

Plugin-Anforderungen für Sprachfunktionen Und Rückruf Integrationen mit Contact Centern

Veröffentlichen Sie Virtual Agent Themen für Rückruf

Veröffentlichen Sie Virtual Agent Themen für Rückruf, mit denen Ihre Kunden einen Rückruf von Service Desk-Mitarbeitern anfordern können, wenn es eine lange Wartezeit bis zum Erreichen eines Servicemitarbeiters gibt oder Service Desk-Mitarbeiter nicht verfügbar sind.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass die Anwendung „Terminbuchung für Konversationen“ installiert ist.

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Stellen Sie das inaktive Thema bereit, um es zu speichern und Anwendern auf Virtual Agent-Clients zur Verfügung zu stellen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Designer**an.
2. Veröffentlichen Sie auf der Seite Themen die folgenden Themen.
   - Rückruf anfordern
   - Planen Sie einen Rückruf neu
   - Brechen Sie einen Rückruf ab
3. Wählen Sie in der Header-Leiste für das Thema die Option aus **Veröffentlichen** .

   Wenn Sie die NLU-Discovery verwenden, wird das Dialogfeld Wählen Sie das zu veröffentlichende Element aus angezeigt. Wählen Sie die verfügbaren Elemente aus, die mit dem Thema veröffentlicht werden sollen, z. B. NLU-Modell- und Sprachzuordnungen, und klicken Sie dann auf **Veröffentlichen** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Wenn **Modell Veröffentlichen** Option ist nicht verfügbar, das Modell muss möglicherweise bearbeitet werden. Beispielsweise verfügt das Modell möglicherweise nicht über genügend Absichten oder benötigt für einige Absichten möglicherweise mehr Äußerungen. Beheben Sie diese Probleme, bevor Sie fortfahren. Wenn eine Modellsprache nicht verfügbar ist, wurde das sprachspezifische Modell auch nie veröffentlicht. Veröffentlichen Sie sie aus der NLU-Workbench. Weitere Informationen finden Sie unter Modellverwaltung .

Bei Themen ist der Themenstatus aktiv, und der Status veröffentlicht ändert sich in **Gerade jetzt** .

4. Wenn Sie ein Konversationsthema veröffentlicht haben, überprüfen Sie, ob Ihre Stichwörter oder NLU-Äußerungen für das Thema wie erwartet funktionieren.

   a. Kehren Sie zur Seite „Themen“ zurück, und klicken Sie dann auf **Testen Sie Aktive Themen** .

   b. Geben Sie im Konversationsfenster Stichwörter oder NLU-Äußerungen ein, die der Themenabsicht entsprechen, um sicherzustellen, dass das Thema geöffnet wird.
   Für vorgefertigte Virtual Agent Themen gibt der Bot eine Liste von Themen zurück, die dem eingegebenen Stichwort oder der eingegebenen Äußerung entsprechen.

Ergebnis

Die Themen werden veröffentlicht und können in Aufrufthemen verwendet werden.

Konfigurieren Sie das Rückrufverhalten für Omni-Channel-Rückruf für Kundenservice-Management

Konfigurieren Sie das Rückrufverhalten des Rückrufs, z. B. die maximale Anzahl von Wiederholungsversuchen oder die Ablaufzeit, in Omni-Channel-Rückruf für Kundenservice-Management.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter `sys_properties.list` ein.
2. In **Name** Suchfeld eingeben `sn_Callback` .
3. Konfigurieren Sie eine der in der folgenden Tabelle aufgeführten Eigenschaften.

Beschreibung des Felds „Rückrufeigenschaften“

Eigenschaft	Standardwert	Beschreibung
sn_callback.callback_expire_time	60	Rückruf-Zeitüberschreitung in Minuten, nach der die Rückrufaufgabe geschlossen wird.
sn_callback.callback_max_retry_attempts	5	Maximale Anzahl von Wiederholungsversuchen, nach denen die Rückrufaufgabe geschlossen wird.
sn_Callback.enable_scheduled_Callback	wahr	Option zum Aktivieren geplanter Rückrufe, indem Kunden ein Zeitfenster für den Rückruf auswählen können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Implementieren Sie Komponente für Interaktionsteuerung (ICC) Für Contact Center-Sprachanruf Und Rückrufintegration

Implementieren Sie vorgefertigte, zertifizierte Integrationen mit CCaaS-Anbietern (Contact Center as a Service) mithilfe von ServiceNow® Sprachreferenzarchitektur.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Komponente für Interaktionsteuerung (ICC) Mit dieser Funktion können CCaaS-Anbieter native Sprachfunktionen anzeigen Und Rückruf Integrationen, damit Service Desk-Mitarbeiter Kundenanrufe direkt über verwalten können konfigurierbarer Arbeitsbereich.

Weitere Informationen finden Sie unter Komponente für Interaktionsteuerung (ICC) Für Sprachanrufe Und Integration von Contact Centern mit Komponente für Interaktionsteuerung (ICC) Für Rückrufe.

Die Sprachsteuerungen und Rückruf Steuerungen werden unter den folgenden Bedingungen angezeigt:

- Wenn die Interaktion ein Telefonanruf ist, werden Sprachsteuerungen angezeigt. Wenn die Interaktion ein Telefonanruf ist, der einer Rückrufaufgabe zugeordnet ist, werden die Rückrufsteuerelemente angezeigt.
- Die **Aktivieren Sie Interaktionssteuerungen** Das Feld ist im OpenFrame-Konfigurationsdatensatz aktiviert, mit dem der Administrator konfigurieren kann Mitarbeiterbereich Zum Anzeigen von Sprachinteraktionskomponenten.
- Der Agent ist Mitglied der Anwendergruppe, die im OpenFrame-Konfigurationsdatensatz angegeben ist. Wenn keine Anwendergruppe angegeben ist, können alle Service Desk-Mitarbeiter auf zugreifen CSM Datensatzseite für Sprachinteraktion.
- Stellen Sie sicher, dass das zertifizierte Drittanbieter-App Store-Plugin installiert ist. Beispiel:
  - *Einheitliche Experience von Genesys*
  - *Einheitliche Experience von Genesys – Core*

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass Komponente für Interaktionsteuerung (ICC) Plugin (com.App_Interaction_Control) wird zur Verwendung von installiert ICC Sprachfunktionen für CCaaS.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **OpenFrame** > **Konfigurationen**an.
2. Erstellen Sie einen neuen Konfigurationsdatensatz für den spezifischen CCaaS-Anbieter. Einige CCaaS-Anbieter können OpenFrame-Konfigurationen für ihr Plugin einschließen.
3. Aktivieren Sie die Interaktionssteuerungen für OpenFrame, indem Sie auswählen **Aktivieren Sie Interaktionssteuerungen** Kontrollkästchen.
4. Von **Anwendergruppe** Wählen Sie eine Gruppe aus, und verschieben Sie sie in die Spalte ausgewählt. Dies ist die Gruppe von Anwendern, für die die OpenFrame-Konfiguration gilt.
5. Entsperren Sie das URL-Feld.
6. Geben Sie im Feld URL eine Drittpartei-URL ein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

CaaS-Anbieter haben spezifische Konfigurationsanforderungen für ihre Plugins. Setup-Anweisungen finden Sie in der entsprechenden Contact Center-Dokumentation.

7. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Nächste Maßnahme

Siehe Plugin-Anforderungen für Sprachfunktionen Und Rückruf Integrationen mit Contact Centern Für Abhängigkeiten und erfüllen alle erforderlichen Anforderungen für den Zugriff auf ICC Funktionen.

Plugin-Anforderungen für Sprachfunktionen Und Rückruf Integrationen mit Contact Centern

Für Komponente für Interaktionsteuerung (ICC) Rufen Sie Funktionen auf, um zu funktionieren. Sie benötigen eine Kombination von Plugins, die aus heruntergeladen werden können ServiceNow® Store Und CCaaS-Anbieter.

Die CCaaS-Anbieter müssen in integriert werden ServiceNow Plattform . Darüber hinaus müssen sie ihr Plugin zur Zertifizierung einreichen, um über die verwendet werden zu können ServiceNow® Store.

Die folgenden Plugins sind erforderlich, um die Anrufsteuerungsintegration mit der Contact Center-Plattform bereitzustellen:

- Interaktionssteuerungskomponente (ICC) (sn_int_Control)

  Die folgenden Plugin- und App-Abhängigkeiten werden als Teil des ICC-Plugins installiert:

  Plugin-Abhängigkeit:

  - Glide-Konversationsserver (com.Glide.cs)
  - Anwenderdefinierter Glide-Konversationsserver-Adapter (com.Glide.cs.custom.Adapter)
  - Mitarbeiterchat (com.glide.interaction.awa)
  - Terminbuchung (com.snc.appointment_booking)
  - Openframe (com.sn_openframe)

  App-Abhängigkeit:

  - *Externes Agent Management-Util-Paket* (sn_external_Agent)
  - Contact Center-Integration Core (sn_ct_ctr_it_Core)
  - *Omni-Channel-Rückruf* (sn_omni_Callback)
  - OpenFrame (sn_openframe)

- Erweiterte Arbeitszuweisung

  Die Unterstützung Für Externe Weiterleitung Plugin ist für die Rückrufintegration mit Contact Centern erforderlich.

- Kundenservice-Management (CSM)
- Mitarbeiterbereich, Sowie alle Arbeitsbereiche, die mit funktionieren Mitarbeiterchat, E-Mail-Interaktion, Oder Nachrichten.
- Produkte mit Contact Center-Integration Core Plugin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Spoke-Auswahl Für Anwendung
- Externes Agent Management-Util-Paket

Hinweis: Beheben Sie die Abhängigkeiten des Contact Center Integration Core-Plugins, bevor Sie das Plugin herunterladen.

Zusätzlich zu den vorherigen Anforderungen Omni-Channel-Rückruf für Kundenservice-Management installieren Für die Rückrufintegration mit Contact Centern.

Legen Sie den Standardarbeitsbereich für CCaaS fest

Konfigurieren und legen Sie einen Standardarbeitsbereich für Contact Center-Mitarbeiter fest, damit sie zu einem in integrierten Arbeitsbereich zurückkehren können Komponente für Interaktionsteuerung (ICC), Aus einem anderen nicht unterstützten Arbeitsbereich.

Vorbereitungen

Eine Interaktion kann geöffnet und Details in einem beliebigen Arbeitsbereich in angezeigt werden ServiceNow Instanz. Wenn der Arbeitsbereich jedoch nicht in integriert ist ICC, Dann die globalen Anrufsteuerungen, die von unterstützt werden ICC Die Integration wird im Arbeitsbereich nicht angezeigt, wodurch der Arbeitsbereich als nicht unterstützt gerendert wird.

Heraufstufen Komponente für Interaktionsteuerung (ICC) Plugin (com.App_Interaction_Control) wird zur Verwendung von installiert ICC Sprachfunktionen für CCaaS.

Erforderliche Rolle: **admin**

Konfigurieren Sie den Standardarbeitsbereich über OpenFrame in Ihrem ServiceNow Instanz wie folgt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **OpenFrame** > **Konfigurationen**an.
2. Erstellen Sie einen Konfigurationsdatensatz für den spezifischen CCaaS-Anbieter.
   Einige CCaaS-Anbieter können OpenFrame-Konfigurationen für ihr Plugin einschließen.
3. Aktivieren Sie die Interaktionssteuerungen für OpenFrame, indem Sie auswählen **Aktivieren Sie Interaktionssteuerungen** Kontrollkästchen.
4. Überprüfen von **Aktivieren Sie Interaktionssteuerungen** Das Kontrollkästchen zeigt an **Standard-Experience** Feld.
5. Klicken Sie auf das Suchsymbol, um die Liste der verfügbaren unterstützten Arbeitsbereiche zu durchsuchen und den Arbeitsbereich auszuwählen, den Sie als Standard festlegen möchten.
6. Von **Anwendergruppe** Wählen Sie eine Gruppe aus, und verschieben Sie sie in die Spalte ausgewählt.
   Diese Anwendergruppe bezieht sich auf die Gruppe von Anwendern, für die die OpenFrame-Konfiguration gilt.
7. Entsperren Sie das URL-Feld.
8. Geben Sie im Feld URL eine Drittpartei-URL ein.
   CaaS-Anbieter haben spezifische Konfigurationsanforderungen für ihre Plugins. Setup-Anweisungen finden Sie in der entsprechenden Contact Center-Dokumentation.
9. Wählen Sie **Aktualisieren**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

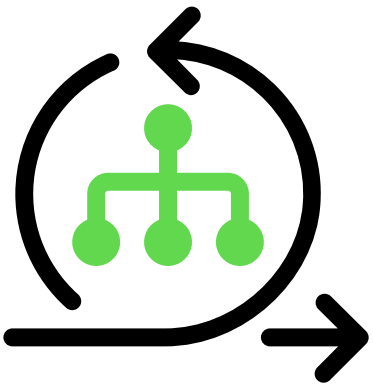
Implementieren Sie Intelligence

Integrieren Sie Intelligenzfunktionen, um Routineaufgaben zu automatisieren und relevante Inhalte bereitzustellen, um eine schnellere und personalisiertere Kunden-Experience zu ermöglichen.

Empfohlene Aktionen

Richten Sie empfohlene Aktionen und Außendienstempfehlungen ein, um Service Desk-Mitarbeiter bei der effektiven und effizienten Lösung von Fällen zu unterstützen.

Maschinelles Lernen



Verwenden Sie Lösungen für maschinelles Lernen, um Fälle zu analysieren und zu klassifizieren und Aufgaben zu automatisieren.

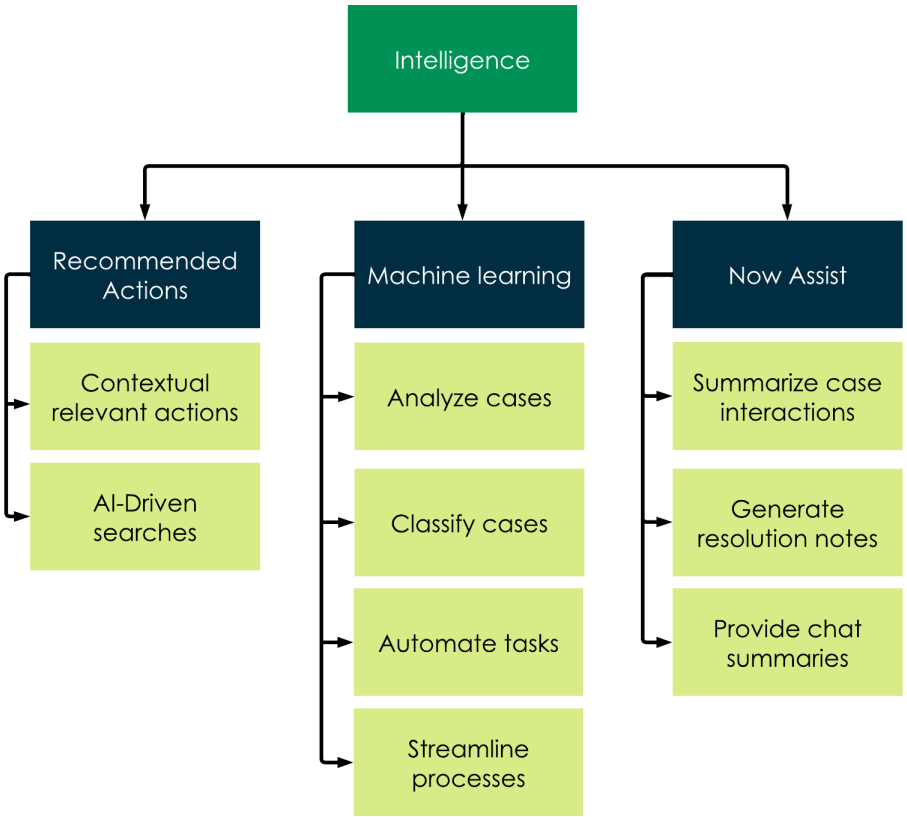
Now Assist für CSM

Verwenden Sie Now Assist für CSM, um die Anwenderproduktivität und -Effizienz durch Konversation und proaktive Experiences mit generativer KI zu verbessern.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Intelligence-Übersicht implementieren



Recommended Actions

Richten Sie empfohlene Aktionen und Feldempfehlungen ein, um Fälle effektiver zu lösen. Die Empfohlene Aktionen Die Anwendung zeigt relevante Aktionen basierend auf dem Kontext eines Datensatzes an und ermöglicht Ihnen die Durchführung KI-gesteuerter Suchen nach relevanten Ressourcen. Diese Funktionalität hilft Ihnen, schnell auf die relevantesten Informationen zuzugreifen und darauf zu reagieren, was Ihre Effizienz bei der Lösung von Kundenproblemen verbessert.

Maschinelles Lernen

Verwenden Sie Lösungen für maschinelles Lernen in Kundenservice-Management Dient zur Bearbeitung der Fallerstellung, Zuweisung und Lösung. Implementieren Sie diese Lösungen, um Fälle zu analysieren und zu klassifizieren, Aufgaben zu automatisieren und Prozesse zu optimieren.

Now Assist für Kundenservice-Management

Verwenden Sie Now Assist für CSM Zur Steigerung der Produktivität und Effizienz mit generativer KI. Dieses Tool verbessert Anwenderinteraktionen, indem Fallinformationen zusammengefasst, Lösungshinweise generiert und Chatzusammenfassungen bereitgestellt werden. Außerdem können Sie Chat- und Fallkontext schnell verstehen und so schnellere und genauere Kundenlösungen ermöglichen.

Empfohlene Aktionen konfigurieren

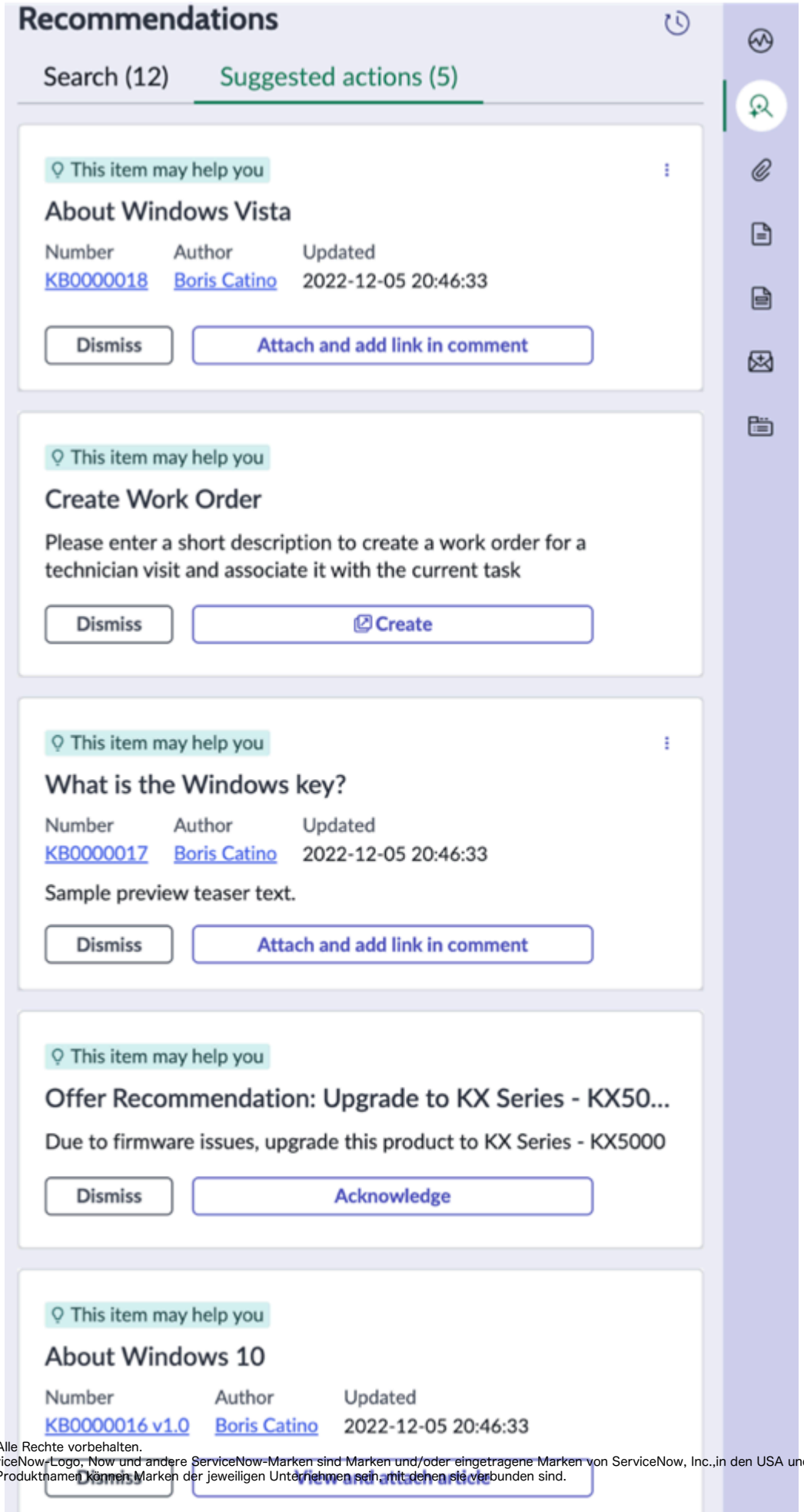
Verwenden Sie Empfohlene Aktionen Anwendung zum Anzeigen relevanter Aktionen für Service Desk-Mitarbeiter basierend auf einem Kontext eines Datensatzes Oder ermöglichen Sie Service Desk-Mitarbeitern, eine KI-Suche durchzuführen, um relevante Ressourcen zu finden . Service

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Desk-Mitarbeiter können schnell und einfach Maßnahmen ergreifen, um Kunden zu helfen und ihre Probleme zu lösen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Empfohlene Aktionen in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Empfohlene Aktionen:

- Bieten Sie Service Desk-Mitarbeitern optimale Aktionen im Kontext eines Datensatzes.
- Ermöglichen Sie Service Desk-Mitarbeitern, ihre Aufmerksamkeit auf die kritische Handlungsaufforderung zu konzentrieren.
- Ermöglichen Sie Service Desk-Mitarbeitern, eine Aktion in einem kontextbezogenen Seitenbereich oder auf einer Unterregisterkarte auszuführen.
- Ermöglichen Sie Service Desk-Mitarbeitern, Probleme zu beheben und Kunden eine Lösung bereitzustellen.
- Rangaktionen, die Service Desk-Mitarbeiter basierend auf einer konfigurierbaren Logik ausführen können.
- Empfehlen Sie einen Wert für ein Feld in einem Formular.
- Ermöglichen Sie Service Desk-Mitarbeitern, die KI-Suche zu verwenden, um die relevantesten Ressourcen zu finden.

Beispielszenarien für die Implementierung Empfohlene Aktionen

Verwenden Empfohlene Aktionen So geben Sie die folgenden Empfehlungen an:

- Lösung aus einem gelösten Fall anwenden: Empfehlen Sie Service Desk-Mitarbeitern, die Lösung aus einem ähnlichen gelösten Fall anzuwenden und den Fall dann zu schließen.
- Fall neu zuweisen: Empfehlen Sie einen Feldwert für das Feld Zuweisungsgruppe, damit der Fall dem relevanten Team zugewiesen wird.
- artikel anzeigen und anhängen: Empfehlen Sie einen wissensartikel, der für das Kundenproblem relevant ist, damit Service Desk-Mitarbeiter den artikel anzeigen und an den aktuellen Fall anhängen können.
- Überprüfen Sie eine Erstattungsanforderung. Empfehlen Sie eine Entscheidungsstruktur für Service Desk-Mitarbeiter, die durcharbeitet werden soll, um festzustellen, ob der Kunde für eine Erstattung berechtigt ist.

End-to-End-Konfigurationen empfohlener Aktionen für bestimmte Szenarien finden Sie unter Beispielkonfigurationen empfohlener Aktionen.

Aktionstypen für Empfohlene Aktionen

Mit Empfohlene Aktionen Anwendung können Sie die folgenden Arten von Aktionen erstellen, die Service Desk-Mitarbeiter ausführen können. Weitere Informationen finden Sie unter Empfohlene Aktionen.

Aktionstyp	Beschreibung
Leitfaden	Eine Aktion, die ein Service Desk-Mitarbeiter ausführen oder Informationen freigeben kann. Beispielsweise kann ein Service Desk-Mitarbeiter empfehlen, einen wissensartikel in einem Kommentar, einer Arbeitsnotiz oder einer E-Mail eines Falls anzuhängen oder einen Arbeitsauftrag zu erstellen.
Geführte Entscheidungsstruktur	Ein geleiteter Flow, dem Sie folgen können. Eine Entscheidungsstruktur ist ein mehrstufiger Prozess, der eine Reihe von Fragen und Antworten und Anleitungen enthält.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktionstyp	Beschreibung
Feldempfehlung	Ein empfohlener Wert, der für ein Feld verwendet werden soll. Beispielsweise kann diese Art von Aktion die Zuweisungsgruppe basierend auf dem Text in der Kurzbeschreibung des Falls empfehlen.

KI-Suche

Service Desk-Mitarbeiter können ihre Abfragen in die Suchleiste eingeben, um auf KI-gestützte Suchergebnisse zuzugreifen. Die relevantesten Antworten für die Suchabfrage werden als Genius-Ergebniskarten angezeigt. Service Desk-Mitarbeiter können die Aktionen direkt über die Suchkarten ausführen, um ein Problem zu lösen. Weitere Informationen finden Sie unter KI-Suche in Empfohlene Aktionen.

Vorteile der Integration der KI-Suche mit Empfohlene Aktionen

- Einheitliche Suche und Empfehlungen: Diese Integration kombiniert KI-gesteuerte Suchfunktionen mit proaktiven Empfehlungen und bietet Service Desk-Mitarbeitern ein einheitliches Toolset.
- Kontextbezogene Intelligenz: Das System nutzt kontextbezogene Daten, um hochrelevante Suchergebnisse und Empfehlungen zu liefern, die auf jeden Fall zugeschnitten sind.
- Proaktive Empfehlungen: Service Desk-Mitarbeiter erhalten umsetzbare Vorschläge, um die Falllösung basierend auf dem Echtzeitfallkontext zu beschleunigen.
- Nahtloser Workflow: Die Integration optimiert den Anwender-Workflow, indem sie Zugriff auf Suche und Empfehlungen über eine einzige Schnittstelle bietet.

Empfohlene Aktionen nutzen

Service Desk-Mitarbeiter können in einem Arbeitsbereich wie auf empfohlene Aktionen zugreifen Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Indem Sie auswählen Empfohlene Aktionen Symbol ( ) Im kontextbezogenen Seitenbereich. Weitere Informationen finden Sie unter Mit Empfohlene Aktionen Anwendung.

Empfohlene Aktionen werden eingerichtet

Richten Sie ein Empfohlene Aktionen Anwendung, damit Sie Aktionen vom Typ „Anleitung“ oder „Feldempfehlung“ erstellen können. Ein Administrator kann die folgenden Setup-Aufgaben ausführen.

Schritte zum Einrichten von Empfohlene Aktionen Anwendung

Setupaufgabe	Beschreibung
Empfohlene Aktionen-Anwendung installieren	Laden Sie herunter Empfohlene Aktionen Anwendung aus dem ServiceNow® Store.
Weisen Sie Anwendern mit empfohlenen Aktionen Rollen zu	Weisen Sie Ihren Benutzern Rollen zu, um den Zugriff auf die Funktionen und Informationen von Empfohlene Aktionen zu steuern.
Konfigurieren von Empfohlene Aktionen Anwendung	Konfigurieren Sie empfohlene Aktionen, um einen Kontext, eine Regel und Empfehlungen mit

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Schritte zum Einrichten von Empfohlene Aktionen Anwendung (Fortsetzung)

Setupaufgabe	Beschreibung
	Aktionstypen wie Anleitung und Feldempfehlung zu erstellen. **Hinweis:** Die Geführte Entscheidungen Anwendung (sn_gd_Core) ist erforderlich, um geführte Entscheidungsstrukturen zu erstellen.

Hinweis: Wenn Empfohlene Aktionen Wird nicht auf einer Variante einer Datensatzseite angezeigt (z. B. CSM-Standarddatensatzseite, CSM-Interaktionsdatensatzseite oder Front-Line-Fallseite). Stellen Sie sicher, dass die Variante als aktiv markiert ist. Einzelheiten zu diesen Schritten finden Sie unter Wiederherstellen Empfohlene Aktionen Varianten der Datensatzseite nach dem Upgrade.

Integration von Entscheidungsstrukturen in empfohlene Aktionen

Richten Sie optional ein Geführte Entscheidungen Erleben Sie die Anwendung, damit Sie Entscheidungsstrukturen erstellen und sie dann in empfohlene Aktionen integrieren können. Administratoren können die folgenden Setup-Aufgaben ausführen.

Schritte zum Integrieren von Entscheidungsstrukturen in empfohlene Aktionen

Setupaufgabe	Beschreibung
Die Anwendung „Geführte Entscheidungen Experience“ installieren	Installieren Sie die Anwendung „Geführte Entscheidungen Experience“ aus dem ServiceNow® Store. Mit dieser Anwendung können Sie Entscheidungsstrukturen konfigurieren, die Sie als Empfehlungen verwenden können.
Konfigurieren von Entscheidungsstrukturen	Konfigurieren Sie Entscheidungsstrukturen, mit denen Service Desk-Mitarbeiter Lösungen für Kundenprobleme beheben können.
Geführte Entscheidungen zu Empfohlene Aktionen hinzufügen	Fügen Sie Entscheidungsstrukturen zu empfohlenen Aktionen hinzu, damit Service Desk-Mitarbeiter während der Fehlerbehebung relevante Maßnahmen basierend auf einem Datensatzkontext ergreifen können.

Apps vom ServiceNow Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Empfohlene Aktionen

Verwenden Empfohlene Aktionen Dient zum Anzeigen relevanter Aktionen für Service Desk-Mitarbeiter basierend auf einem Kontext eines Datensatzes oder zum Empfehlen eines Werts für ein Feld.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktionstypen in Empfohlene Aktionen

Aktionstyp	Beschreibung	Anwendungsfälle
Leitfaden	Eine Anleitung ist eine Aktion, die ein Service Desk-Mitarbeiter ausführen kann, oder Informationen, die ein Service Desk-Mitarbeiter freigeben kann. • Anleitungen werden als Karten im kontextbezogenen Seitenbereich in einem Arbeitsbereich angezeigt. • Service Desk-Mitarbeiter können auf diese Karten zugreifen, indem sie im Seitenbereich das Symbol empfohlene Aktionen auswählen. • Service Desk-Mitarbeiter können die Aktion ausführen, indem sie auf der Karte auf die Schaltfläche klicken.	• Mary hat einen Fall erstellt, um ein Problem mit einem Router zu melden. Dem diesem Fall zugewiesenen Service Desk-Mitarbeiter wird empfohlen, eine Lösung aus einem gelösten Fall anzuwenden, um das Kundenproblem zu lösen. Die Lösungshinweise und ein Lösungscode aus dem gelösten Fall werden in den Abschnitt „Abschlussinformationen“ des aktuellen Falls kopiert. • Paul , Wer ein Konto bei der StellarVest-Bank hat, hat einen Fall erstellt, um einen Kreditkartenverlust zu melden. Dem diesem Fall zugewiesenen Service Desk-Mitarbeiter wird empfohlen, einen Arbeitsauftrag zu erstellen, um eine neue Kreditkarte für Paul zu versenden.
Feldempfehlung	Eine Feldempfehlung ist ein Wert, der für ein Feld empfohlen wird. Je nach Konfiguration werden die empfohlenen Feldwerte automatisch ausgefüllt oder als Nachrichten unter den Feldern für die neuen Datensätze angezeigt. Die empfohlenen Feldwerte werden nur unter den Feldern für die vorhandenen Datensätze als Nachrichten angezeigt. • Sie können die Felder mit dem Text und den Werten konfigurieren, die in den Nachrichten angezeigt werden. • Sie können auch einen Konfidenzschwellenwert konfigurieren, um einen empfohlenen Wert automatisch auszufüllen.	• Ein Service Desk-Mitarbeiter möchte den Fall einem anderen Team zuweisen, das besser für die Lösung eines Kundenproblems gerüstet ist. Eine Feldempfehlung kann die Zuweisungsgruppe basierend auf dem Text in der Kurzbeschreibung des Falls empfehlen. • Während der Interaktion mit einem Kunden erstellt ein Service Desk-Mitarbeiter einen Fall im Namen des Kunden. Basierend auf der Kurzbeschreibung, die der Service Desk-Mitarbeiter in das Fallformular eingibt, die Werte für die Felder **Produkt** , **Zuweisungsgruppe** , Und

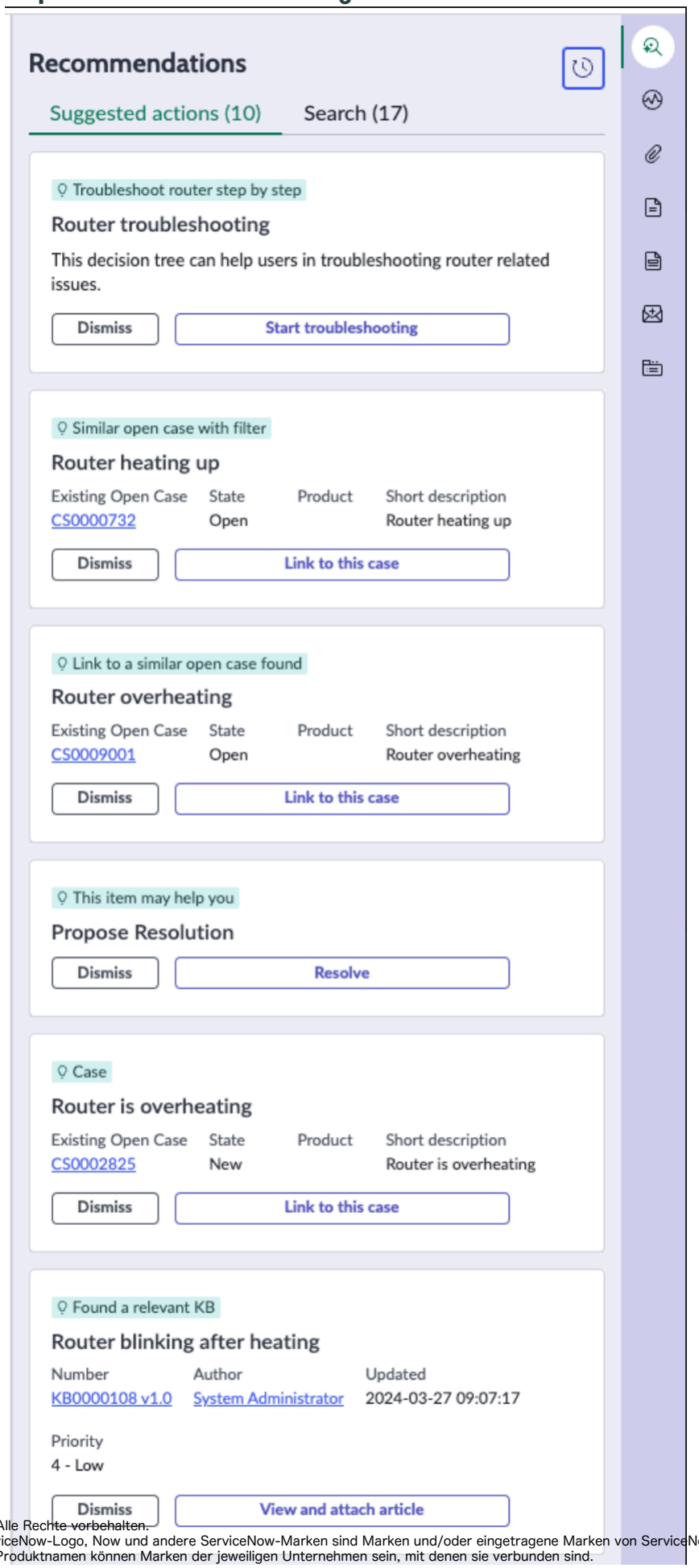
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktionstyp	Beschreibung	Anwendungsfälle
	• Sie können eine Einstellung konfigurieren, um einen empfohlenen Wert automatisch auszufüllen.	**Zugewiesen an** Werden dem Service Desk-Mitarbeiter empfohlen.
Entscheidungsstruktur	Eine Entscheidungsstruktur ist ein geführter Flow, dem Service Desk-Mitarbeiter folgen können. Eine Entscheidungsstruktur ist ein mehrstufiger Prozess, der eine Reihe von Fragen stellt. Basierend auf den Antworten, die ein Service Desk-Mitarbeiter eingibt, wird eine Anleitung bereitgestellt. **Hinweis:** Die Geführte Entscheidungen Anwendung (sn_gd_Core) ist erforderlich, um Entscheidungsstrukturen zu erstellen.	Rina hat einen Fall erstellt, um zu melden, dass ihr Telefon keine Gebühren berechnet. Dem dem Fall zugewiesenen Service Desk-Mitarbeiter wird empfohlen, eine Entscheidungsstruktur zu verwenden, die eine Reihe von Fragen zur Behebung des Problems mit dem Telefon stellt und am Ende eine Anleitung bietet

Aktionen des Typs **Anleitung** Und **Struktur Der Geführten Entscheidung** Werden als Karten im kontextbezogenen Seitenbereich angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Empfohlene Aktionen – Anleitungskarte

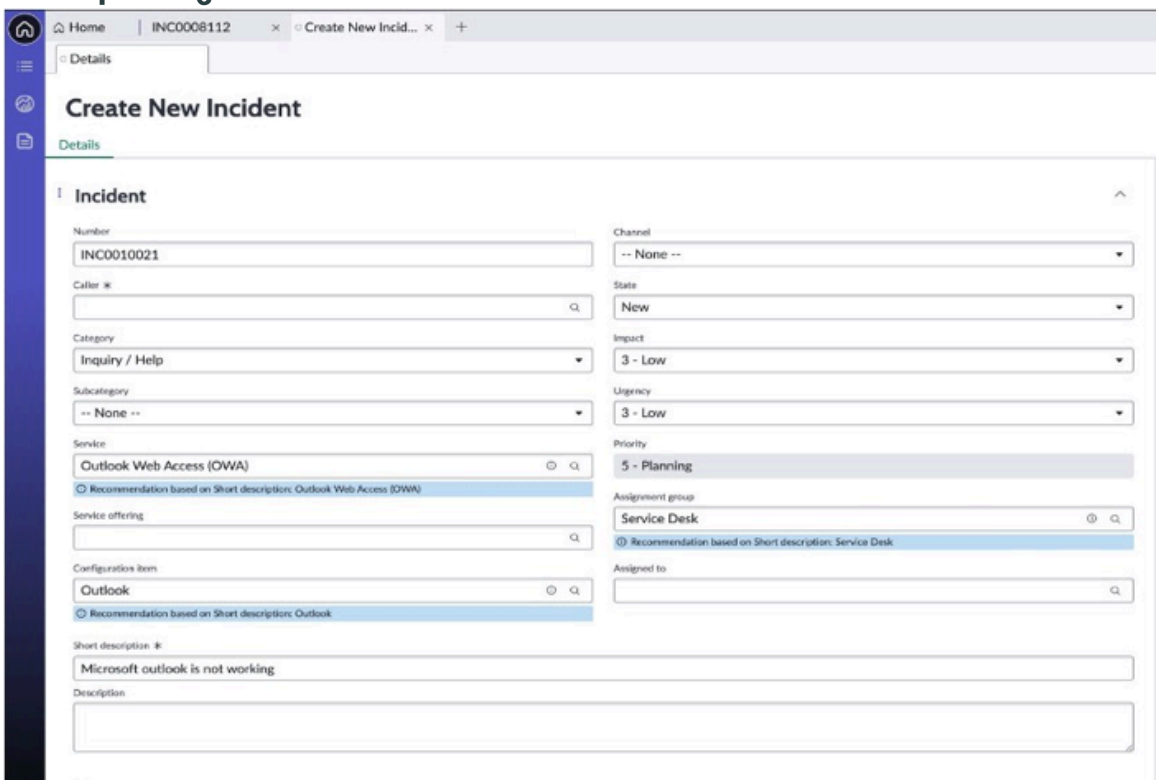


Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktionen des Typs **Feldempfehlung** Werden automatisch in die Felder ausgefüllt oder als Nachrichten unter den Feldern in einem Datensatzformular angezeigt. Service Desk-Mitarbeiter können den Empfehlungen folgen und diese Feldwerte auswählen.

Feldempfehlungsnachrichten im Incident-Formular



Weitere Informationen finden Sie unter Anleitung und Feldempfehlung in werden erstellt Empfohlene Aktionen.

Elemente zum Konfigurieren empfohlener Aktionen

Das Konfigurieren einer empfohlenen Aktion ist ein mehrstufiger Prozess, der Folgendes umfasst:

Kontext

Mit einem Kontext können Service Desk-Mitarbeiter empfohlene Aktionen für einen Datensatz in dieser Tabelle anzeigen, wenn bestimmte Regeln erfüllt sind. Weitere Informationen finden Sie unter Kontexte in Empfohlene Aktionen.

Kontexteingabe

Mit einer Kontexteingabe können Sie andere Entitäten als die Kontexttabelle verwenden, um Regeln, Empfehlungen und Ressourcengeneratoren zu definieren, sodass Empfehlungen dynamisch aktualisiert werden, wenn sich der Kontext ändert. Weitere Informationen finden Sie unter Kontexteingaben in Empfohlene Aktionen.

Regel

Eine Regel ist eine Reihe von Bedingungen, die für einen Kontext gelten und bestimmen, wann eine empfohlene Aktion für Datensätze in der Kontexttabelle angezeigt wird. Weitere Informationen finden Sie unter Regeln in Empfohlene Aktionen.

Empfehlung

Eine Empfehlung ist eine Möglichkeit, einem Service Desk-Mitarbeiter eine Aktion vorzuschlagen. Sie können Empfehlungen mit Aktionstypen „Anleitung“ und „Feldempfehlung“ erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Empfehlungen in Empfohlene Aktionen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ressourcengeneratoren

Ressourcengeneratoren bieten hilfreiche Informationen für Anleitungen und Feldempfehlungen. Die Ressourcengeneratoren verwenden Entscheidungstabelle, Flow, Skripts, Predictive Intelligence-Framework oder KI-Suchfunktionen, um Ressourcen zu generieren. Beispielsweise kann ein Ressourcengenerator einen wissensartikellink bereitstellen, der dann als empfohlene Aktion für einen Fall verwendet werden kann. Weitere Informationen finden Sie unter Ressourcengeneratoren in Empfohlene Aktionen.

Arbitrationsparameter

Arbitrationsparameter bestimmen die Häufigkeit von Problemen oder die Prioritätsreihenfolge der empfohlenen Aktionen, damit Service Desk-Mitarbeiter die Anleitung erhalten, die sie bei der Lösung von Kundenproblemen unterstützen müssen.

Kontexte in Empfohlene Aktionen

Mit einem Kontext können Service Desk-Mitarbeiter Empfehlungen für Datensätze aus einer Tabelle anzeigen, wenn bestimmte Regeln erfüllt sind. Diese Empfehlungen können Service Desk-Mitarbeitern helfen, indem sie basierend auf dem Datensatzkontext Aktionen vorschlagen.

Kontexte werden für Tabellen erstellt, z. B. die Tabelle „Fall“ [sn_customerservice_case] oder die Tabelle „Incident“ [incident]. Das Erstellen eines Kontexts umfasst die folgenden Schritte:

- Auswahl einer Tabelle.
- Erstellen von Kontexteingaben. Mit einer Kontexteingabe können Sie andere Entitäten als die Kontexttabelle verwenden, um Regeln, Empfehlungen und Ressourcengeneratoren zu definieren.

  Hinweis: Das Erstellen von Kontexteingaben ist nicht obligatorisch.

- Erstellung von Regeln für den Kontext. Eine Regel zeigt Mitarbeitern mit bestimmten Rollen Empfehlungen für Datensätze, die bestimmte Bedingungen erfüllen.
- Empfehlungen für die Regeln werden erstellt. Eine Empfehlung ist eine Möglichkeit, einem Mitarbeiter eine hilfreiche Aktion vorzuschlagen.

Die Empfohlene Aktionen Die Anwendung enthält einen Kontextdatensatz, einen Fallkontext, den Sie zum Erstellen von Empfehlungen für Fälle verwenden können.

Die Empfohlene Aktionen Die Anwendung unterstützt mehrere Kontextdatensätze pro Tabelle, sodass Anwender verschiedene Experiences basierend auf Kriterien wie Anwenderattributen oder Domänen erstellen können.

Die Komponente „empfohlene Aktionen“ kann in UI Builder so konfiguriert werden, dass der aktive Kontextdatensatz verwendet wird. Die Empfehlungen und Ergebnisse der KI-Suche werden dynamisch an den konfigurierten aktiven Kontext angepasst.

Kontextformular

Sie können auf Kontextdatensätze zugreifen, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Empfohlene Aktionen** > **Kontexte**an. Die Liste „Kontexte“ zeigt eine kurze Beschreibung jedes Kontexts und der Tabelle an, für die der Kontext gilt.

Das Kontextformular enthält den Namen und die Beschreibung des Kontexts, der ausgewählten Tabelle, Übergeordneter Kontext, Und eine Suchanwendungskonfiguration für die KI-Suche . Wenn Sie Erstellen Sie einen Kontext , Geben Sie diese Informationen an, und speichern Sie

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

den Datensatz. Nach dem Speichern werden im Kontextformular die folgenden zugehörigen Listen angezeigt.

- **Regeln**: Zeigt die Regeln an, die für den Kontext erstellt wurden, einschließlich der ausgewählten Benutzerrollen. Sie können eine Regel nur aus der zugehörigen Liste Regeln im Kontextformular erstellen. Weitere Informationen zu Regeln finden Sie unter Regeln in Empfohlene Aktionen.
- **Empfehlungen**: Zeigt die mit den Kontextregeln verknüpften Empfehlungen an, einschließlich des Aktionstyps und der Aktion. Sie können eine Empfehlung nur aus der zugehörigen Liste „Empfehlung“ im Formular „Regel“ erstellen. Weitere Informationen zu den Empfehlungen finden Sie unter Empfehlungen in Empfohlene Aktionen.
- **Suchergebniszuordnung** : Zeigt Zuordnungen zwischen Ausgaben der KI-Suche und an Empfohlene Aktionen Eingaben.
- **Geerbte Regeln** : Zeigt die vom übergeordneten Kontext geerbten Regeln an. Die zugehörige Liste „geerbte Regeln“ wird nur für die Kontexte angezeigt, denen der übergeordnete Kontext zugewiesen ist. Weitere Informationen dazu, wie die übergeordneten Kontextregeln vom untergeordneten Kontext geerbt werden, finden Sie unter Wenden Sie Regeln auf Tabellen an, die aus der Kontexttabelle erweitert werden.
- **Erweiterte Kontexte** : Zeigt alle Kontexte an, die den aktuellen Kontext als übergeordneten Kontext verwenden. Diese zugehörige Liste wird nur für die übergeordneten Kontexte angezeigt.
- **Kontexteingaben** : Zeigt alle Kontexteingaben an, die zum Definieren von Regeln, Empfehlungen und Ressourcengeneratoren verwendet werden können. Diese zugehörige Liste wird nur angezeigt, wenn kein übergeordneter Kontext definiert ist.

Die Liste Kontexte enthält eine Spalte aktiv. Sie können diese Spalte verwenden, um den Wert aktiv für einen Kontextdatensatz anzuzeigen und festzulegen. Das Kontextformular enthält einen **Aktiv** Feld, das Sie zum Aktivieren oder Deaktivieren eines Kontextdatensatzes verwenden können.

Feld „Aktualisierungsintervall“

Das Feld **Aktualisierungsintervall** im Formular „Kontext“ legt fest, wie häufig Empfehlungen für den Kontext aktualisiert werden. Der Standardwert für dieses Feld ist 12 Stunden, der Mindestwert 10 Minuten.

Hinweis: Sie müssen die Formularansicht konfigurieren, um anzuzeigen **Aktualisierungsintervall** Feld.

Synchrone und asynchrone Auswertungsmodi für Empfohlene Aktionen

Als Administrator können Sie das Ladeverhalten auf Kontextebene für konfigurieren Empfohlene Aktionen, Indem Sie zwischen synchronem und asynchronem Modus wählen. Im synchronen Modus werden Empfehlungen geladen, bevor die Seite interaktiv wird, um sicherzustellen, dass eine vollständige Ansicht verfügbar ist, bevor eine Aktion ausgeführt wird. Im asynchronen Modus werden Empfehlungen im Hintergrund geladen, ohne die Anwenderoberfläche zu blockieren, sodass Service Desk-Mitarbeiter sofort mit dem Datensatz interagieren können. Jeder Modus ist auf verschiedene Leistungs- und Anwender-Experience-Anforderungen zugeschnitten.

Die **Asynchrone Auswertung** Wenn diese Option im Kontextformular aktiviert ist, können Service Desk-Mitarbeiter Aktualisierungen vornehmen und Aktionen für den Fall- oder Incident-Datensatz ausführen, während die Empfehlungen im kontextbezogenen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Seitenbereich geladen werden. Durch Auswahl dieses Felds kann ein Administrator oder RA-Autor die asynchrone Verarbeitung für empfohlene Aktionen aktivieren.

Die *sn_nb_action.async_ra_timeout*Die Systemeigenschaft gibt die Zeitüberschreitungsdauer (in Sekunden) für einen asynchronen Prozess zum Generieren der Empfehlungen an. Dieser Wert dient als Leitfaden für die Verwaltung der Ausführungszeit und die Vermeidung übermäßiger Verzögerungen. Der Standardwert ist auf 30 Sekunden festgelegt, und der Höchstwert kann 180 Sekunden betragen. Wenn die Generierung der empfohlenen Aktionen mehr als 30 Sekunden dauert, wird der **Wiederholen Sie Den Vorgang** Die Schaltfläche im kontextbezogenen Seitenbereich wird angezeigt. Der Wiederholungsprozess startet im synchronen Modus. Er wird direkt während der Anwenderinteraktion ausgeführt, anstatt asynchron zu verarbeiten.

Regeln und Empfehlungen werden aus hierarchischen Kontexten übernommen

Das Feld übergeordneter Kontext wird nur angezeigt, wenn die im Feld Tabelle ausgewählte Tabelle über eine oder mehrere übergeordnete Tabellen verfügt, für die der Kontext definiert ist. Mit dem Feld Übergeordneter Kontext können Sie seine aktiven Regeln und Empfehlungen in den erweiterten Kontext importieren. Wenn Sie im Feld übergeordneter Kontext auf das Suchsymbol klicken, wird die Liste der Kontexte der übergeordneten Tabellen angezeigt. Sie können einen beliebigen übergeordneten Kontext aus der Liste auswählen. Die geerbten Regeln werden in der zugehörigen Liste geerbte Regeln angezeigt. Weitere Informationen zum Konfigurieren von Regeln, damit die Empfehlungen vom erweiterten Kontext übernommen werden, finden Sie unter Wenden Sie Regeln auf Tabellen an, die aus der Kontexttabelle erweitert werden.

Hinweis:

- Wenn Sie Kontexteingaben für einen Kontext konfigurieren, können Sie keinen übergeordneten Kontext hinzufügen. Um einen übergeordneten Kontext hinzuzufügen, müssen Sie die bereits vorhandenen Kontexteingaben löschen.
- Wenn ein übergeordneter Kontext definiert ist, wird die zugehörige Liste „Kontexteingaben“ nicht angezeigt.

Weitere Informationen dazu, wie Kontexteingaben die Vererbung der Regeln und Empfehlungen des übergeordneten Kontexts einschränken, finden Sie unter Einschränkungen der Konfiguration der Kontexteingabe.

Example: Regeln und Empfehlungen werden aus hierarchischen Kontexten übernommen

Berücksichtigen Sie die folgenden Tabellen und ihre Kontexte, Regeln und Empfehlungen. Tabelle 1 ist die übergeordnete Tabelle für Tabelle 2 und Tabelle 3. Tabelle 3 ist die übergeordnete Tabelle für Tabelle 4. Tabelle 2 ist die übergeordnete Tabelle für Tabelle 5.

Tabellen und ihre Kontexte

Tabelle	Kontext	Regel	Empfehlung
Tabelle 1	Kontext 1 (Aktiv)	Regel 1 (Aktiv)	Empfehlung 1
Tabelle 2	Kontext 2 (Inaktiv)	Regel 2 (Inaktiv)	Empfehlung 2A und Empfehlung 2B
Tabelle 3	Kontext 3 (Aktiv)	Regel 3 (Aktiv)	Empfehlung 3
Tabelle 4	Kontext 4 (Aktiv)	Regel 4 (Aktiv)	Empfehlung 4

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabellen und ihre Kontexte (Fortsetzung)

Tabelle	Kontext	Regel	Empfehlung
Tabelle 5	Kontext 5 (Aktiv)	Regel 5 (Aktiv)	Empfehlung 5

Im Kontextformular:

- Szenario 1: Wenn Sie Kontext 3 im Feld übergeordneter Kontext von Kontext 4 hinzufügen, werden Regel 3 und Empfehlung 3 von Kontext 4 geerbt.
- Szenario 2: Wenn Sie Kontext 2 im Feld übergeordneter Kontext von Kontext 5 hinzufügen, werden die Regel 2 und ihre Empfehlungen 2A und 2B nicht von Kontext 5 geerbt, da die Regel 2 inaktiv ist.

Mehrere Kontextdatensätze für dieselbe Tabelle werden erstellt

Ab v14.0 von Empfohlene Aktionen, *`Avoid duplicate active entry for context`*Die Business-Regel ermöglicht die Erstellung von mehr als einem Kontext pro Tabelle. Sie können mehr als einen Kontext für dieselbe Tabelle erstellen. Auf diese Weise können Sie präzise Empfehlungen für verschiedene Arten von Datensätzen in derselben Tabelle konfigurieren.

Im Folgenden finden Sie Anwendungsfälle, in denen Sie verschiedene Kontexte für dieselbe Tabelle erstellen können:

Anwendungsfall 1: Verschiedene Rollen können mit derselben Tabelle interagieren, erfordern jedoch maßgeschneiderte Aktionen oder Ansichten.

Berücksichtigen Sie die Interaktionstabelle. Dieselben Interaktionsdaten können je nach Anwenderpersona unterschiedlich bearbeitet werden.

- Kontext A: Zeigen Sie Feldempfehlungen für die Lösung oder zugehörige Change-Aufgaben/Katalogelemente oder Standard-Wissensartikel für den IT-Support-Mitarbeiter auf der Interaktionsdatensatzseite an.
- Kontext B: Zeigen Sie ähnliche gelöste Fälle oder relevante wissensartikelempfehlungen für den Kundenservice-Support-Mitarbeiter auf der Interaktionsdatensatzseite an.

Anwendungsfall 2: Jeder Kontext kann ein anderes Predictive Intelligence-Modell oder eine andere KI-Modellvariante für Empfehlungen verwenden.

Ermöglicht das Testen und die Einführung von ML-Modellen parallel ohne Konflikt.

- Kontext A: Ähnlichkeitsmodell für empfohlene Aktionen verwenden.
- Kontext B: Verwenden Sie das Klassifizierungsmodell für die Kategorisierung oder Zuweisung.

Anwendungsfall 3: Anwender können über verschiedene Kanäle – Chat, E-Mail, Sprachfunktionen usw. – auf denselben Datensatz zugreifen, was maßgeschneiderte Empfehlungen erfordert.

Einstiegspunkte bieten verschiedene Signale und Anwenderabsichten.

- Kontext A: Wenn der Fall über Chat Agent erstellt wird, empfehlen und teilen Sie den KB-artikel in der Chat-Aktion.
- Kontext B: Wenn über den Telefonsupport auf den Fall zugegriffen wird, zeigen Sie KB-Artikel an, und aktivieren Sie die Freigabe über den SMS-Kanal.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurieren eines Kontextdatensatzes für Empfohlene Aktionen Komponente

Beim Konfigurieren von Empfohlene Aktionen Komponente in UI Builder können Anwender mit der Administratorrolle „empfohlene Aktionen“ (next_BEST_action_admin) eine Komponenteneingabeeigenschaft festlegen, um den aktiven Kontextdatensatz der Komponente zuzuordnen.

Auf der Registerkarte Konfiguration für Empfohlene Aktionen Komponente: Geben Sie die SYS-ID des aktiven Kontextdatensatzes in ein **Kontext-SYS-ID** Feld. Weitere Informationen zum Konfigurieren von UI Builder-Komponenten finden Sie unter Komponentendokumentation .

Hinweis: Wenn **Kontext-SYS-ID** Feld ist leer. Das System verwendet den neuesten Kontextdatensatz für diese Entität, um der Komponente „empfohlene Aktionen“ zuzuordnen.

Fallkontextdatensatz

Die Anwendung empfohlene Aktionen für Kundenservice fügt den Fallkontextdatensatz für die Falltabelle [sn_customerservice_Case] hinzu. Dieser Datensatz ist standardmäßig aktiv (aktiv=wahr). Weitere Informationen zum Fallkontextdatensatz finden Sie unter Kontexte in Empfohlene Aktionen Für Kundenservice.

Wenn ein Upgrade-Kunde über einen oder mehrere Kontextdatensätze für die Falltabelle in seiner Instanz verfügt, führt das System ein Korrekturskript aus, das den vordefinierten Fallkontextdatensatz deaktiviert (legt fest E **Aktiv** Feld auf „falsch“).

Hinweis: Stellen Sie sicher, dass der richtige Kontextdatensatz für die Falltabelle aktiv ist.

Zugehörige Informationen

Erstellen Sie einen Kontext in Empfohlene Aktionen

Erstellen Sie eine Regel in Empfohlene Aktionen

Erstellen Sie eine Empfehlung in Empfohlene Aktionen

Regeln in Empfohlene Aktionen

Eine Regel ist eine Reihe von Bedingungen, die für einen Kontext gelten. Eine Regel zeigt Mitarbeitern mit bestimmten Rollen Empfehlungen für Datensätze, die bestimmte Bedingungen erfüllen.

Das Erstellen einer Regel umfasst die folgenden Schritte:

- Auswahl der Benutzerrollen, die die mit der Regel verknüpften Empfehlungen anzeigen können.
- Definieren der Bedingungen, die für die Kontextdatensätze gelten Und Kontexteingaben.
- Erstellung von Empfehlungen für die Regel. Eine Empfehlung ist eine Möglichkeit, einem Mitarbeiter eine hilfreiche Aktion vorzuschlagen. Eine Regel kann mehrere Empfehlungen enthalten.

Die Empfohlene Aktionen Die Anwendung enthält einen Kontextdatensatz, den Fallkontext, den Sie zum Erstellen von Empfehlungen für Fälle verwenden können. Im Folgenden finden Sie beispielsweise einige Leitfadenempfehlungen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Empfehlungen auf Fallfeldebene: Diese Regel enthält eine Empfehlung zur Vorhersage eines Werts für das Feld **Zuweisungsgruppe** im Fallformular.
- Empfehlungen im Seitenbereich für Fälle: Diese Regel enthält Empfehlungen zum Anzeigen und Anhängen eines wissensartikels an einen Fall und zum Anhängen eines Links zu einem wissensartikel in einem Kommentar, einer Arbeitsnotiz oder einer E-Mail.

Wenden Sie Regeln auf Tabellen an, die aus der Kontexttabelle erweitert werden

Die im übergeordneten Kontext erstellte Regel wird vom erweiterten Kontext geerbt, wenn Sie auswählen Auf Tabellen anwenden, die aus der Kontexttabelle erweitert wurden Kontrollkästchen in einer Regel. Die vom übergeordneten Kontext geerbten Regeln werden in der zugehörigen Liste geerbte Regeln des erweiterten Kontexts angezeigt. Daher werden die Empfehlungen dieser Regeln an den erweiterten Kontext übergeben. Zusammen mit den Empfehlungen der Kontexttabelle werden die Empfehlungen der aktiven Regeln aus dem übergeordneten Kontext vom erweiterten Kontext übernommen.

Regel Formular

Das Formular „Regel“ enthält Informationen zur Regel, einschließlich einer Beschreibung, der ausgewählten Anwenderrollen und Bedingungen, die für die Tabelle im zugehörigen Kontext gelten.

Wenn Sie eine Regel erstellen, geben Sie diese Informationen an und speichern den Datensatz. Nach dem Speichern können Sie die zugehörige Liste „Empfehlungen“ sehen.

Sie können auf die Regeldatensätze zugreifen, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Empfohlene Aktionen** > **Bedingungen**an. Neue Regeln können nur innerhalb eines Kontexts erstellt werden. Weitere Informationen finden Sie unter Regeln erstellen.

Regelformularfelder

Feld	Beschreibung
Name	Der Name der Regel.
Kontext	Der Kontext, dem diese Regel zugeordnet ist. Dieses Feld wird automatisch aus dem Kontextformular ausgefüllt.
Rollen	Die Anwenderrollen, die Empfehlungen für diese Regel anzeigen können.
Beschreibung	Eine Kurzbeschreibung der Regel.
Erweitert Bedingung	Die Bedingungen, die für die Datensätze aus der Kontexttabelle gelten. Wenn für den Kontext eine Kontexteingabe verfügbar ist, können Sie Bedingungen dafür zusammen mit der Kontexttabelle erstellen.
Felder, die sich auf diese Regel auswirken	Felder aus der Kontexttabelle, die überwacht werden müssen. Änderungen an diesen Feldern generieren empfohlene Aktionen vom Typ „Feldempfehlung“ für nicht gespeicherte Datensätze.
Aktiv	Wenn diese Option aktiviert ist, ist die Regel aktiv.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Regelformularfelder (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Anwenden auf Tabellen, die aus der Kontexttabelle erweitert wurden	Wenn diese Option aktiviert ist, wird die Regel auf Tabellen angewandt, die aus der Kontexttabelle erweitert werden.
Reihenfolge	Bestimmt die Reihenfolge, in der die Regel angewendet wird.

Zugehörige Informationen

Erstellen Sie eine Regel in Empfohlene Aktionen

Empfehlungen in Empfohlene Aktionen

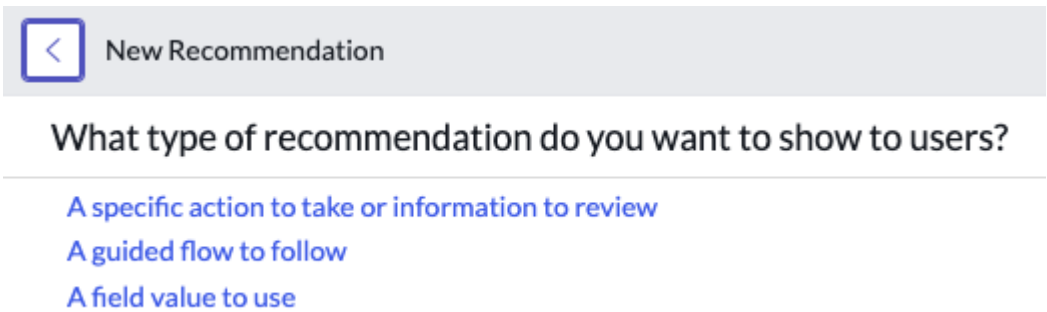
Eine Empfehlung ist eine Möglichkeit, einem Mitarbeiter eine hilfreiche Aktion vorzuschlagen. Eine Empfehlung enthält die Aktion sowie alle relevanten Ressourcen und Eingaben.

Es gibt drei Arten von Empfehlungen, die Service Desk-Mitarbeitern zur Verfügung gestellt werden:

- **Anleitung**: Eine Aktion, die ein Service Desk-Mitarbeiter ausführen kann, oder Informationen, die er freigeben kann.
- **Entscheidungsstruktur**: Ein geführter Flow zur Behebung eines Problems und Bereitstellung einer Lösung.
- **Feldempfehlung**: Ein empfohlener Wert, der für ein Feld verwendet werden soll.

Empfehlungen erstellen

Wenn Sie eine Empfehlung erstellen, können Sie im Bildschirm „Neue Empfehlung“ den Typ auswählen. Dieser Bildschirm listet die verfügbaren Typen auf.



Wenn Sie im Bildschirm „Neue Empfehlung“ einen Typ auswählen, gelangen Sie zum Formular „Empfehlung“. Der ausgewählte Typ wird dem Feld **Aktionstyp** im Empfehlungsformular hinzugefügt.

Formular „Empfehlung“

Das Empfehlungsformular enthält Informationen zu einer Empfehlung, einschließlich der ausgewählten Aktion und aller Eingaben und Ressourcengeneratoren, die für die Aktion erforderlich sind.

Wenn Sie eine Empfehlung erstellen, wählen Sie einen Aktionstyp und eine Aktion aus. Die nächsten Schritte hängen vom ausgewählten Aktionstyp ab. Beispielsweise erfordern

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anleitungen und Feldempfehlungen Aktionseingaben, während Entscheidungsstrukturen dies nicht tun

Wenn Sie eine Empfehlung erstellen, machen Sie die entsprechenden Angaben und speichern den Datensatz. Nach dem Speichern können Sie den Formularabschnitt „Aktionseingaben“ sehen. Eingaben sind Parameter, die in eine Aktion übergehen und Service Desk-Mitarbeitern ermöglichen, diese Aktion abzuschließen. Sie können relevante Eingaben manuell aus dem Kontextdatensatz auswählen. Kontexteingaben, Oder aus dem Ressourcengenerator.

Sie können auf die Empfehlungsdatensätze zugreifen, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Empfohlene Aktionen** > **Empfehlungen**an. Neue Empfehlungen können nur innerhalb der Regeln erstellt werden. Weitere Informationen finden Sie unter Empfehlungen erstellen.

Formularfelder „Empfehlung“

Feld	Beschreibung
Regel	Der Name der Regel für den Kontext. Dieses Feld ist schreibgeschützt.
Kontext	Name des Kontexts, zu dem die **Regel** gehört. Dieses Feld ist schreibgeschützt.
Name	Name der Empfehlung.
Aktionstyp	Typ der Empfehlung: • Leitfaden • Entscheidungsstruktur • Feldempfehlung Dieses Feld wird automatisch mit der Auswahl aus dem Bildschirm „Neue Empfehlung“ gefüllt.
Aktion	Die Aktion, die für die Empfehlung ausgewählt werden soll. Welche Aktionen verfügbar sind, wird durch die Auswahl im Feld **Aktionstyp** bestimmt. Sie können auch eine Aktion für den ausgewählten Aktionstyp Anleitung, Entscheidungsstruktur oder Feldempfehlung erstellen.
Ressourcengenerator	Der Ressourcengenerator, der aus der Liste Ressourcengeneratoren ausgewählt werden soll. Sie können auch einen Ressourcengenerator erstellen. Anleitungen und Feldempfehlungen können Ressourcengeneratoren verwenden, um relevante Ressourcen für die Aktionseingaben zu finden. Wenn Sie den Wert in ändern **Ressourcengenerator** Feld müssen Sie die Empfehlung speichern, um den Ressourcengenerator zu verwenden.
Empfehlungshinweis	Text, der den Service Desk-Mitarbeiter darüber informiert, warum eine Empfehlung vorgeschlagen wird. Hinweise gelten für Aktionstypen der Anleitung und der Entscheidungsstruktur.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formularfelder „Empfehlung“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Der Tipp wird oben auf den Aktionskarten im Seitenbereich „empfohlene Aktionen“ angezeigt.
Reihenfolge	Reihenfolge der Empfehlungen innerhalb der Regel.
Aktiv	Wenn diese Option aktiviert ist, ist die Empfehlung aktiv.
Aktionseingaben	Aktionstypen und Aktionen erfordern Eingaben. Diese Eingaben sind die Parameter, mit denen Service Desk-Mitarbeiter eine Aktion abschließen können. Sie können statische Werte für Aktionseingaben auswählen oder einen Ressourcengenerator verwenden, um Werte bereitzustellen. Wenn für den Kontext eine Kontexteingabe verfügbar ist, wird sie in der Pillenauswahl der Felder im Abschnitt „Aktionseingaben“ angezeigt.
Gruppe	Gruppe, die von einer definierten Gruppierungsstrategie erstellt wurde, die relevante Empfehlungen zusammen anzeigt. **Hinweis:** Möglicherweise müssen Sie das Empfehlungsformular konfigurieren, um anzuzeigen **Gruppe** Feld. Dieses Feld ist standardmäßig für verfügbar Personaloptimierung für ITSM Anwender.

Hinweis: Die **Aktionstyp** , **Aktion** , Und **Empfehlungshinweis** Felder werden für den Ressourcengenerator der KI-Suche nicht angezeigt. Sie können konfigurieren **Aktionstyp** Und **Aktion** Felder und Zuordnung zwischen Ausgaben der KI-Suche und Eingaben für Anleitungsaktionen in der zugehörigen Liste Suchergebniszuordnung.

Kontexteingaben in Empfohlene Aktionen

Mit einer Kontexteingabe können Sie Entitäten jenseits der Kontexttabelle einem Kontext zuordnen, um sicherzustellen, dass Empfehlungen dynamisch aktualisiert werden, wenn sich der Kontext entwickelt.

Sie können eine Kontexteingabe aus der zugehörigen Liste „Kontexteingaben“ im Kontextformular erstellen. Mit diesen dynamischen JSON-basierten Kontexteingaben können Sie Echtzeitaktualisierungen wie Anwenderauswahl, zusätzliche Tabellendatensätze usw. einschließen, um Empfehlungen zu verfeinern und mehrere aktive Kontexte zu unterstützen. Dies verbessert die Relevanz von Empfehlungen und die betriebliche Effizienz. Sie können beispielsweise eine Kontexteingabe für die Incident-Tabelle erstellen und im Fallkontextdatensatz verwenden.

Hinweis: Sie können mehrere aktive Kontexteingaben für einen Kontext erstellen.

Die folgenden Datentypen werden für eine Kontexteingabe unterstützt:

- Zeichenfolge
- Liste
- Ganzzahl
- Lang

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Auswahl
- Wahr: Falsch
- Referenz
- Referenz Dot Walking
- Sys-ID

Konfigurieren eines Kontexts mithilfe einer Kontexteingabe

Die Konfiguration eines Kontexts mithilfe von Kontexteingaben umfasst die folgenden Schritte:

- Erstellen einer Kontexteingabe. Weitere Informationen zum Erstellen einer Kontexteingabe finden Sie unter Erstellen Sie eine Kontexteingabe in Empfohlene Aktionen.

  Hinweis:

  - Wenn für einen Kontext ein übergeordneter Kontext definiert ist, können Sie keine Kontexteingaben dafür erstellen.
  - Sie können mehrere aktive Kontexteingaben gleichzeitig haben.

- Zuordnung der Kontexteingabe zu folgenden Anforderungen:
  - Standardsuchbegriff, indem Sie ihn im Abschnitt „Konfiguration der kontextbezogenen KI-Suche“ im Kontextformular hinzufügen.
  - Regeln, indem Sie sie im Bedingungsgenerator im Formular „Regeln“ verwenden.
  - Empfehlungen, indem Sie sie in den Feldern des Abschnitts „Aktionseingaben“ im Empfehlungsformular hinzufügen.
  - Ressourcengeneratoren, indem Sie sie in den Feldern des Abschnitts „Generatoreingaben“ im Formular „Ressourcengeneratoren“ hinzufügen.
- Hinzufügen des JSON-Formats der Kontexteingaben zu Empfohlene Aktionen Komponente für die erforderlichen Datensatzseiten im UI Builder. Weitere Informationen finden Sie unter Wird Konfiguriert Empfohlene Aktionen UIB-Komponente für Kontexteingaben.

Die Kontexteingaben werden zusammen mit der Kontexttabelle in den entsprechenden Feldern der Formulare „Regel“, „Empfehlung“ und „Ressourcengenerator“ angezeigt, sodass Sie andere Daten als die der Kontexttabelle einbeziehen können, um die Empfehlungen zu aktualisieren.

Wird Konfiguriert Empfohlene Aktionen UIB-Komponente für Kontexteingaben

Als RA-Autor oder -Administrator müssen Sie das JSON-Format der Kontexteingaben in hinzufügen **Kontexteingabe** Feld von Empfohlene Aktionen UIB-Komponente zum Übergeben der Werte. Sie können das JSON-Format der Kontexteingabe abrufen, indem Sie auswählen **JSON-Eingabe kopieren** Schaltfläche in der zugehörigen Liste der Kontexteingabe im Kontextformular. Das JSON-Format enthält alle aktiven Kontexteingaben. Wenn eine Kontexteingabe nach der Konfiguration von gelöscht oder deaktiviert wird Empfohlene Aktionen UIB-Komponente, ein leerer Wert wird für diese Kontexteingaben in UIB aus den bevorstehenden Iterationen übergeben.

Einschränkungen der Konfiguration der Kontexteingabe

Die Einschränkungen für die Konfiguration von Kontexteingaben lauten wie folgt:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Sie können entweder einen übergeordneten Kontext definieren oder Kontexteingaben für einen Kontext konfigurieren.
- Wenn Kontexteingaben für einen übergeordneten Inhalt definiert sind, können seine Regeln und Empfehlungen nicht von den untergeordneten Kontexten übernommen werden. Mit anderen Worten, der übergeordnete Kontext wird nicht im Feld übergeordneter Kontext des untergeordneten Kontexts angezeigt.
- Um Kontexteingaben für einen Kontext zu definieren, für den bereits ein übergeordneter Kontext definiert ist, löschen Sie den übergeordneten Kontext im Feld Übergeordneter Kontext, damit die zugehörige Liste der Kontexteingaben angezeigt wird. Und wählen Sie in der zugehörigen Liste „Kontexteingaben“ die Schaltfläche Neu, um Kontexteingaben zu erstellen.
- Wenn eine Kontexteingabe für einen übergeordneten Kontext definiert ist, dem ein untergeordneter Kontext zugeordnet ist, wird der über- und untergeordnete Kontextlink unterbrochen. Im untergeordneten Kontext werden die geerbten Regeln und Empfehlungen aus der zugehörigen Liste „geerbte Regeln“ bzw. „Empfehlungen“ entfernt.

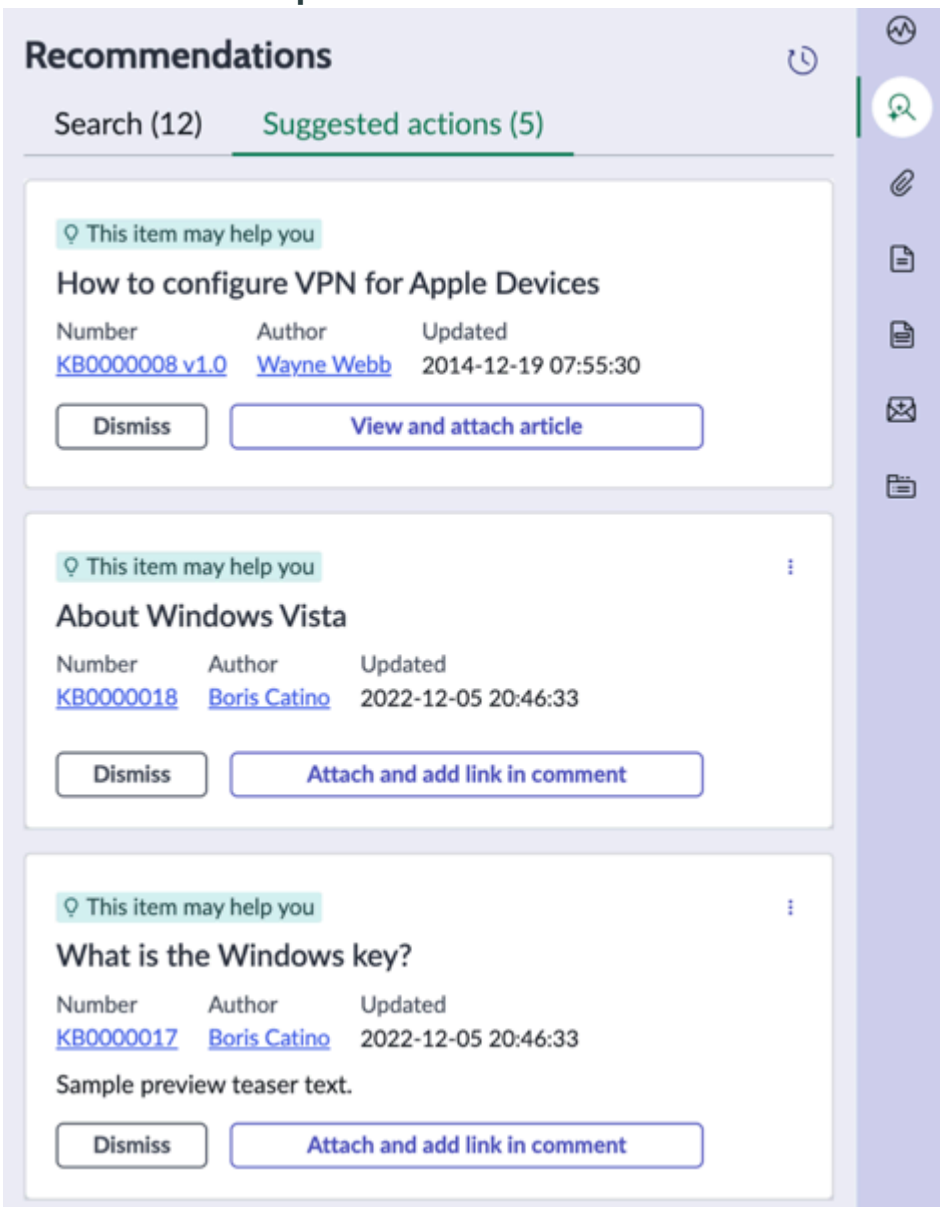
Anleitungen in Empfohlene Aktionen

Eine Anleitung ist eine Aktion, die ein Service Desk-Mitarbeiter ausführen kann, oder Informationen, die ein Service Desk-Mitarbeiter bei der Lösung von Aufgaben freigeben kann, z. B. Kundenservicefälle.

Anleitungen werden als Karten im kontextbezogenen Seitenbereich in einem Arbeitsbereich angezeigt. Service Desk-Mitarbeiter können auf diese Anleitungskarten zugreifen, indem sie im kontextbezogenen Seitenbereich das Symbol empfohlene Aktionen auswählen. Service Desk-Mitarbeiter können die Aktionen dann ausführen, indem sie eine Schaltfläche auf einer Karte auswählen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Leitfadenkarten für empfohlene Aktionen



Anleitungen umfassen Aktionen wie das Freigeben eines wissensartikels, das Erstellen einer Fallaufgabe oder eines Arbeitsauftrags oder das Kopieren der Lösungshinweise aus einem ähnlichen Fall. Eine detaillierte Liste der Anleitungen finden Sie in der folgenden Tabelle.

Anleitungen in empfohlene Aktionen

Leitfaden	Beschreibung
Lösung aus einem gelösten Fall anwenden	Wendet die Lösung aus einem vorhandenen gelösten Fall an.
Artikel anhängen und teilen	Ermöglicht dem Service Desk-Mitarbeiter, einen wissensartikel an einen Fall anzuhängen und den artikel für den Kunden freizugeben.
Problemumgehung mitteilen	Kommuniziert dem Kunden eine Problemumgehung.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anleitungen in empfohlene Aktionen (Fortsetzung)

Leitfaden	Beschreibung
Lösungsnotizen kopieren	Kopiert die Lösungshinweise aus dem empfohlenen Fall in den aktuellen Fall.
Arbeitsauftrag erstellen	Erstellt einen Arbeitsauftrag für einen Fall.
Standardanleitung für Suchergebnisse	Standardleitfaden, die für alle Suchquellen verwendet werden kann, die keine dedizierten zugeordneten Leitfäden haben. Weitere Informationen finden Sie in den folgenden Themen: • Ordnen Sie Ergebnisse der KI-Suche automatisch Anleitungseingaben zu • Standardanleitung für Suchergebnisse an.
Fall verknüpfen	Verknüpft den aktuellen Fall als untergeordnetes Element des empfohlenen Falls.
Fall mit vorhandenem Fehler verknüpfen	Verknüpft einen Fall mit einem vorhandenen Fehler.
Chat für Zusammenarbeit öffnen	Öffnet das modale Dialogfeld „Zusammenarbeits-Chat“.
Schwerwiegendes Problem vorschlagen	Schlägt den aktuellen Fall als schwerwiegenden Fall vor.
Lösung vorschlagen	Schlägt eine Lösung für einen Fall vor.
Nachricht an Kunden lesen	Weist den Service Desk-Mitarbeiter an, dem Kunden eine Nachricht zu lesen.
Fall neu zuweisen	Weist den Fall einer anderen Zuweisungsgruppe neu zu.
Artikel lesen und anhängen	Ermöglicht dem Service Desk-Mitarbeiter, einen wissensartikel zu überprüfen und an einen Fall anzuhängen.
KB in Chatinteraktionen teilen	Gibt einen wissensartikel im Chat-Fenster in einem Interaktionsdatensatz frei.
Ähnlicher schwerwiegender Fall	Zeigt ähnliche schwerwiegende Fälle an.

Wissensartikel anhängen und teilen

Service Desk-Mitarbeiter können zwei verschiedene Anleitungen verwenden, um Wissensartikel anzuzeigen und an Aufgabendatensätze und Chat-Interaktionsdatensätze anzuhängen und Artikel für Kunden freizugeben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anleitungen zum Anhängen und Freigeben von Wissensartikeln

Leitfaden	Beschreibung
Artikel anhängen und teilen	Diese Anleitung empfiehlt einem Service Desk-Mitarbeiter, der an einer Aufgabe wie einem Falldatensatz arbeitet, Wissensartikel. Die Anleitung zeigt relevante Artikel an und ermöglicht es dem Service Desk-Mitarbeiter, einen artikel auszuwählen und ihn in einem Kommentar, einer Arbeitsnotiz oder einer E-Mail freizugeben: • Anhängen und Link in Kommentar hinzufügen • Link zu Arbeitsnotiz hinzufügen • Anhängen und Link in E-Mail hinzufügen
KB in Chatinteraktionen teilen	In dieser Anleitung werden einem Service Desk-Mitarbeiter, der an einer Chat-Interaktion arbeitet, Wissensartikel empfohlen. Die Anleitung zeigt relevante Artikel an und ermöglicht es dem Service Desk-Mitarbeiter, einen artikel auszuwählen und in der Chat-Konversation über die Funktion „Link in Nachricht hinzufügen“ freizugeben.

Konfigurieren der Anleitungen für empfohlene Aktionen

Empfohlene Aktionen ist eine Komponente, die Sie einer Datensatzseite in hinzufügen können UI Builder . Informationen zum Konfigurieren der Komponente „empfohlene Aktionen“, einschließlich der Eigenschaften und Ereignisse, finden Sie im Next Experience Komponenten Dokumentation.

Die Komponente „empfohlene Aktionen“ enthält zwei Ansichten: Eine Vorschauansicht (Kartenansicht) und eine Detailansicht (vollständige artikelansicht). Wie diese Ansichten angezeigt werden, hängt von der Konfiguration der empfohlenen Aktionen ab. Weitere Informationen finden Sie in den folgenden Themen:

- Erstellen Sie eine Anleitung in empfohlene Aktionen
- Anleitungsvorschau-Experience konfigurieren
- Passen Sie eine Vorschau-Experience für Anleitungen in UI Builder an
- Passen Sie eine Detailansicht der Anleitung in U Builder an

Die Komponente empfohlene Aktionen enthält **Empfohlene Aktionsspezifische Konfiguration** Eigenschaft. Anwender mit der Administratorrolle können diese Eigenschaft verwenden, um die folgenden Einstellungen zu konfigurieren:

- Wählen Sie aus, welche Art von Experience auf einer Datensatzseite übernommen werden soll: Modales Dialogfeld oder Dialogfeld ohne Modus.
- Wählen Sie aus, welche der Leitfadenaktionen angezeigt oder ausgeblendet werden sollen.
- Ordnen Sie die Anleitungsaktionen an, um die primäre Aktion (angezeigt als Schaltfläche auf der Anleitungskarte) und die sekundären Aktionen (angezeigt im Überlaufmenü) zu bestimmen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die **Empfohlene Aktionsspezifische Konfiguration** Die Eigenschaft ist auf der Registerkarte Konfigurieren der Komponente empfohlene Aktionen verfügbar und enthält erweiterbare Abschnitte für jede Anleitung.

Zugriff auf interne Feldwerte für vorhergesagte Datensätze

Beim Zugriff auf Daten für einen vorhergesagten Datensatz im Framework für empfohlene Aktionen stellt das System zusätzlich zu Anzeigewerten die internen Feldwerte über Standardanleitungseingaben bereit. Das System benötigt dazu keine Datenbroker oder anwenderdefinierten Skripts. Durch den direkten Zugriff auf interne Werte kann das Framework komplexere Logik unterstützen, Leistungsengpässe reduzieren und ein konsistentes UI-Verhalten in allen Sprachen verifizieren.

Für Katalogelemente:

- Wenn das Feld „Katalogelementtyp“ in einer Katalogelementvorhersage verwendet wird, gibt das System den internen Wert (z. B. das Katalogelement oder den Bestellleitfaden) zusammen mit der sys_ID zurück
- Wenn in einer übersetzten Umgebung auf das Feld „Katalogelementtyp“ zugegriffen wird, stützt sich das System auf den internen Feldwert anstelle des Anzeigewerts, um sicherzustellen, dass die Spracheinstellungen keine Auswirkungen auf die Bedingungserfüllung haben.

Für anwenderdefinierte Anleitungen basierend auf dem Incident-Status:

- Wenn anwenderdefinierte Anleitungslogik auf einen vorhergesagten Incident mit einem angegebenen Status angewendet wird, greift das System direkt auf den internen Wert des Statusfelds des Incident zu.
- Wenn das Statusfeld für anwenderdefinierte Aktionen wie das Verknüpfen eines Incidents als übergeordnetes Element oder das Kopieren von Lösungshinweisen erforderlich ist, sollte der interne Wert zugänglich sein, ohne UI-Leistungsprobleme oder -Verzögerungen zu verursachen.

Hängen Sie eine artikelanleitung an, und teilen Sie sie

Die Anleitung zum Anhängen und Freigeben von artikeln empfiehlt Kundenservicemitarbeitern relevante Wissensartikel und ermöglicht es ihnen, die ausgewählten Artikel in Kommentaren, Arbeitsnotizen oder E-Mails freizugeben.

In der Anleitung zum Anhängen und Freigeben von artikeln werden relevante Wissensartikel basierend auf dem Text in der Kurzbeschreibung des Falls empfohlen. Service Desk-Mitarbeiter können die empfohlenen Artikel anzeigen und einen ausgewählten artikel für den Kunden freigeben.

Der Service Desk-Mitarbeiter kann die Wissensartikel im kontextbezogenen Seitenbereich in einem Kartenformat anzeigen oder eine ausgewählte Karte erweitern, um einen artikel in einer Detailansicht anzuzeigen. Die Kartenansicht bietet eine komprimierte Ansicht von Artikeln für schnelles Scannen. Die Detailansicht stellt den vollständigen Inhalt des ausgewählten artikels zur weiteren Lektüre bereit.

Jede Karte enthält eine primäre Aktion. Die standardmäßige primäre Aktion ist Hängen Sie den Kommentar an, und fügen Sie ihn einem Link hinzu . Sekundäre Aktionen sind im Menü „weitere Aktionen“ in der oberen rechten Ecke der Karte verfügbar:

- Fügen Sie den Arbeitsnotizen einen Link hinzu
- Anhängen und Link in E-Mail hinzufügen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

In der erweiterten Detailansicht sind dieselben primären und sekundären Aktionen verfügbar. Der Systemadministrator kann die primären und sekundären Aktionen in konfigurieren **Empfohlene Aktionsspezifische Konfiguration** Eigenschaft. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren von Anleitungen in UI Builder .

Experiences für modale und modale Dialogfelder

Der Service Desk-Mitarbeiter kann den artikel mithilfe der primären und sekundären Aktionen in einem Kommentar, einer Arbeitsnotiz oder einer E-Mail freigeben. Je nach sind zwei verschiedene Experiences für diese Anleitung verfügbar Datensatzseite Sie verwenden in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM:

- **Dialogfelder ohne Modus** : Diese Experience ist für Datensatzseiten verfügbar, die unterstützen Dialogfelder ohne Modus (Beispiel: Fallseite für Front-Line). Dialogfelder ohne Modus sind Fenster, die den Inhalt des Hauptfensters überlagern. Service Desk-Mitarbeiter können Dialogfelder ohne Modus im Fenster verschieben, damit sie gleichzeitig mit dem Fensterinhalt und dem Überlagerungsinhalt interagieren können.
- **Modale Elemente** : Diese Experience ist für Datensatzseiten verfügbar, die modale Elemente unterstützen (z. B. CSM-Standarddatensatzseite). Bei modalen Elementen müssen Service Desk-Mitarbeiter die Aktion innerhalb eines modalen Elements abschließen, bevor sie mit dem Fensterinhalt interagieren, der die Standard-Experience ist.

Der Systemadministrator kann die Experiences des modalen Dialogfelds und des Dialogfelds ohne Modus in konfigurieren **Empfohlene Aktionsspezifische Konfiguration** Eigenschaft. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren von Anleitungen in UI Builder .

Wenn eine Datensatzseite die Experience ohne Modus unterstützt, wird durch Auswahl einer Aktion auf einer Anleitungskarte das entsprechende Dialogfeld ohne Modus geöffnet. Wenn eine Datensatzseite die Dialogerfahrung ohne Modus nicht unterstützt, verwendet die Anleitung die modale Experience.

Hinweis: Das Ergebnis von Anleitungsaktionen ist im Dialogfeld ohne Modus und in den modalen Experiences identisch, wenn die Aktionen jedoch abgeschlossen sind, unterscheidet sich dies.

Empfehlungen für öffentliche und private Wissensartikel für Falldatensätze

Einige Wissensartikel, die in den Suchergebnissen angezeigt werden, zeigen in der oberen linken Ecke ein Schlosssymbol an. Das Vorhandensein oder Abwesenheit des Sperrsymbols bestimmt die Zielgruppe für den artikel und wie ein Service Desk-Mitarbeiter den artikel freigeben kann.

Die *KnowledgeGuidanceUserResolver*Erweiterungspunkt ist im Lieferumfang des Basissystems enthalten. Mit diesem Erweiterungspunkt können Geschäftsbereiche (Bus) die anfordernde Person und die primäre Aktion basierend auf ihrer Logik zurückgeben, indem die Implementierung in diesem Erweiterungspunkt erstellt wird. Sie können eine Implementierung erstellen, indem Sie auswählen **Implementierung Erstellen** Link in *KnowledgeGuidanceUserResolver*Erweiterungspunkt. Die CSMKnowledgeGuidanceUserResolver Die Implementierung für die Falltabelle und ihre erweiterten Tabellen ist im Lieferumfang des Basissystems enthalten. Diese Implementierung identifiziert die primären anfordernden Personen für einen Falldatensatz basierend auf den Feldern „Kontakt“, „Partnerkontakt“, „Verbraucher“ und „Interner Anwender“ in der Falltabelle. Die primäre Aktion wird basierend auf dem Kanaltyp des Falldatensatzes bestimmt.

Hinweis: Das Feld Interner Anwender wird nur aktiviert, wenn das Plugin „Serviceorganisation“ (com.snc.service_organization) installiert ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sperrsymbol

Service Desk-Mitarbeiter können gesperrte Artikel nicht für Kunden freigeben, da die Kunden keinen Zugriff auf diesen gesperrten artikel haben. Die **Hängen Sie den Link an, und fügen Sie ihn der E-Mail hinzu** Und **Hängen Sie den Kommentar an, und fügen Sie ihn einem Link hinzu** Aktionen sind nicht verfügbar, wenn auf einer Anleitungskarte ein Schlosssymbol vorhanden ist. Die folgende Tabelle zeigt die primären und sekundären Aktionen in der Vorschau und Detailansicht auf der Anleitungskarte:

Primäre und sekundäre Aktionen in der Vorschau- und Detailansicht auf der Anleitungskarte

Aktionstyp	Beschreibung
Vorschau	
Primäre Aktionen	Die standardmäßige primäre Aktion ist **Lesen Sie den artikel** .
Sekundäre Aktionen	• In Arbeitsnotizen freigeben • Link kopieren
Detailansicht	
Primäre Aktionen	Die standardmäßige primäre Aktion auf der Anleitungskarte ist **Lesen Sie den artikel in der vollständigen Ansicht** .
Sekundäre Aktionen	• In Arbeitsnotiz freigeben • Link kopieren • Artikel markieren • Als hilfreich markieren

Kein Sperrsymbol

Service Desk-Mitarbeiter können diese Artikel sowohl für Kunden als auch für interne Anwender freigeben. Die folgende Tabelle zeigt die primären und sekundären Aktionen in der Vorschau und Detailansicht auf der Anleitungskarte:

Primäre und sekundäre Aktionen in der Vorschau- und Detailansicht auf der Anleitungskarte

Aktionstyp	Beschreibung
Vorschau	
Primäre Aktion	Die standardmäßige primäre Aktion nach Kanal:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Primäre und sekundäre Aktionen in der Vorschau- und Detailansicht auf der Anleitungskarte (Fortsetzung)

Aktionstyp	Beschreibung
	• E-Mail-Kanal: Hängen Sie den Link an, und fügen Sie ihn der E-Mail hinzu • Andere Kanäle: Hängen Sie den Kommentar an, und fügen Sie ihn einem Link hinzu
Sekundäre Aktionen (verfügbar im Menü „weitere Optionen“)	• Artikel lesen • Arbeitsnotizen anhängen und freigeben • In E-Mail freigeben • Artikel markieren • Als hilfreich markieren
Detailansicht	
Primäre Aktion	Die standardmäßige primäre Aktion: • E-Mail-Kanal: Hängen Sie den Link an, und fügen Sie ihn der E-Mail hinzu • Andere Kanäle: Hängen Sie den Kommentar an, und fügen Sie ihn einem Link hinzu
Sekundäre Aktionen (verfügbar im Menü „weitere Optionen“)	• Artikel lesen • Arbeitsnotizen anhängen und freigeben • In E-Mail freigeben • Artikel markieren • Als hilfreich markieren • Artikel in Vollansicht lesen

Fügen Sie Kommentare an, und fügen Sie Links hinzu

Verwenden Sie diese Aktion, um einen wissensartikel an einen Falldatensatz anzuhängen und den Link im Aktivitätenstrom freizugeben. Das Verhalten der Aktion hängt von der Experience des modalen Dialogfelds oder des Dialogfelds ohne Modus ab.

Experience	Beschreibung
Modal	Diese Aktion bewirkt Folgendes:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Experience	Beschreibung
	• Öffnet das Modal Kommentar verfassen. • Fügt den artikellink in ein **Kommentare** Feld. Der Service Desk-Mitarbeiter kann Informationen zu hinzufügen **Kommentare** Feld und wählen Sie aus **Kommentare Veröffentlichen** . • Der wissensartikel wird an den Falldatensatz angehängt. • Der Aktivitätenstrom wird mit dem artikelanhang aktualisiert (als interner Beitrag). • Der Kommentar und der Link werden im Aktivitätenstrom veröffentlicht (als externer Post). • Die Anleitung wird als abgeschlossen markiert und auf die Registerkarte Verlauf der empfohlenen Aktionen verschoben. Diese Aktion ist als primäre Aktion auf der wissensartikelkarte verfügbar. **Hinweis:** Diese Anleitung ist standardmäßig verfügbar.
Dialogfeld ohne Modus	Diese Aktion bewirkt Folgendes: • Hängt den artikel an den Falldatensatz an. Der artikel ist in der zugehörigen Liste „angehängte Wissensartikel“ verfügbar. • Aktualisiert den Aktivitätenstrom mit dem artikelanhang als internen Beitrag. • Markiert die Anleitung als abgeschlossen und verschiebt sie auf die Registerkarte Verlauf. • Öffnet das Dialogfeld ohne Modi zum Verfassen eines Kommentars. • Fügt den artikellink in ein **Kommentare** Feld. Der Service Desk-Mitarbeiter kann Informationen zu hinzufügen **Kommentare** Feld und wählen Sie aus **Kommentare Veröffentlichen** . Der Kommentar wird als externer Beitrag im Aktivitätenstrom veröffentlicht.

Link zu Arbeitsnotiz hinzufügen

Verwenden Sie diese Aktion, um einen wissensartikel an einen Falldatensatz in den Arbeitsnotizen anzuhängen. Das Verhalten der Aktion hängt von der Experience des modalen Dialogfelds oder des Dialogfelds ohne Modus ab.

Experience	Beschreibung
Modal	Diese Aktion bewirkt Folgendes: • Öffnet das Modal Arbeitsnotiz verfassen. • Fügt den artikellink in ein **Arbeitsnotizen** Feld.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Experience	Beschreibung
	Der Service Desk-Mitarbeiter kann Informationen zu hinzufügen **Arbeitsnotizen** Feld und wählen Sie aus **Arbeitsnotizen veröffentlichen (privat)** Dient zum Veröffentlichen der Arbeitsnotiz und des Links zum Aktivitätenstrom als interner Beitrag. • Der Aktivitätenstrom wird mit dem artikelanhang als interner Beitrag aktualisiert. • Die Anleitung wird als abgeschlossen markiert und auf die Registerkarte Verlauf der empfohlenen Aktionen verschoben. Diese Aktion ist als sekundäre Aktion im Menü „weitere Aktionen“ verfügbar. **Hinweis:** Diese Anleitung ist standardmäßig verfügbar.
Dialogfeld ohne Modus	Diese Aktion bewirkt Folgendes: • Öffnet das Dialogfeld ohne Modi eine Arbeitsnotiz verfassen. • Fügt den artikellink in ein **Arbeitsnotizen** Feld. Der Service Desk-Mitarbeiter kann Informationen zu hinzufügen **Arbeitsnotizen** Feld und wählen Sie aus **Arbeitsnotizen veröffentlichen (privat)** Dient zum Veröffentlichen der Arbeitsnotiz und des Links zum Aktivitätenstrom als interner Beitrag. Die Anleitung wird als abgeschlossen markiert und auf die Registerkarte Verlauf verschoben.

Hängen Sie E-Mails an, und fügen Sie Links hinzu

Verwenden Sie diese Aktion, um einen wissensartikel an einen Falldatensatz anzuhängen und den Link in einer E-Mail freizugeben. Das Verhalten der Aktion hängt von der Experience des modalen Dialogfelds oder des Dialogfelds ohne Modus ab.

Experience	Beschreibung
Modal	Diese Aktion bewirkt Folgendes: • Öffnet das Dialogfeld „E-Mail verfassen“. • Fügt den artikellink in den Text der E-Mail ein. • Falls verfügbar, füllt eine E-Mail-Vorlage modale Felder automatisch aus. Der Service Desk-Mitarbeiter kann der E-Mail Informationen hinzufügen und auswählen **E-Mail senden** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Experience	Beschreibung
	• Die E-Mail wird gesendet. • Der wissensartikel ist an den Fall angehängt und in der zugehörigen Liste „angehängte Wissensartikel“ verfügbar. • Der Aktivitätenstrom wird mit dem artikelanhang aktualisiert (als interner Beitrag). • Die Anleitung wird als abgeschlossen markiert und auf die Registerkarte Verlauf der empfohlenen Aktionen verschoben. Diese Aktion ist als sekundäre Aktion im Menü „weitere Aktionen“ verfügbar. **Hinweis:** Diese Anleitung ist standardmäßig mit der Dialog-Experience ohne Modus verfügbar. Für die modale Experience muss sie vom Systemadministrator konfiguriert werden.
Dialogfeld ohne Modus	Diese Aktion bewirkt Folgendes: • Hängt den artikel an den Falldatensatz an. Der artikel ist in der zugehörigen Liste „angehängte Wissensartikel“ verfügbar. • Aktualisiert den Aktivitätenstrom mit dem artikelanhang als internen Beitrag. • Markiert die Anleitung als abgeschlossen und verschiebt sie auf die Registerkarte Verlauf. • Öffnet das Dialogfeld ohne Modus zum Verfassen von E-Mails. • Fügt den artikellink in den Text der E-Mail ein. • Falls verfügbar, füllt eine E-Mail-Vorlage E-Mail-Felder automatisch aus. Der Service Desk-Mitarbeiter kann der E-Mail Informationen hinzufügen und auswählen **E-Mail senden** .

Menü „Weitere Aktionen“

Das Menü „weitere Aktionen“ auf einer Anleitungskarte enthält zusätzlich zu mehrere Aktionen **Fügen Sie den Arbeitsnotizen einen Link hinzu** Und **Hängen Sie den Link an, und fügen Sie ihn der E-Mail hinzu** .

In der Kartenansicht umfassen diese Aktionen:

- Artikel lesen
- Link kopieren

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

In der Detailansicht umfassen diese Aktionen:

- Artikel in Vollansicht lesen
- Link kopieren
- Artikel als hilfreich markieren
- Artikel markieren

Geben Sie KB in der Anleitung für Chat-Interaktionen frei

Die Anleitung „KB in Chat-Interaktionen freigeben“ empfiehlt Kundenservice-Mitarbeitern relevante Wissensartikel und ermöglicht es ihnen, die Artikel in Chat-Konversationen in Chat-Interaktionsdatensätzen freizugeben.

Die Anleitung „KB in Chat-Interaktionen freigeben“ empfiehlt Service Desk-Mitarbeitern, die an Chat-Interaktionen arbeiten, relevante Wissensartikel. In der Anleitung werden relevante Wissensartikel basierend auf dem Text in der Kurzbeschreibung der Interaktion angezeigt. Service Desk-Mitarbeiter können die empfohlenen Artikel anzeigen und einen ausgewählten artikel in der Chat-Konversation freigeben.

Die Anleitung „KB in Chat-Interaktionen freigeben“ ermöglicht automatische Suchergebnisse für Wissensartikel, indem der Text in der Interaktion verwendet wird **Kurzbeschreibung** Feld. Der erste aufgeführte artikel ist das relevanteste Ergebnis. Service Desk-Mitarbeiter können auch manuell nach Artikeln suchen.

Hinweis: Wenn kein Text in vorhanden ist **Kurzbeschreibung** Feld werden keine Suchergebnisse angezeigt.

Diese Anleitung enthält die folgenden Aktionen für die Freigabe:

- **Im Chat senden** : Service Desk-Mitarbeiter können den artikel für Kunden freigeben.
- **In privatem Chat senden** : Service Desk-Mitarbeiter können den artikel nur für interne Anwender freigeben, z. B. andere Service Desk-Mitarbeiter oder Manager. Kunden können nicht auf gesperrte Artikel zugreifen. Private Chatnachrichten verwenden einen gelben Hintergrund.

Öffentliche und private Wissensartikel

Einige Wissensartikel, die in den Suchergebnissen angezeigt werden, zeigen in der oberen linken Ecke ein Schlosssymbol an. Das Vorhandensein oder Abwesenheit des Sperrsymbols bestimmt die Zielgruppe für den artikel und wie der Service Desk-Mitarbeiter den artikel freigeben kann.

- Sperrsymbol: Die Anleitungskarte hat einen **In privatem Chat senden** Aktion. Service Desk-Mitarbeiter können gesperrte Artikel nicht für Kunden freigeben.
- Kein Sperrsymbol: Die Anleitungskarte hat einen **Im Chat senden** Aktion. Service Desk-Mitarbeiter können diese Artikel sowohl für interne Anwender als auch für Kunden freigeben.

In Chat senden

Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter auswählt **Im Chat senden** :

- Eine Informationsmeldung wird angezeigt.
- Die Nummer des wissensartikels wird in den Chat eingefügt.
- Die Vorschaukarte des wissensartikels wird in den Chat eingefügt. Die Karte enthält einen Link zum artikel und die Kurzbeschreibung des artikels.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

In einem privaten Chat senden

Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter auswählt **In privatem Chat senden** :

- Die Nummer des wissensartikels wird zusammen mit dem Schlosssymbol in den Chat eingefügt.
- Die Vorschaukarte des wissensartikels wird zusammen mit dem Schlosssymbol in den Chat eingefügt. Die Karte enthält einen Link zum artikel und die Kurzbeschreibung des artikels.
- Die Einträge mit gelbem Hintergrund zeigen an, dass es sich um einen privaten Chat handelt.

Teilen Sie Wissensartikel in Telefoninteraktionen

Teilen Sie Knowledge Base-Artikel (KB) mit Kunden per SMS mit **Fügen Sie der Nachricht einen Link hinzu** Option.

Vorbereitungen

Erforderliche Plugins: Zum Aktivieren von **Fügen Sie der Nachricht einen Link hinzu** Installieren Sie die folgenden Plugins:

- Konversations-SMS-Servicekanal (sn_Awa_sms_int)
- Agent Messaging-Komponente (sn_Agent_Messaging)
- Von Service Desk-Mitarbeiter initiierte Messaging-Schnittstelle (sn_Agent_Initiated)
- Integration von Konversations-SMS mit AWS-Endanwender-Messaging (sn_sms_aws_Adapter)

Wenn die erforderlichen Plugins nicht installiert sind, wird **Fügen Sie der Nachricht einen Link hinzu** Aktion ist nicht verfügbar. Stattdessen zeigt das System andere Leitfadenaktionen an, z. B.:

- Link kopieren (standardmäßige primäre Aktion)
- Artikel in Vollansicht lesen
- Artikel als hilfreich markieren
- Artikel markieren

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Wählen Sie Aus **Fügen Sie der Nachricht einen Link hinzu** Im Interaktionsdatensatz.
   Das Modal „Nachricht verfassen“ wird mit einer Vorschau des artikels und einer vorab ausgefüllten Nachricht geöffnet.
2. Passen Sie die Nachricht nach Bedarf an.
3. Überprüfen Sie, wie die **Bis** Feld ist ausgefüllt.
   Während Telefoninteraktionen füllt das System das Feld an automatisch in der folgenden Reihenfolge aus:
   - Wenn **Kontakt** Feld ausgefüllt ist, wird die Telefonnummer dieses Kontakts verwendet.
   - Wenn **Kontakt** Feld ist leer, das System verwendet die Telefonnummer aus dem Feld geöffnet für.
   - Wenn beide Felder leer sind, können Service Desk-Mitarbeiter manuell eine gültige Telefonnummer eingeben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. **Wahlweise:** Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter die Telefonnummer im Feld an manuell ändert:
   - Das System behandelt sie als neue Interaktion.
   - Die vorherige Nachricht wird als an die ursprüngliche Nummer gesendet protokolliert.
   - Die neue Nachricht wird separat nachverfolgt, um Klarheit darüber zu erhalten, was und für wen freigegeben wurde.
5. Wählen Sie Aus **Übermitteln** Um die Nachricht an den Kunden zu senden.
6. Nachdem die Nachricht gesendet wurde:
   - Im Benachrichtigungsbereich wird eine Bestätigung angezeigt.
   - Wählen Sie Aus **Zeigen Sie die Interaktion an** Aus der Benachrichtigung zum Öffnen des zugehörigen Interaktionsdatensatzes.
   - Die Nachricht wird auch im Seitenbereich „aktive SMS“ angezeigt.

Standardanleitung für Suchergebnisse

Die Standardanleitung für Suchergebnisse ist eine Anleitung, die für alle Suchquellen verwendet werden kann, die keine zugeordneten Anleitungen haben.

Ergebnisse der KI-Suche in verwenden Empfohlene Aktionen Erfordert eine Suchanwendungskonfiguration. Für jede Suchquelle in dieser Konfiguration erstellt der Administrator eine Zuordnung aus dem Suchergebnis zu einer Aktion.

Beginnend mit Yokohama Release, die Empfohlene Aktionen Die Anwendung erstellt automatisch die Zuordnung zwischen Suchergebnissen und Aktionen.

Wenn ein Administrator die Suchanwendungskonfiguration für einen Kontextdatensatz erstellt oder aktualisiert, das System Erstellt automatisch Suchergebniszuordnungsdatensätze Für jede der Suchquellen in dieser Konfiguration.

- Wenn eine Suchquelle keine Zuordnung zu einer Aktion hat, ordnet das System die Suchquelle der Standardanleitung zu.
- Wenn eine Suchquelle über eine vorhandene Zuordnung zu einer bestimmten Aktion verfügt, behält das System diese Zuordnung bei und überschreibt sie nicht mit der Standardanleitung.

Mit der Standardanleitung können Service Desk-Mitarbeiter Suchergebnisse für jede Art von Datensatz anzeigen. Der Service Desk-Mitarbeiter kann die Suchergebnisse auf der Registerkarte empfohlene Aktionen im kontextbezogenen Seitenbereich im konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich anzeigen. Suchergebnisse werden im Kartenformat angezeigt.

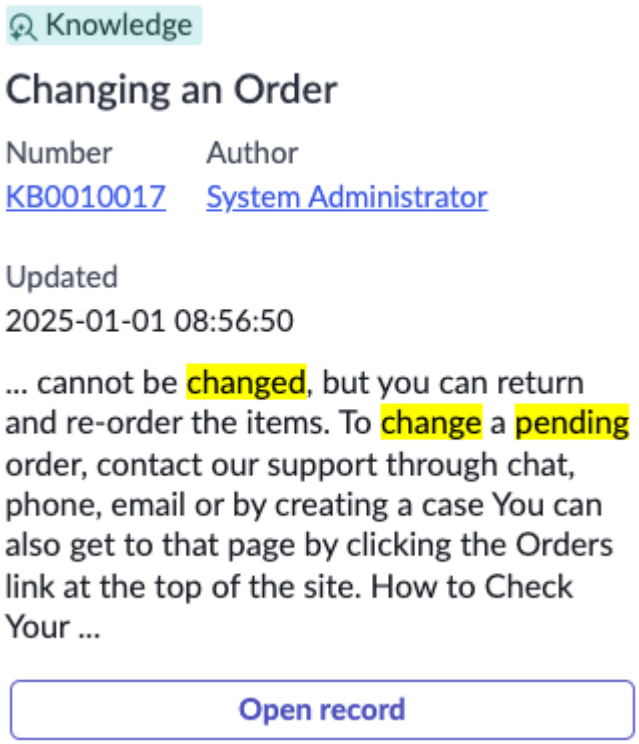
Die Standardanleitung ist auf den folgenden Seiten verfügbar:

- CSM-Seite „Standarddatenssatz“
- Seite für Fall mit direktem Kundenkontakt
- CSM-Interaktionsdatensatzseite vom Typ „Chat“, „Video“, „E-Mail“ und „Walkup“

Standardanleitungskarte

Die Vorschaukarte für die Standardanleitung zeigt Informationen zum Suchergebnis an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Die Vorschaukarte für die Standardanleitung enthält die folgenden Elemente.

Element	Beschreibung
Suchsymbol	Das Suchsymbol wird oben auf der Karte zusammen mit dem Hinweistext angezeigt. Das Symbol besteht aus einer Lupe mit Glitzer. Mit diesem Symbol können Kunden Suchergebnisse aus vorgeschlagenen Aktionen einfach identifizieren.
Hinweistext	Text, der Kontext für die Anleitung bereitstellt. Das Symbol und der Hinweistext werden zusammen oben auf der Karte über dem Titel angezeigt.
Titel	Der Titel wird oben auf der Karte angezeigt.
Datensatz-Felder	Relevante Felder im Zusammenhang mit dem Leitfadeninhalt werden auf der Karte angezeigt. Diese Felder enthalten wichtige Informationen zum Leitfadeninhalt. Beispielsweise enthält eine Vorschaukarte für einen wissensartikel Felder für die artikelnummer und den Autor, während die Vorschaukarte für einen Fall Felder für die Fallnummer, den Status und die Priorität enthält.
Verwerfen	Service Desk-Mitarbeiter können diese Aktion verwenden, um die Anleitung von der Registerkarte vorgeschlagene Aktionen auf die Registerkarte Aktionsverlauf zu verschieben. Nach

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Element	Beschreibung
	Auswahl **Schließen** , Der Service Desk-Mitarbeiter erhält eine Benachrichtigung, dass die Anleitung verschoben wurde. Um die Registerkarte Aktionsverlauf anzuzeigen, klicken Sie auf das Uhrensymbol in der oberen rechten Ecke des Empfehlungsbereichs.
Datensatz öffnen	Service Desk-Mitarbeiter können diese Aktion verwenden, um den zugehörigen Datensatz auf einer Unterregisterkarte zu öffnen. Service Desk-Mitarbeiter können die Datensatzdetails auf der Unterregisterkarte anzeigen, ohne vom Hauptfenster weg zu navigieren.

Zugehörige Informationen

Ordnen Sie die Ergebnisse der KI-Suche automatisch den Anleitungseingaben in zu Empfohlene Aktionen

Ressourcengeneratoren in Empfohlene Aktionen

Ressourcengeneratoren in Empfohlene Aktionen Stellen Sie Ressourcen bereit, die Sie als Eingaben für Aktionen verwenden können, z. B. Anleitungen und Feldempfehlungen.

Ressourcengeneratoren stellen Ressourcen wie einen wissensartikel, eine Reihe von Fällen oder einen Feldwert bereit, den Sie in Empfehlungen verwenden können. Service Desk-Mitarbeiter können diese Empfehlungen im Bereich empfohlene Aktionen in einem Arbeitsbereich wie verwenden Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.

Sie können sich einen Ressourcengenerator auch als Funktion mit Eingaben und Ausgaben vorstellen. Sie können beispielsweise einen Ressourcengenerator erstellen, der einen wissensartikel vorhersagt, und diesen wissensartikel dann als empfohlene Aktion für einen Fall verwenden.

Sie können einen Ressourcengenerator aus der Liste auswählen oder einen Ressourcengenerator erstellen. Für eine vollständige Liste der Ressourcengeneratoren, die im enthalten sind Empfohlene Aktionen Anwendung, siehe Mit Empfohlene Aktionen installierte Komponenten.

Ressourcengeneratortypen

Die Empfohlene Aktionen Die Anwendung stellt die folgenden Ressourcengeneratortypen bereit:

- Entscheidungstabelle
- Flow
- Skripterstellung
- KI-Suche

Die Anwendung empfohlene Aktionen – Erweitert bietet die folgenden zusätzlichen Ressourcengeneratortypen:

- Klassifizierung
- Ähnlichkeit
- Ähnlichkeit mit Trend
- Task Intelligence Klassifizierung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Task Intelligence Ähnlichkeit
- Task Intelligence Ähnlichkeit mit Trend

Diese Ressourcengeneratortypen basieren auf Predictive Intelligence Framework, mit dem Sie Lösungen für maschinelles Lernen erstellen können.

Ressourcengeneratortyp	Definition
Entscheidungstabelle	Gibt die Ergebnisse der ausgewählten Entscheidungstabelle zurück. Verwenden Sie Entscheidungstabellen, um eine komplexe Entscheidung zu lösen, die von mehreren Eingaben und vordefinierten Ausgaben abhängt. Beispielsweise erfordert eine Entscheidungstabelle möglicherweise Eingaben wie Alter, Standort und Gesundheitsverlauf, um Vorschläge für verschiedene Aspekte der Krankenversicherung zu geben. Sie können diese Vorschläge, die die Ausgaben der Entscheidungstabelle sind, als Aktionseingaben für eine Empfehlung verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter Entscheidungstabellen .
Flow	Gibt Empfehlungen zurück, die durch die Ausführung des ausgewählten Subflows generiert wurden. Verwenden Sie Subflows, um Logik zu definieren und Ausgaben für die Ressourcengeneratoren zu automatisieren. Sie können beispielsweise relevante KB-Artikel mithilfe von Eingaben wie Produktname, Aktivierungsstatus und Veröffentlichungsstatus finden. Sie können dann vorschlagen, diese KB-Artikel als empfohlene Aktion anzuhängen. Weitere Informationen finden Sie unter Flow Designer .
Skripterstellung	Gibt Empfehlungen zurück, die durch die Ausführung der ausgewählten Skripteinbindung generiert wurden. Sie müssen eine Implementierung der Vorlage ScriptingGeneratorFactory erstellen, um eine Skripteinbindung im Generatortyp „Skripting-Ressource“ zu verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter Skripteinbindungen .
KI-Suche	Gibt die KI-Suchergebnisse und Genius-Ergebnisse basierend auf Echtzeitdaten und -Einblicken unabhängig von der Suchquelle zurück. Diese Ergebnisse sind für den Kontext eines Datensatzes relevant. Dieser Ressourcengeneratortyp erfordert die folgenden Eingaben: • **Suchfeld** – Das Feld, für das die KI-Suche durchgeführt wird. • **Top-N-Ergebnisse** – Die Anzahl der Datensätze, die von der KI-Suche zurückgegeben werden sollen. Sie können beispielsweise die KI-Suche konfigurieren, um einen KB-artikel oder einen ähnlichen Fall basierend auf der Relevanz und dem Kontext der Kurzbeschreibung zu empfehlen. Weitere Informationen finden Sie unter KI-Suche .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ressourcengeneratortyp	Definition
Klassifizierung	Verwendet Algorithmen für maschinelles Lernen, um Feldwerte während der Datensatzerstellung zu empfehlen. Dieser Ressourcengeneratortyp erfordert die folgenden Eingaben: • **Klassifizierungsdefinition** - Die Predictive Intelligence Klassifizierungsmodell zum Rückgeben der vorhergesagten Werte oder Datensatzreferenzen für ein Feld in einer Tabelle. • **Top-N-Ergebnisse** – Die Anzahl der Werte oder Datensätze, die aus den relevanten Datensätzen zurückgegeben werden sollen, die von der Klassifizierungsdefinition vorhergesagt werden. Sie können beispielsweise die Klassifizierungslösung so konfigurieren, dass ein Wert für die Kategorie oder Zuweisungsgruppe basierend auf der Kurzbeschreibung empfohlen wird. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Predictive Intelligence .
Ähnlichkeit	Identifiziert vorhandene Datensätze mit ähnlichen Werten wie ein Kontextdatensatz. Sie müssen einen Wortkorpus erstellen, der als Vokabular für das System für maschinelles Lernen fungiert, um trainierte Datensätze zu vergleichen. Dieser Ressourcengeneratortyp erfordert die folgenden Eingaben: • **Ähnlichkeitsdefinition** – Die Definition der Ähnlichkeitslösung, um Datensätze zurückzugeben, die für den Kontextdatensatz relevant sind. • **Top-N-Ergebnisse** – Die Anzahl der Datensätze, die aus den relevanten Datensätzen zurückgegeben werden sollen, die von der Ähnlichkeitsdefinition vorhergesagt werden. Sie können beispielsweise ähnliche gelöste Fälle finden, um eine Lösung als empfohlene Aktion vorzuschlagen. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Predictive Intelligence .
Ähnlichkeit mit Trend	Verwendet eine Trenddefinition, um die Gemeinsamkeit in den von der Ähnlichkeitslösung zurückgegebenen Datensätzen zu finden. Sie können die Trenddefinition mithilfe einer allgemeinen Bedingung, eines allgemeinen Felds oder einer allgemeinen Referenz und eines Schwellenwerts für die Mindestanzahl von Datensätzen konfigurieren, die einem Trend folgen müssen. Dieser Ressourcengeneratortyp erfordert die folgenden Eingaben: • **Ähnlichkeitsdefinition** – Die Definition der Ähnlichkeitslösung, um Datensätze zurückzugeben, die für den Kontextdatensatz relevant sind. • **Trenddefinition** – Die Trenddefinition zum Filtern der relevanten Datensätze, die einem Trend folgen. Sie können beispielsweise ähnliche schwerwiegende Incidents mit einem Trend finden. Dann können Sie

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ressourcengeneratortyp	Definition
	vorschlagen, den aktuellen Kontextdatensatz mit diesem schwerwiegenden Incident zu verknüpfen.
Task Intelligence Klassifizierung	Verwendet Modelle für maschinelles Lernen, die in erstellt wurden Task Intelligence Administratorkonsole zum Empfehlen von Feldwerten. Die Modelle bieten flexible Optionen zum automatischen Ausfüllen von Werten im Datensatzformular oder zum Bereitstellen von Empfehlungen, je nachdem, wie sensibel diese Felder sind. **Hinweis:** Die Feldwerte werden für Felder nicht empfohlen, wenn sich das TI-Modell im Hintergrundmodus befindet. Dieser Ressourcengeneratortyp erfordert die folgenden Eingaben: • **Lösung** : Die Lösung enthält eine Konfiguration für empfohlene Eingabefelder und empfohlene Ausgabefelder für die Vorhersage. Die Lösung enthält auch die Einstellung, ob die Felder automatisch ausgefüllt werden oder eine Empfehlungsnachricht angezeigt wird. Die Task Intelligence Das Klassifizierungsmodell sagt mehrere Werte oder Datensatzreferenzen für Felder in einer Tabelle voraus. • **Top-N-Ergebnisse** – Die Anzahl der Werte oder Datensätze, die aus den relevanten Datensätzen zurückgegeben werden sollen, die von der Lösungsdefinition vorhergesagt werden. Sie können beispielsweise konfigurieren Task Intelligence Klassifizierungslösung zum Empfehlen eines Werts für die Kategorie oder Zuweisungsgruppe basierend auf der Kurzbeschreibung. Weitere Informationen finden Sie unter Task Intelligence . **Hinweis:** Die Task Intelligence Das Plugin „Administratorkonsole“ (com.sn_ti_admin) muss installiert sein, um auszuwählen Task Intelligence Typ des Klassifizierungsressourcengenerators.
Task Intelligence Ähnlichkeit	Identifiziert vorhandene Datensätze mit ähnlichen Werten wie ein Kontextdatensatz. Verwendet in der Administratorkonsole erstellte Modelle für maschinelles Lernen, um Feldwerte zu empfehlen. Dieser Ressourcengeneratortyp wertet die Ergebnisse der Task Intelligence-Administratorlösung aus und gibt die vorhergesagten Werte/Datensätze für mehrere Felder zurück. Dieser Ressourcengeneratortyp erfordert die folgenden Eingaben:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ressourcengeneratortyp	Definition
	• **Modell** : Verweis auf das Ähnlichkeitsmodell des Task Intelligence-Administrators. • **Top-N-Ergebnisse** : Die Anzahl der Werte oder Datensätze, die aus den relevanten Datensätzen zurückgegeben werden sollen, die von der Lösungsdefinition vorhergesagt werden. Dieser Ressourcengeneratortyp gibt die folgenden Ausgaben zurück: • **Vorhergesagter Wert** : Für nicht-Referenztypfelder gibt die Task Intelligence-Administratorlösung einen vorhergesagten Wert zurück. • **Vorhergesagter Datensatz** : Für Referenztypfelder gibt die Task Intelligence-Administratorlösung einen vorhergesagten Datensatz zurück. Weitere Informationen finden Sie unter Task Intelligence .
Task Intelligence Ähnlichkeit mit Trend	Dieser Ressourcengenerator wertet den Trend der Ergebnisse der TI-Ähnlichkeitsvorhersage aus. Mithilfe der Definitionen „Lösung“ (sn_ti_admin_Solution) und „Trend“ (sn_nb_action_Trend_Definition) identifiziert dieser Ressourcengeneratortyp Datensätze, die dem Kontextdatensatz ähnlich sind. Außerdem werden diese ähnlichen Datensätze analysiert, um festzustellen, ob sie dem angegebenen Trend folgen. Dieser Ressourcengeneratortyp erfordert die folgenden Eingaben: • **Lösung** : Verweis auf das Ähnlichkeitsmodell des Task Intelligence-Administrators. • **Top-N-Ergebnisse** : Gibt die Anzahl der vorhergesagten Werte/Datensätze an, die an den Ähnlichkeitsvorhersageserver gesendet werden sollen. • **Trenddefinition** : Verweis auf die Tabelle „Trenddefinition“ (sn_nb_action_Trend_Definition). Dieser Ressourcengeneratortyp gibt die folgenden Ausgaben zurück: • **Anzahl** : Anzahl der insgesamt gefundenen Datensätze im Trend. • **Ältester erstellter Datensatz** : Ältester Datensatz im Trend. • **Datensatz mit höchster Konfidenz** : Referenz des ML-Ergebnisdatensatzes mit der höchsten Konfidenz. • **SYS-IDs für qualifizierte Datensätze** : Liste der SYS-IDs aller qualifizierten Datensätze.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ressourcengeneratortyp	Definition
	Weitere Informationen finden Sie unter Task Intelligence .

Zeitüberschreitungsbehandlung für Ressourcengeneratoren

Die Anwendung empfohlene Aktionen verwendet eine Subflow-API mit einer definierten Zeitüberschreitung, wenn Ressourcengeneratoren für maschinelles Lernen (ML) aufgerufen werden. Diese Zeitüberschreitung stellt sicher, dass die RA-Generierungs-Engine schnellere Antwortzeiten priorisiert, indem sie verzögerte ML-Vorhersageaufrufe beendet.

Der Subflow hat eine Zeitüberschreitungseinstellung von 1 Sekunde. Wenn eine Verzögerung auftritt und die Anrufvorhersage eine Zeitüberschreitung aufweist, generiert das System eine Nachricht.

Der Subflow gilt für die folgenden ML-basierten Ressourcengeneratoren:

- Ähnlichkeit
- Task Intelligence-Ähnlichkeit
- Ähnlichkeit mit Trend
- Task Intelligence-Ähnlichkeit mit Trend

Die `sn_nb_action_adv.similarity_prediction.timeout`Die Systemeigenschaft steuert den Zeitüberschreitungswert des Subflows. Der Standardwert ist auf 1000 ms festgelegt.

Zugehörige Informationen

Erstellen Sie einen Ressourcengenerator in Empfohlene Aktionen

Domain Separation und Empfohlene Aktionen

Domänentrennung wird für Empfohlene Aktionen unterstützt. Mit der Domain Separation können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten sehen und darauf zugreifen können.

Support-Stufe: Basis

- Geschäftslogik: Stellen Sie sicher, dass Daten in die richtige Domäne für die Anwendungsfälle des Application Service Providers übertragen werden.
- Die Anwendung unterstützt die Domänentrennung zur Laufzeit. Zur Domänentrennung gehören die Trennung von der 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 Domänentrennung .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Übersicht

Die Tabellen und Daten in der Anwendung sind domänengetrennt. Empfehlungsautoren können nur den für sie geltenden Kontext basierend auf der Domäne anzeigen. Zur Laufzeit werden Empfehlungen im Anwenderkontext ausgewertet, und Daten werden in der entsprechenden Domäne erstellt, die für den Anwender gilt.

So funktioniert Domain Separation in Empfohlene Aktionen

Dient zur Verwendung der Domänentrennung in Empfohlene Aktionen Anwendung können Sie separate Kontextdatensätze für jede Domäne erstellen. Kontext dient als Ausgangspunkt in Empfohlene Aktionen. Alle anderen Konfigurationen wie Regel, Empfehlung und Ressourcengenerator können dann der Domäne des entsprechenden Kontextdatensatzes zugeordnet werden.

Laufzeitbewertung und Generierung von Empfehlungen sind anwenderspezifisch. Die Domäne des Anwenders wird ausgewählt, und die entsprechenden für den Anwender geltenden Regeln werden ausgewertet, um dem Endanwender endgültige Empfehlungen zu geben. Erstellte Ausführungsdatensätze verwenden dieselbe Domäne des Kontexts, die für den angegebenen Anwender gilt.

Domänengetrennte Tabellen

Wenn Sie zugehörige Entitäten für einen Kontext erstellen, wird die Domäne für die zugehörigen Entitäten auf die Domäne des Kontexts festgelegt. Die folgenden Tabellen in der Anwendung sind domänengetrennt:

- Kontext
- Regel der empfohlenen Aktion
- Empfehlung
- Ressourcengenerator
- Empfehlungsgruppe
- Zuordnung der empfohlenen Aktion für das Suchergebnis
- Kontext der empfohlenen Aktion
- Ausführung der empfohlenen Aktion
- Reihenfolge der empfohlenen Aktion
- Feldempfehlung
- Eingabe der Feldempfehlung
- Definition der Feldempfehlung
- Ressourcengeneratortyp
- Eingabe des Ressourcengeneratortyps
- Empfehlungsgruppierungsstrategie
- Aktionstypdefinition
- Trenddefinition

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warteschlangen für die Anwendung „Empfehlungsaktionen“

Administratoren und Empfohlene Aktionen Administratoren können Warteschlangen konfigurieren, um die asynchrone Auswertung von Empfehlungen zu verwalten.

Zugriffspfad- und Rollenanforderungen

Um die Warteschlange anzuzeigen oder zu verwalten, navigieren Sie zu dem folgenden Speicherort in der Anwendung:

Navigieren Sie zu **Alle** > **Systemrichtlinie** > **Warteschlangenregistrierung**

Erforderliche Rollen: admin oder sn_nb_action.next_BEST_action_admin.

Standardkonfiguration Der Warteschlange

Die Empfohlene Aktionen Die Anwendung enthält standardmäßig eine vorkonfigurierte Warteschlange, um Aktionen effizient zu verarbeiten.

- Warteschlangenname: sn_nb_action.ra_processor_Queue_1
- Skalierungsfaktor: 2
- Abfrageintervall: 5 Sekunden

Optimieren der Warteschlangenkonfiguration für niedrigere Latenz

Um die Reaktionsfähigkeit zu verbessern und die Latenz bei der Aktionsverarbeitung zu reduzieren, sollten Sie den Skalierungsfaktor erhöhen, z. B. ab 2 Bis 3

- Warteschlangenname: sn_nb_action.ra_processor_Queue_1.
- Aktualisierter Skalierungsfaktor: 3
- Abfrageintervall: 5 Sekunden

Überlegungen zur Skalierung

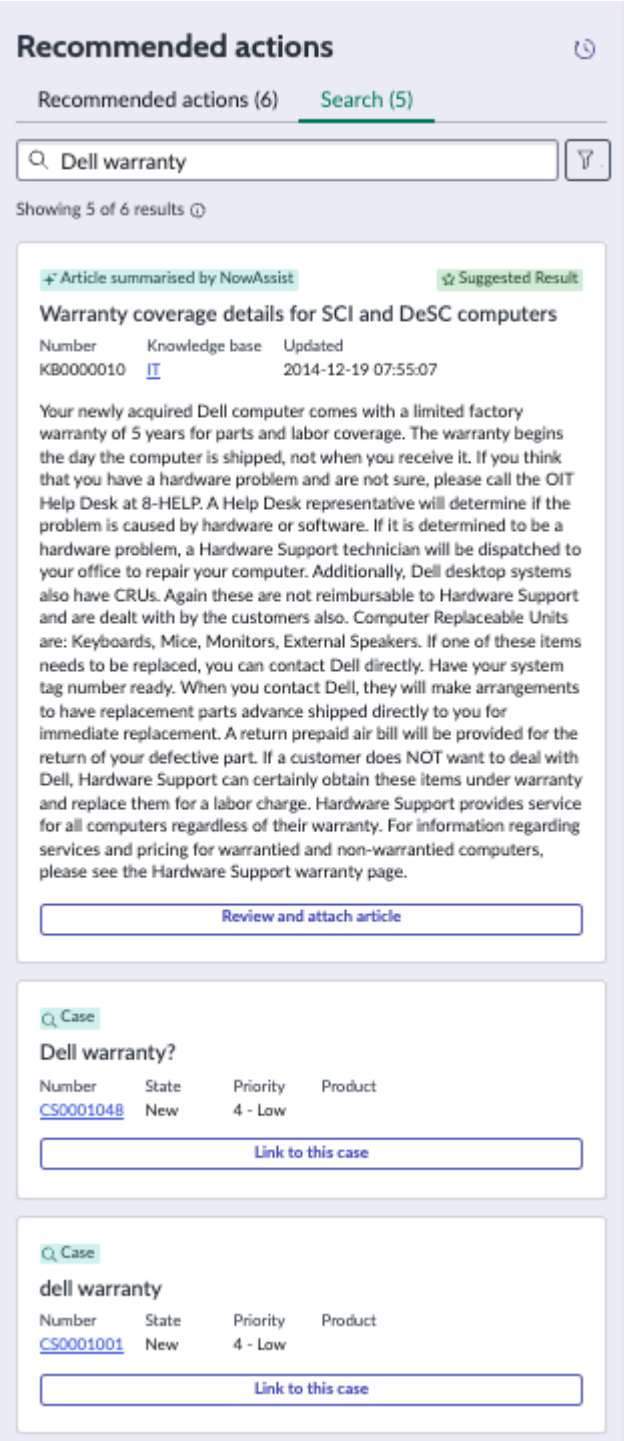
Durch das Erhöhen des Skalierungsfaktors kann die Warteschlange mehr Elemente gleichzeitig verarbeiten und die Latenz reduzieren. Es erhöht jedoch auch den Bedarf an Systemressourcen wie CPU und Arbeitsspeicher.

KI-Suche in Empfohlene Aktionen

Ermöglichen Sie Service Desk-Mitarbeitern, die KI-Suche in zu verwenden Empfohlene Aktionen Um relevante Ressourcen oder Lösungen für Kundenprobleme zu finden.

KI-Suchergebnisse und Genius-Ergebnisse werden auf der Registerkarte Suche von angezeigt Empfohlene Aktionen Komponente im kontextbezogenen Seitenbereich. Service Desk-Mitarbeiter können Aktionen direkt über die Suchkarten initiieren, um ein Problem zu lösen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Die Suchergebnisse aus den konfigurierten Suchquellen werden in Form von Karten angezeigt. Diese Karten sind Vorschauen von Suchdatensätzen. Sie können die Karte auswählen, um die Datensatzdetails anzuzeigen, oder direkt Aktionen über die Karten ausführen. Die relevantesten Antworten werden als Top-Ergebnisse in Form von Genius-Ergebniskarten angezeigt.

Die KI-Suche nutzt fortschrittliche Algorithmen für maschinelles Lernen und Verarbeitungsfunktionen für natürliche Sprache, um Anwenderabfragen zu verstehen und liefert die relevantesten Suchergebnisse, die zur effektiven Lösung von Problemen verwendet werden können. Weitere Informationen zu:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- KI-Suche und ihre Funktionen siehe KI-Suche .
- Aktivieren der KI-Suche für Next Experience, siehe Aktivieren KI-Suche Für Next Experience .

Funktionen DER KI-Suche

- Hebt Suchabfragebegriffe hervor, die in den Suchergebnissen angezeigt werden.
- Zeigt die relevantesten Ergebnisse zuerst mit Relevanz für maschinelles Lernen an. Maschinelles Lernen optimiert und verbessert automatisch die Relevanzpunktzahl der Suchergebnisse für jedes Suchprofil basierend auf den von Service Desk-Mitarbeitern ausgewählten Antworten.
- Zeigt die besten Antworten als Genius-Ergebniskarten an.

Vorteile DER KI-Suche

- Maximiert die Effizienz: Verwenden Sie die Integration der KI-Suche, um die Zeit für die Aufgabenlösung zu reduzieren und die Produktivität von Service Desk-Mitarbeitern zu verbessern.
- Nutzt kontextbezogene Intelligenz: Nutzen Sie die kontextbezogene Suche optimal, um genaue und zeitnahe Antworten zu erhalten.
- Bietet Zusammenfassung: Konfigurieren Sie Genius-Ergebnisse, um eine umfassende Sprachmodellbasierte Wissenszusammenfassung zu erhalten, die Ihren Inhalts- und Informationsanforderungen entspricht.

KI-Suche in konfigurieren Empfohlene Aktionen

Schritte zum Konfigurieren der KI-Suche in Empfohlene Aktionen Schließen Sie die Aktivierung der Registerkarte „KI-Suche“ ein, ordnen Sie die Ergebnisse der KI-Suche mit Anleitungseingaben zu, und passen Sie an Empfohlene Aktionen Komponente. Erweiterte Anpassungsoptionen umfassen das Anpassen der Anzahl der auf einer Seite anzuzeigenden Ergebnisse, das Identifizieren von Genius-Ergebnissen, die dem Suchprofil hinzugefügt werden sollen, und das Konfigurieren von Suchquellen. Weitere Informationen finden Sie unter KI-Suche in konfigurieren Empfohlene Aktionen.

KI-Suche in verwenden Empfohlene Aktionen

Ermöglichen Sie Kundenservice-Mitarbeitern, die KI-Suche zu verwenden, um schneller auf relevante Informationen zuzugreifen, und ergreifen Sie geeignete Maßnahmen, um Kundenprobleme zu lösen. Weitere Informationen finden Sie unter Verwenden Sie die KI-Suche in Empfohlene Aktionen Zum Lösen von Fällen.

- Zugriff auf die KI-Suche: Service Desk-Mitarbeiter können auf die Registerkarte „KI-Suche“ im kontextbezogenen Seitenbereich des Arbeitsbereichs zugreifen.
- Kontextbezogene Ergebnisse finden: Service Desk-Mitarbeiter können ihre Suchabfragen in die Suchleiste eingeben. Die KI-Suche verwendet die Verarbeitung natürlicher Sprache, um Anwenderabfragen zu verstehen, und berücksichtigt den Aufgabenkontext, um relevante Ergebnisse zu erzielen.
- Ergebnisse der KI-Suche werden angezeigt: Überprüfen Sie die Ergebnisse der KI-Suche, und ergreifen Sie Aktionen direkt über die Suchkarten.
- Genius-Ergebnisse werden angezeigt: Service Desk-Mitarbeiter können die relevantesten Ergebnisse oben basierend auf Kriterien anzeigen, die in der Konfiguration der Genius-Ergebnisse definiert sind, und sie zuerst auf die relevantesten Informationen aufmerksam machen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Eingrenzen der Suchergebnisse: Service Desk-Mitarbeiter können eine Suchquelle aus auswählen **Suchfilter** Feld, um nur Ergebnisse aus dieser Suchquelle anzuzeigen und dann zur Anzeige aller übereinstimmenden Datensätze zurückzukehren.
- Anzahl der Ergebnisse anzeigen: Die Registerkarte „Suche“ zeigt die Anzahl der übereinstimmenden Suchergebnisse an. Die Suchfilter zeigen die Anzahl der übereinstimmenden Ergebnisse für jede Suchquelle an.

Hinweis: Die angezeigten Suchergebnisse und die Gesamtanzahl der Suchvorgänge können aufgrund von Sicherheitsberechtigungen variieren oder wenn das Suchergebnis bereits ausgeführt wurde. Die ausgeführten Anleitungen werden dem Aktivitätenstrom hinzugefügt und in den Aktionsverlauf verschoben. Ausgeführte Anleitungen werden in die Gesamtanzahl der Suche einbezogen, werden jedoch nicht in den Suchergebnissen angezeigt.

Aktivieren Sie die KI-Suche in Empfohlene Aktionen

Als Administrator können Sie aktivieren Empfohlene Aktionen– KI-Suche auf der Seite „Front-Line-Fall“, der CSM-Standarddatensatzseite und der CSM-Interaktionsseite (für Chat-, Video-, Walk-up- und E-Mail-Kanäle), indem festgelegt wird **HideAgentAssistShowRA** UX-Seiteneigenschaft auf „wahr“.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Empfohlene Aktionen– Die KI-Suche ist für die folgenden Seiten verfügbar:

- CSM-Seite „Standarddatenssatz“
- Seite für Fall mit direktem Kundenkontakt
- CSM-Interaktionsdatensatzseite für Chat-, Video-, E-Mail- und Walk-up-Kanäle

Die folgende Tabelle zeigt, wie Sie nutzen können Empfohlene Aktionen– KI-Suchfunktion:

Empfohlene Aktionen – KI-Suche – Versionskompatibilität

Version	Funktionsverfügbarkeit
Neue Kunden, die mit dem Yokohama-Release beginnen	Empfohlene Aktionen – Die KI-Suche ist standardmäßig ein integraler Bestandteil des kontextbezogenen Seitenbereichs. Es ist keine zusätzliche manuelle Konfiguration erforderlich.
Kunden, die vor dem Yokohama-Release das Onboarding durchgeführt haben	Agent Assist ist standardmäßig mit der Option zur manuellen Migration zu aktiviert Empfohlene Aktionen– KI-Suche. Zum Migrieren von Agent Assist zu Empfohlene Aktionen– KI-Suche erstellen und festlegen *hideAgentAssistShowRA*UX-Seiteneigenschaft bis `Wahr` . **Hinweis:** Wenn Sie diese Eigenschaft bereits zum Aktivieren erstellt haben Empfohlene Aktionen Im Chat-Interaktionsdatensatz, Sie müssen sie nicht erneut erstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle**an.
2. Suchen Sie nach `sys_ux_page_property.LIST` Und drücken Sie die Eingabetaste.

   Hinweis: Wenn *`hideAgentAssistShowRA`*Die UX-Seiteneigenschaft ist bereits vorhanden. Sie müssen sie nicht erneut erstellen.

3. Wählen Sie **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „UX-Seiteneigenschaft“

Feld	Beschreibung
Seite	Seite, für die die Eigenschaft gilt. Wählen Sie Aus `Konfigurierbarer CSM/FSM-Arbeitsbereich` .
Name	Name der Seiteneigenschaft. Geben Sie den Namen als an `HideAgentAssistShowRA` .
Typ	Wahr oder Falsch
Wert	Aktiviert oder deaktiviert die Eigenschaft. Legen Sie den Wert auf fest `Wahr` Zum Aktivieren der Eigenschaft.
Anwendung	Anwendungsbereich, in dem die Eigenschaft erstellt wird.
Beschreibung	Kurze Beschreibung der UX-Seiteneigenschaft, die Sie erstellen.

5. Wählen Sie **Speichern**.

Beispielkonfigurationen empfohlener Aktionen

Diese Beispieldokumentation zeigt End-to-End-Konfigurationen von Empfehlungen mit Aktionen vom Typ „Anleitung“, „Entscheidungsstruktur“ oder „Feldempfehlung“, die Sie bei den ersten Schritten mit unterstützen Empfohlene Aktionen.

Beispiele für empfohlene Aktionen

Szenario	Beschreibung
Beheben Sie Probleme bei einer fehlgeschlagenen Kreditkartentransaktion	Eine Entscheidungsstruktur, die Service Desk-Mitarbeitern bei der Problembehandlung einer fehlgeschlagenen Kreditkartentransaktion hilft. Diese Entscheidungsstruktur stellt eine Reihe von Fragen und stellt basierend auf den eingegebenen Antworten eine Lösung bereit, z. B. die fehlgeschlagene Transaktion nachverfolgen, eine neue Kreditkarte versenden oder weitere Unterstützung bereitstellen.
Empfehlen Sie eine Zuweisungsgruppe für ein Routerproblem	Eine Feldempfehlung, die einen Wert für das Feld Zuweisungsgruppe empfiehlt, damit der Service Desk-Mitarbeiter den Fall dem entsprechenden Team

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiele für empfohlene Aktionen (Fortsetzung)

Szenario	Beschreibung
	zuweisen kann, um das Kundenproblem schneller zu lösen.
Verknüpfen Sie den aktuellen Fall mit dem ähnlichen schwerwiegenden Fall	Eine Anleitung, die empfiehlt, den aktuellen Fall mit dem empfohlenen ähnlichen schwerwiegenden Fall zu verknüpfen, damit der Geschäftsinhaber den Trend erkennen und Korrekturmaßnahmen ergreifen kann.

Beispiel: Problembehandlung einer fehlgeschlagenen Kreditkartentransaktion

Erfahren Sie, wie Prozessanalysten oder Geschäftsinhaber eine empfohlene Aktion konfigurieren, die eine Entscheidungsstruktur zur Behebung einer fehlgeschlagenen Kreditkartentransaktion verwendet.

Problemszenario

Paul hat versucht, eine intelligente Uhr mit seiner StellarVest-Bankkreditkarte zu kaufen. Die Transaktion ist jedoch zum Zeitpunkt der Zahlung fehlgeschlagen. Paul hat einen Fall im Kundensupportportal der StellarVest-Bank erstellt, um Hilfe zu erhalten.

In diesem Szenario wird dem Service Desk-Mitarbeiter, der dem Fall Paul zugewiesen ist, empfohlen, eine Entscheidungsstruktur zu verwenden, um die fehlgeschlagene Kreditkartentransaktion zu beheben. Die Entscheidungsstruktur erfasst Anwender-, Kreditkarten- und Transaktionsdetails. Wenn Geld belastet wurde, wird die Transaktionsnachverfolgung initiiert. Wenn jedoch kein Geld belastet wurde, stellt der Service Desk-Mitarbeiter einen Fehlercode bereit, der bestimmt, welche Anleitung bereitgestellt wird. Beispiele für potenzielle Anleitungen sind: Neuzuweisung des Falls, Erstellung eines Arbeitsauftrags oder Zuweisung des Falls an einen IT-Techniker.

Konfigurieren einer empfohlenen Aktion zur Fehlerbehebung einer fehlgeschlagenen Kreditkartentransaktion

Helfen Sie Prozessanalysten, eine empfohlene Aktion vom Typ „Entscheidungsstruktur“ zu konfigurieren, mit der Service Desk-Mitarbeiter Fehler bei fehlgeschlagenen Kreditkartentransaktionen beheben können, die von Kunden gemeldet wurden.

Aufgabe	Beschreibung
Entscheidungsstruktur wird erstellt	Erstellen Sie eine Entscheidungsstruktur, mit der Service Desk-Mitarbeiter Kunden eine Reihe von Fragen stellen können. Basierend auf den bereitgestellten Antworten können Service Desk-Mitarbeiter Probleme beheben und Lösungen für Kundenprobleme bereitstellen. Weitere Informationen zum Konfigurieren einer Entscheidungsstruktur in finden Sie Decision Tree Builder, Siehe Problembehandlung für eine fehlgeschlagene Entscheidungsstruktur für Kreditkartentransaktionen .
Erstellen Sie eine Regel aus dem Fallkontextdatensatz	Erstellen Sie eine Regel, um Empfehlungen für aktive Fälle anzuzeigen, die die in dieser Regel angegebene Bedingung erfüllen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgabe	Beschreibung
Erstellen Sie eine Empfehlung mit der Entscheidungsstruktur als Aktionstyp	Erstellen Sie eine Empfehlung, die die Entscheidungsstruktur zur Behebung einer fehlgeschlagenen Kreditkartentransaktion verwendet.

Erstellen Sie eine Empfehlung mit der Entscheidungsstruktur als Aktionstyp

Erstellen Sie eine Empfehlung, um die Entscheidungsstruktur „Fehlerbehebung bei Kreditkartentransaktionsfehlern“ als Aktionstyp auszuwählen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_nb_action.next_best_action_author, admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Neue Empfehlungen können nur innerhalb der Regeln erstellt werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Empfohlene Aktionen** > **Kontexte**an.
2. Wählen Sie den Fallkontext aus.
3. Wählen Sie aktive Regel aus der zugehörigen Liste Regeln aus.
4. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Empfehlungen die Option aus **Neu** .
5. Wählen Sie im Bildschirm neue Empfehlung die Option aus **Ein geführter Flow, dem folgen soll** Dient zum Erstellen einer Empfehlung vom Typ „Entscheidungsstruktur“.
   Ein neues Empfehlungsformular wird angezeigt, wobei die Felder **Regel**, **Kontext**und **Aktionstyp** automatisch ausgefüllt werden.
6. In **Name** Feld eingeben Beheben Sie einen Fehler bei Kreditkartentransaktionen .
7. In **Aktion** Feld auswählen Sie die Aktion aus.
   Welche Aktionen verfügbar sind, wird durch die Auswahl im Feld **Aktionstyp** bestimmt.

   a. In **Aktion** Wählen Sie das Suchsymbol aus.
      Im resultierenden Popup-Fenster wird die **Tabellenname** Das Feld wird automatisch mit der Tabelle ausgefüllt, in der die verfügbaren Aktionen für den ausgewählten Aktionstyp gespeichert sind.

   b. In **Dokument** Wählen Sie die Entscheidungsstruktur Problembehandlung bei Kreditkartentransaktionsfehlern aus, indem Sie auf das Suchsymbol klicken.
      Weitere Informationen zum Erstellen dieser Entscheidungsstruktur finden Sie unter Entscheidungsstruktur für Problembehandlung bei Kreditkartentransaktionsfehlern erstellen .

   c. Wählen Sie **OK**.

8. In **Empfehlungshinweis** Feld eingeben Beheben Sie einen Fehler bei Kreditkartentransaktionen .
   Der Tipp erklärt Service Desk-Mitarbeitern, warum eine Empfehlung vorgeschlagen wird.
9. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Beispiel: Empfehlen Sie eine Zuweisungsgruppe für ein Routerproblem

Erfahren Sie, wie Prozessanalysten oder Geschäftsinhaber eine empfohlene Aktion vom Typ „Feldempfehlung“ konfigurieren, um eine Zuweisungsgruppe für ein Routerproblem zu empfehlen. Diese Feldempfehlung verwendet einen Ressourcengenerator vom Typ „Entscheidungstabelle“, der das Routermodell und das Routerproblem als Eingaben verwendet und als Ergebnis eine Zuweisungsgruppe bereitstellt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Problemszenario

QuantumLink Technologies, ein Neuling auf dem Markt für Netzwerkgeräte, legt großen Wert auf Kundenzufriedenheit und die schnelle Lösung von Kundenproblemen. Die Geschäftsinhaber sind verpflichtet, einen ausgezeichneten Kundenservice zu bieten, damit ihr Geschäft erfolgreich sein kann.

Alisha, einer der Geschäftsinhaber bei QuantumLink Technologies, richtet eine empfohlene Aktion ein, die einen Wert für das Feld Zuweisungsgruppe basierend auf dem von Kunden angegebenen Produktmodell und Problem empfiehlt.

Rohit, ein Kunde, der kürzlich einen QuantumLink-Router gekauft hat, hat zeitweise auftretende Konnektivitätsprobleme mit seinem Router. Er erstellt einen Fall im Kundensupportportal von QuantumLink Technologies. John ist frustriert über die Unterbrechungen seines Internetservice und sucht nach einer schnellen Lösung, um die unterbrechungsfreie Konnektivität für seine Heim- und Arbeitsbedürfnisse zu bestätigen.

John Jason, dem diesem Fall zugewiesenen Service Desk-Mitarbeiter, wird ein Feldwert für eine Zuweisungsgruppe empfohlen, damit dieser Fall dem entsprechenden Team zugewiesen werden kann und das Problem schnell gelöst werden kann.

Konfigurieren einer empfohlenen Aktion zum Empfehlen einer Zuweisungsgruppe für ein Routerproblem

Helfen Sie Alisha, eine empfohlene Aktion vom Typ „Feldempfehlung“ zu konfigurieren, die eine Zuweisungsgruppe für ein Routerproblem empfiehlt.

Aufgabe	Beschreibung
Erstellen einer Entscheidungstabelle für die Empfehlung von Zuweisungsgruppen	Konfigurieren Sie eine Entscheidungstabelle, die Produkt und Problem als Eingaben verwendet, um die Zuweisungsgruppe als Ausgabe bereitzustellen. Sie können diese Entscheidungstabelle in einem Ressourcengenerator verwenden.
Konfigurieren Sie einen Ressourcengenerator für die Bereitstellung einer Zuweisungsgruppe als Ergebnis	Konfigurieren Sie einen Ressourcengenerator, den Sie beim Konfigurieren einer Feldempfehlung verwenden können, um die entsprechende Zuweisungsgruppe für das Routerproblem bereitzustellen.
Erstellen Sie eine Feldempfehlung zum Empfehlen des Feldwerts für Zuweisungsgruppen	Erstellen Sie eine Aktion vom Typ „Feldempfehlung“, um einen Feldwert für die Zuweisungsgruppe zu empfehlen.
Erstellen Sie eine Regel aus dem Fallkontextdatensatz	Erstellen Sie eine Regel, um Empfehlungen für aktive Fälle anzuzeigen, die die in dieser Regel angegebene Bedingung erfüllen.
Erstellen Sie eine Empfehlung mit der Feldempfehlung als Aktionstyp	Erstellen Sie eine Empfehlung, um die Empfehlung für den Feldwert der Zuweisungsgruppe in einem Falldatensatz anzuzeigen.

Erstellen einer Entscheidungstabelle für die Empfehlung von Zuweisungsgruppen

Erstellen Sie eine Entscheidungstabelle mit dem Namen **Zuweisungsgruppe für ein Routerproblem** Die als Ergebnis eine Zuweisungsgruppe für eine bestimmte Kombination aus Produkt und Problem bereitstellt.

Diese Entscheidungstabelle erfordert zwei Eingaben:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabe	Typ
Produkt	Zeichenfolge
Problem	Zeichenfolge

Erstellen Sie für das Ergebnis die Spalte Zuweisungsgruppe mit dem Ergebnistyp Referenz und der Ergebnistabelle Gruppe [sys_user_Group].

Konfigurieren Sie die Bedingungen, Ergebnisse und Werte der Entscheidungstabelle wie in der folgenden Tabelle angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Entscheidungstabellen .

Beispielentscheidungstabelle: Zuweisungsgruppe für ein Routerproblem

Bedingungsspalten		Ergebnisspalte
Produkt	Problem	Zuweisungsgru
Router der M-Serie	Problem mit der Internetverbindung	Router-M-Team
Router der M-Serie	Router wird aufgeheizt	Router-M-Team
Router der M-Serie	Netzwerkausfall	Router-M-Team
Router der M-Serie	Sicherheitsbedenken	Router-M-Team
Router-N-Serie	Problem mit der Internetverbindung	Router-N-Team-
Router-N-Serie	Router wird aufgeheizt	Router-N-Team-
Router-N-Serie	Netzwerkausfall	Router-N-Team-
Router-N-Serie	Sicherheitsbedenken	Router-N-Team-

Konfigurieren Sie einen Ressourcengenerator für die Bereitstellung einer Zuweisungsgruppe als Ergebnis

Konfigurieren Sie einen Ressourcengenerator vom Typ „Entscheidungstabelle“, der eine Zuweisungsgruppe für ein bestimmtes Routermodell und ein zugehöriges Problem bereitstellt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_nb_action.next_BEST_action_author, sn_nb_action.resource_Generator_author, admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Empfohlene Aktionen** > **Ressourcengeneratoren**an.
2. Wählen Sie in der Liste „Ressourcengeneratoren“ die Option **Neu** aus.
3. In **Name** Feld eingeben Zuweisungsgruppe für Routerproblem-RG .
4. In **Kontext** Feld Fallkontext auswählen.
5. In **Generatortyp** Feld wählen Sie Entscheidungstabelle aus.
6. In **Generator** Wählen Sie die Zuweisungsgruppe für die Entscheidungstabelle eines Routerproblems aus.
7. Speichern Sie den Datensatz, um die Generatoreingaben anzuzeigen.
8. Füllen Sie die Felder im Eingabeformular Generator aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

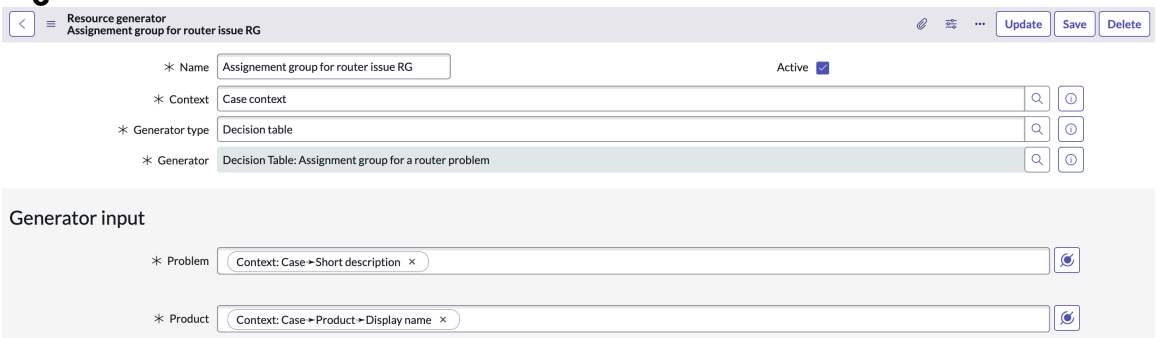
a. Wählen Sie die Pillenauswahl neben dem Feld aus.

b. In **Produkt** Feld auswählen **Kontext: Fall** > **Produkt** > **Anzeigename**an.

c. In **Problem** Feld auswählen **Kontext: Fall** > **Kurzbeschreibung**an.

9. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnis



Nächste Maßnahme

Erstellen Sie eine Feldempfehlung Die Sie beim Erstellen der empfohlenen Aktion zum Empfehlen des Feldwerts der Zuweisungsgruppe verwenden können.

Erstellen Sie eine Feldempfehlung zum Empfehlen des Feldwerts für Zuweisungsgruppen

Erstellen Sie eine Feldempfehlung, die Sie beim Konfigurieren einer empfohlenen Aktion auswählen können. Diese Feldempfehlung schlägt einen Feldwert für Zuweisungsgruppe in einem Falldatensatz für ein Routerproblem vor.

Vorbereitungen

Verwenden Sie die CSM-Standarddatensatzseite oder die CSM-Interaktionsdatensatzseite, um Feldempfehlungen im konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich anzuzeigen. Informationen zum Festlegen der CSM-Standarddatensatzseite oder der CSM-Interaktionsdatensatzseite als Standardseite finden Sie unter Legen Sie die Reihenfolge der Datensatzseite fest.

Erforderliche Rolle: sn_nb_action.next_BEST_action_author oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Erstellen einer Feldempfehlung umfasst zwei Hauptschritte:

- Eingaben für die Feldempfehlung werden erstellt.
- Erstellen von Anweisungen zum Empfehlen von Werten, indem für jedes Feld eine Definition konfiguriert wird.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Empfohlene Aktionen** > **Aktionstypen** > **Feldempfehlungen**an.

2. Wählen Sie Aus **Neu** In der Liste Feldempfehlungen.

3. In **Name** Feld eingeben `Feldempfehlung für Zuweisungsgruppe` .

4. In **Tabelle** Feld auswählen Fall [sn_customerservice_Case] Damit Sie die Feldempfehlung für ausfüllen können **Zuweisungsgruppe** Feld in einem Falldatensatz.

5. Speichern Sie den Datensatz, um die zugehörigen Listen anzuzeigen.

6. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Feld Empfehlungseingaben die Option aus **Neu** Dient zum Erstellen einer Eingabe.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. In **Typ** Feld Referenz auswählen.

b. In **Bezeichnung** Feld eingeben Zuweisungsgruppe .
Die **Spaltenname** Feld wird automatisch ausgefüllt.

c. Konfigurieren Sie in der zugehörigen Liste Referenzspezifikation die folgenden Felder.

Feld	Aktion
Referenz	Wählen Sie aus Gruppentabelle [sys_user_Group].
Referenzqual.-Bedingung	Wählen Sie aus Aktiv | ist | wahr Bedingung.

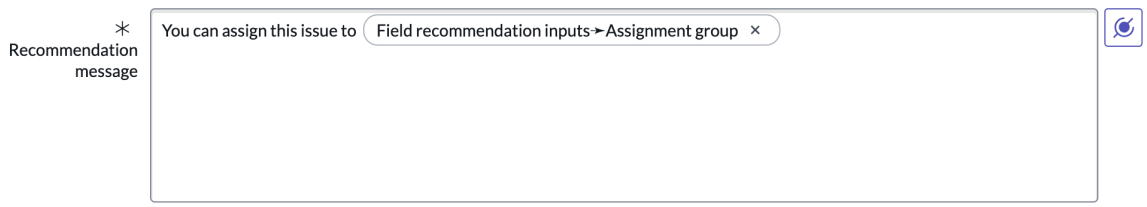
d. Wählen Sie **Aktualisieren**.

7. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Feldempfehlungsdefinitionen“ die Option aus **Neu** Um eine Definition zu erstellen.

a. In **Name** Feld eingeben Zuweisungsgruppe für Routerproblemdefinition .

b. In **Feld** , Wählen Sie das Feld Zuweisungsgruppe aus.

c. In **Empfehlungsnachricht** Feld eingeben Sie können dieses Problem zuweisen Und verwenden Sie die Pillenauswahl, um den empfohlenen Wert hinzuzufügen **Eingaben der Feldempfehlung** > **Zuweisungsgruppe** Als Teil der Nachricht.



Hinweis: Wenn der Ressourcengenerator einen leeren Feldwert zurückgibt, wird die Empfehlungsnachricht nicht angezeigt.

d. In **Empfehlungsmethode** Liste, wählen Sie nur Empfehlen aus.

e. Wählen Sie **Absenden**.

Erstellen Sie eine Empfehlung mit der Feldempfehlung als Aktionstyp

Erstellen Sie eine Empfehlung, um die Feldempfehlung als Aktionstyp für die Empfehlung eines Werts für das Feld Zuweisungsgruppe in einem Falldatensatz auszuwählen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_nb_action.next_best_action_author, admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Empfohlene Aktionen** > **Kontexte**an.
2. Wählen Sie Fallkontext aus.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Regeln die Option aktive Regel aus.
4. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Empfehlungen die Option aus **Neu** .
5. Wählen Sie im Bildschirm neue Empfehlung die Option aus **Ein zu verwendender Feldwert** .
   Ein neues Empfehlungsformular wird angezeigt, wobei die Felder **Regel**, **Kontext**und **Aktionstyp** automatisch ausgefüllt werden.
6. In **Name** Feld eingeben Zuweisungsgruppe für Routerproblem empfehlen .
7. In **Aktion** Feld auswählen Sie eine Aktion aus.

   a. In **Aktion** Wählen Sie das Suchsymbol aus.
   Im resultierenden Popup-Fenster wird die **Tabellenname** Das Feld wird automatisch mit der Tabelle ausgefüllt, in der die verfügbaren Aktionen für den ausgewählten Aktionstyp gespeichert sind.

   b. In **Dokument** Feld wählen Sie die Feldempfehlung für die Feldempfehlung für Zuweisungsgruppe aus.

   c. Wählen Sie **OK**.

8. In **Ressourcengenerator** Feld Zuweisungsgruppe für Ressourcengenerator für Routerproblem RG auswählen.
9. Speichern Sie den Datensatz, um den Formularabschnitt „Aktionseingaben“ anzuzeigen.
10. Definieren Sie die Aktionseingaben.
    a. Wählen Sie die Pillenauswahl neben dem Feld aus.
    b. In **Zuweisungsgruppe** Feld auswählen **Ressourcengenerator** > **Zuweisungsgruppe: Gruppe**an.
11. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Beispiel: Verknüpfen Sie den ähnlichen schwerwiegenden Fall mit dem aktuellen Fall

Erfahren Sie, wie Prozessanalysten oder Geschäftsinhaber eine empfohlene Aktion vom Typ „Leitfaden“ konfigurieren, um einen schwerwiegenden Fall vorzuschlagen, der mit dem aktuellen Fall verknüpft werden kann. Diese Anleitung verwendet einen Ressourcengenerator vom Typ Ähnlichkeit mit Trend, um den ähnlichen Fall mit einem gemeinsamen Trend zu empfehlen.

Problemszenario

Isabella besitzt ein florierendes E-Commerce-Geschäft, das sich auf den Verkauf handgefertigter handwerklicher Produkte spezialisiert hat. Mit dem Wachstum des Unternehmens erkennt Isabella die zunehmende Bedeutung der Bereitstellung eines außergewöhnlichen Kundenservice, um Kundenzufriedenheit und -Loyalität zu erhalten. Isabella versteht, dass die effektive und schnelle Behandlung von Kundenproblemen für den Erfolg des Unternehmens entscheidend ist.

Daniel, Prozessanalyst im Team von Isabella, identifiziert die häufigsten und kritischsten Probleme, die ihre Kunden melden, und erstellt schwerwiegende Fälle für sie. So kann jedes Mal, wenn ein Kunde einen Fall erstellt, mit dem ähnlichen schwerwiegenden Fall verknüpft

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

werden. Dieser Prozess hilft ihnen, das Muster zu verstehen, die Ursache zu identifizieren, Korrekturmaßnahmen zu ergreifen und ähnliche Lösungen anzuwenden.

Daniel identifiziert die folgenden schwerwiegenden Probleme:

- Fehlende Artikel in der Bestellung
- Falsche Elemente erhalten
- Beschädigte oder defekte Produkte
- Erstattungsanforderungen
- Abrechnungsdiskrepanzen oder -Fehler
- Schwierigkeit beim Anwenden von Rabattcodes
- Schwierigkeit, den Kundensupport zu erreichen

Jetzt konfiguriert Daniel eine Anleitung, die dem Service Desk-Mitarbeiter, der an einem neuen von einem Kunden erstellten Fall arbeitet, einen ähnlichen schwerwiegenden Fall empfiehlt. Die Anleitung bietet dem Service Desk-Mitarbeiter eine Aktion, um den empfohlenen schwerwiegenden Fall mit dem aktuellen Fall zu verknüpfen.

Konfigurieren einer empfohlenen Aktion zum Verknüpfen eines ähnlichen schwerwiegenden Falls mit dem aktuellen Fall

Helfen Sie Daniel, eine empfohlene Aktion vom Typ „Anleitung“ zu konfigurieren, die Ähnlichkeit mit dem Trendressourcengenerator verwendet, um den schwerwiegenden Fall mit dem aktuellen Fall zu verknüpfen.

Aufgabe	Beschreibung
Konfigurieren eines Subflows für die Automatisierung der Leitfadenaktion	Konfigurieren Sie einen Subflow, den Sie in einer Anleitung verwenden können, um den vorgeschlagenen schwerwiegenden Fall automatisch mit dem aktuellen Fall zu verknüpfen, wenn Sie auf eine Aktionsschaltfläche klicken.
Konfigurieren Sie einen Ressourcengenerator für die Bereitstellung eines ähnlichen schwerwiegenden Falls wie der aktuelle Fall	Konfigurieren Sie einen Ressourcengenerator vom Typ Ähnlichkeit mit Trend, der einen ähnlichen schwerwiegenden Fall wie der aktuelle Fall bereitstellt.
Erstellen Sie eine Anleitung zum Verknüpfen eines ähnlichen schwerwiegenden Falls mit dem aktuellen Fall	Erstellen Sie eine Anleitung, um den ähnlichen schwerwiegenden Fall mit dem aktuellen Fall zu verknüpfen, indem Sie Anleitungseingaben, eine Vorschau der Experience und eine Anleitungsaktion konfigurieren.
Erstellen Sie eine Regel aus dem Fallkontextdatensatz	Erstellen Sie eine Regel, um Empfehlungen für aktive Fälle anzuzeigen, die die in dieser Regel angegebene Bedingung erfüllen.
Erstellen Sie eine Empfehlung mit Anleitung als Aktionstyp	Erstellen Sie eine Empfehlung, um die Anleitung als Aktionstyp zum Verknüpfen eines schwerwiegenden Falls mit dem aktuellen Falldatensatz auszuwählen.

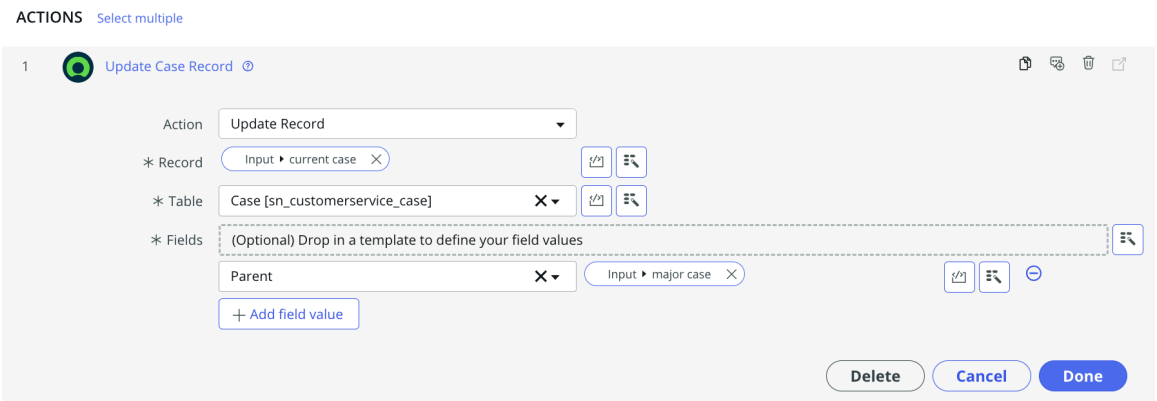
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurieren eines Subflows für die Automatisierung der Leitfadenaktion

Konfigurieren Sie einen Subflow, den Sie in einer Anleitung verwenden können, um den vorgeschlagenen schwerwiegenden Fall automatisch mit dem aktuellen Fall zu verknüpfen, wenn Sie auf eine Aktionsschaltfläche klicken.

Konfigurieren und veröffentlichen Sie einen Subflow mit den folgenden Eingaben und Aktionen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen Subflow in Workflow-Studio .

Feld	Wert	Beschreibung
Name	Schwerwiegenden Fall verknüpfen	-
Subflow-Eingaben Und -Ausgaben > **Eingaben**	• Aktueller Fall • Schwerwiegender Fall	Eingabetyp: Ref
Aktionen	Datensatz aktualisieren	Aktualisieren Si schwerwiegende aktuellen Fall hi



Konfigurieren Sie einen Ressourcengenerator für die Bereitstellung eines ähnlichen schwerwiegenden Falls wie der aktuelle Fall

Konfigurieren Sie einen Ressourcengenerator vom Typ Ähnlichkeit mit Trend, der einen ähnlichen schwerwiegenden Fall wie der aktuelle Fall bereitstellt.

Vorbereitungen

- Stellen Sie Sicher Predictive Intelligence Ist aktiv und in Ihrer Instanz eingerichtet. Weitere Informationen finden Sie unter Predictive Intelligence installieren .
- Stellen Sie sicher, dass Sie über einen verfügen Predictive Intelligence Abonnement.
- Schulen Sie die Ähnlichkeitslösung für die Erkennung schwerwiegender Probleme mit den vorhandenen Kundenfällen. Weitere Informationen finden Sie unter Eine Ähnlichkeitslösung erstellen und trainieren .
- Erstellen Sie eine Trenddefinition mit dem Namen Trends für schwerwiegende Probleme, um zu definieren, wie viele Datensätze, die etwas gemeinsam haben, einen Trend darstellen, z. B. sechs oder mehr Datensätze mit gemeinsamen Feldwerten.

Erforderliche Rolle: sn_nb_action.next_BEST_action_author, sn_nb_action.resource_Generator_author, admin

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Empfohlene Aktionen** > **Ressourcengeneratoren**an.
2. Wählen Sie in der Liste „Ressourcengeneratoren“ die Option **Neu** aus.
3. In **Name** Feld eingeben Ähnlicher schwerwiegender Fall .
4. In **Kontext** Feld Fallkontext auswählen.
5. In **Generatortyp** Feld Ähnlichkeit mit Trend auswählen.
6. Speichern Sie den Datensatz, um die Generatoreingaben anzuzeigen.
7. Füllen Sie die Felder im Eingabeformular Generator aus.

Feld	Aktion
Ähnlichkeitsdefinition	Wählen Sie die Ähnlichkeitslösung, Erkennung schwerwiegender Probleme aus.
Trenddefinition	Wählen Sie die Trenddefinition Trends schwerwiegender Probleme aus.

8. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Erstellen Sie eine Anleitung zum Verknüpfen eines ähnlichen schwerwiegenden Falls mit dem aktuellen Fall

Erstellen Sie eine Anleitung zum Verknüpfen eines ähnlichen schwerwiegenden Falls mit dem aktuellen Fall, indem Sie Anleitungseingaben, eine Vorschau der Experience und eine Anleitungsaktion konfigurieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_nb_action.next_best_action_author, admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Empfohlene Aktionen** > **Aktionstypen** > **Anleitungen**an.
2. Wählen Sie Aus **Neu** In der Liste der Anleitungen.
3. In **Name** Feld eingeben Ähnlichen schwerwiegenden Fall verknüpfen .
4. In **Beschreibung** Feld eingeben In dieser Anleitung wird empfohlen, den identifizierten ähnlichen schwerwiegenden Fall mit dem aktuellen Fall zu verknüpfen. .
5. Erstellen Sie die folgenden Eingaben für die Anleitung.
   Eingaben sind die Variablen oder Informationen, die das System benötigt, um die Anleitung auszuführen. Sie können Eingaben an mehreren Stellen verwenden, z. B. die Vorschau-Experience für Anleitungen und die Anleitungsaktionen.
   a. Wählen Sie auf der Registerkarte Anleitungseingabe die Option aus **Neu** .
   b. In **Bezeichnung** Feld eingeben Aktueller Fall .
   c. In **Typ** Feld Referenz auswählen.
   d. In der zugehörigen Liste Referenzspezifikation in **Referenz** Feld die Falltabelle auswählen.
   e. Wählen Sie **Absenden**.
   f. Wählen Sie auf der Registerkarte Anleitungseingabe die Option aus **Neu** Erneut.
   g. In **Bezeichnung** Feld eingeben Schwerwiegender Fall .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

h. In **Typ** Feld Referenz auswählen.

i. In der zugehörigen Liste Referenzspezifikation in **Referenz** Feld die Falltabelle auswählen.

j. Wählen Sie **Absenden**.

6. Konfigurieren Sie die Vorschau-Experience.

a. In **Vorschautitel** Feld eingeben Link zu diesem schwerwiegenden Fall .

b. In **Anzuzeigende Felder** , Wählen Sie die übergeordnete Falleingabe aus.

c. In **Nachricht** Feld eingeben Dies ist der ähnliche vorhergesagte schwerwiegende Fall, den Sie mit dem aktuellen Fall verknüpfen können.

7. Speichern Sie den Anleitungsdatensatz, um die zugehörige Liste „Anleitungsaktionen“ anzuzeigen.

8. Konfigurieren Sie eine Anleitungsaktion.

a. Wählen Sie im Formularabschnitt „Leitfadenaktionen“ die Option aus **Neu** .

b. In **Aktionsbezeichnung** Feld eingeben Schwerwiegenden Fall verknüpfen .

c. In **Bezeichnung der Handlungsaufforderung** Feld eingeben Schwerwiegenden Fall verknüpfen .

d. In **Aktionsverhalten** Feld Einzelklick auswählen.

e. In **Automatisierung Der Leitfadenaktion** Wählen Sie den Subflow schwerwiegenden Fall verknüpfen aus.

f. In **Abschlussnachricht** Feld eingeben Der vorgeschlagene schwerwiegende Fall ist verknüpft!

g. Speichern Sie den Datensatz, um die Flow-Eingaben anzuzeigen.

h. In **Automatisierungs-Flow-Eingaben** Zugehörige Liste, füllen Sie die Felder aus.

Eingabe	Aktion
Aktueller Fall	i. Wählen Sie die Pillenauswahl neben dem Feld aus. ii. Auswahlvorgang **Anleitungseingaben** > **Aktueller Fall**an.
Schwerwiegender Fall	i. Wählen Sie die Pillenauswahl neben dem Feld aus. ii. Auswahlvorgang **Anleitungseingaben** > **Schwerwiegender Fall**an.

Erstellen Sie eine Regel aus dem Fallkontextdatensatz

Erstellen Sie eine Regel, um Empfehlungen für aktive Fälle anzuzeigen, die die in dieser Regel angegebene Bedingung erfüllen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_nb_action.next_best_action_author, admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Neue Regeln können nur aus Kontextdatensätzen erstellt werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Empfohlene Aktionen** > **Kontexte**an.
2. Wählen Sie den Fallkontext aus.
   Der Fallkontext ist standardmäßig verfügbar.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Regeln die Option aus **Neu** .
4. In **Name** Feld eingeben Aktive Regel .
5. In **Rollen** Wählen Sie das Feld Anwenderrollen bearbeiten aus Symbol, und wählen Sie dann Kundenservice-Mitarbeiter [sn_customerservice_Agent] und Verbraucherservicemitarbeiter [sn_customerservice.Consumer_Agent] aus.
   Die ausgewählten Anwenderrollen können Empfehlungen für diese Regel anzeigen.
6. Wählen Sie Aus **Fertig** Im Popup-Fenster Rollen.
7. In **Bedingung** Feld verwenden Sie den Bedingungsgenerator, um die Bedingung „aktiv | ist | wahr“ hinzuzufügen.
   Service Desk-Mitarbeiter können Empfehlungen für die Datensätze in der Kontexttabelle anzeigen, die diese Kriterien erfüllen.
8. **Wahlweise:** Aktivieren Sie **Auf Tabellen anwenden, die aus der Kontexttabelle erweitert wurden** Kontrollkästchen, damit die Regel und ihre Empfehlungen auf Tabellen angewendet werden, die aus der Kontexttabelle erweitert werden.
   Weitere Informationen finden Sie unter Wenden Sie Regeln auf Tabellen an, die aus der Kontexttabelle erweitert werden.
9. In **Feld, das sich auf diese Regel auswirkt** Feld Kurzbeschreibung aus dem Slush-Bucket auswählen.
10. Wählen Sie **Absenden**.

Erstellen Sie eine Empfehlung mit Anleitung als Aktionstyp

Erstellen Sie eine Empfehlung, um die Anleitung als Aktionstyp zum Verknüpfen eines schwerwiegenden Falls mit dem aktuellen Falldatensatz auszuwählen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_nb_action.next_BEST_action_author oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Empfohlene Aktionen** > **Kontexte**an.
2. Wählen Sie Fallkontext aus.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Regeln die Option aktive Regel aus.
4. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Empfehlungen die Option aus **Neu** .
5. Wählen Sie im Bildschirm neue Empfehlung die Option aus **Eine bestimmte auszuführende Aktion oder zu überprüfende Informationen** .
   Ein neues Empfehlungsformular wird angezeigt, wobei die Felder **Regel**, **Kontext**und **Aktionstyp** automatisch ausgefüllt werden.
6. In **Name** Feld eingeben Schwerwiegenden Fall mit aktuellem Fall verknüpfen .
7. In **Aktion** Feld auswählen Sie eine Aktion aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. In **Aktion** Wählen Sie das Suchsymbol aus.
Im resultierenden Popup-Fenster wird die **Tabellenname** Das Feld wird automatisch mit der Tabelle ausgefüllt, in der die verfügbaren Aktionen für den ausgewählten Aktionstyp gespeichert sind.

b. In **Dokument** Wählen Sie die Anleitung zum Verknüpfen ähnlicher schwerwiegender Fälle aus.

c. Wählen Sie **OK**.

8. In **Ressourcengenerator** Feld den Ressourcengenerator für ähnlichen schwerwiegenden Fall auswählen.
9. Speichern Sie den Datensatz, um den Formularabschnitt „Aktionseingaben“ anzuzeigen.
10. Definieren Sie die Aktionseingaben.
    a. Wählen Sie die Pillenauswahl neben dem Feld aus.
    b. In **Zuweisungsgruppe** Feld auswählen **Ressourcengenerator** > **Zuweisungsgruppe: Gruppe**an.
11. In **Aktionseingaben** Zugehörige Liste, füllen Sie die Felder aus.

Eingabe	Aktion
Aktueller Fall	**a.** Wählen Sie die Pillenauswahl neben dem Feld aus. **b.** Wählen Sie Aus **Kontext: Fall** .
Schwerwiegender Fall	**a.** Wählen Sie die Pillenauswahl neben dem Feld aus. **b.** Auswahlvorgang **Ressourcengenerator** > **Datensatz mit höchster Konfidenz: Fall**an.

12. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Empfohlene Aktionen-Anwendung installieren

Mit der Administratorrolle können Sie die Anwendung Empfohlene Aktionen (sn_cs_nb_action) 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 Berechtigung für abrufen ServiceNow Produkt oder Anwendung an.
- Überprüfen Sie Empfohlene Aktionen Anwendungsliste in ServiceNow Store Informationen zu Abhängigkeiten, Lizenzierungs- oder Abonnementanforderungen und Release-Kompatibilität.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Elemente werden mit Empfohlene Aktionen installiert:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Store-Anwendungen: Empfohlene Aktionen
- Rollen
- Tabellen

Weitere Informationen finden Sie unter Mit Empfohlene Aktionen installierte Komponenten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie nach Empfohlene Aktionen Anwendung (sn_nb_Aktion) Mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

   In der Liste neben der Schaltfläche **Installieren** werden die für Sie verfügbaren Versionen angezeigt.
3. Wählen Sie eine Version aus der Liste und dann **Installieren** aus.

   Im angezeigten Dialogfeld „Installationsdetails überprüfen“ werden alle Abhängigkeiten aufgeführt, die zusammen mit Ihrer Anwendung installiert werden.
4. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, folgen Sie den Links zum ServiceNow Store, um zusätzliche Berechtigungen für Abhängigkeiten zu erhalten.
5. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.
   Demodaten sind die Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für allgemeine Anwendungsfälle beschreiben. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.
6. Wählen Sie **Installieren** aus.

Mit Empfohlene Aktionen installierte Komponenten

Mit werden verschiedene Arten von Komponenten installiert Empfohlene Aktionen Anwendung, einschließlich Tabellen, Rollen, Leitfäden, Ressourcengeneratoren, und geplante Aufgaben.

Tabellen

Die Empfohlene Aktionen Die Anwendung fügt die in der folgenden Tabelle beschriebenen Metadatentabellen hinzu.

Mit Empfohlene Aktionen installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Kontext [sn_nb_action_rule_context]	Speichert Kontexte für Tabellen wie Fall, Incident und Problem, für die Empfehlungen generiert werden.
Empfehlung [sn_nb_action_recommended_action]	Speichert Empfehlungen, die Informationen zum Aktionstyp, zur Aktion und zum Ressourcengenerator enthalten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Empfohlene Aktionen installierte Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
Aktionstypdefinition [sn_nb_action_type_definition]	Speichert Aktionstypdefinitionen wie Anleitungen, geführte Entscheidungsstrukturen und Feldempfehlungen.
Feldempfehlung [sn_nb_action_field_recommendation]	Speichert Feldempfehlungen.
Feldempfehlungsdefinition [sn_nb_action_field_recommendation_definition]	Speichert Definitionen für Feldempfehlungen.
Feldempfehlungseingabe [sn_nb_action_field_recommendation_input]	Speichert Eingaben für Feldempfehlungen.
Ressourcengenerator [sn_nb_action_resource_generator]	Speichert Ressourcengeneratoren.
Ressourcengeneratortyp [sn_nb_action_resource_generator_type]	Speichert Ressourcengeneratortypen wie Flow, Entscheidungstabelle, Skripting, Ähnlichkeit, Ähnlichkeit mit Trend, und Klassifizierung.
Ressourcengeneratortyp-Eingabe [sn_nb_action_generator_type_input]	Speichert Eingaben für Ressourcengeneratortypen.
Trenddefinition [sn_nb_action_trend_definition]	Speichert Trenddefinitionen.
Regel [sn_nb_action_condition_based_rule]	Speichert Regeln, die eine Bedingung und Rollen für den Kontext enthalten.
Regel der empfohlenen Aktion [sn_nb_action_rule_base]	Speichert Datensätze für empfohlene Aktionsregeln.
Bedingte Regel [sn_nb_action_conditional_rule]	Speichert bedingte Regeln. Diese Tabelle wird nicht mehr unterstützt.
Entscheidungstabellenregel [sn_nb_action_decision_table_rule]	Speichert Entscheidungstabellenregeln. Diese Tabelle wird nicht mehr unterstützt.
Eingabegenerator der empfohlenen Aktion [sn_nb_action_input_generator]	Speichert Eingabegeneratordatensätze. Diese Tabelle wird nicht mehr unterstützt.
Ausführung der empfohlenen Aktion [sn_nb_action_detail]	

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Empfohlene Aktionen installierte Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
Reihenfolge der empfohlenen Aktion [sn_nb_action_detail_order]	
Zuordnung der empfohlenen Aktion für Suchergebnis [sn_nb_action_search_result_ra_Mapping]	Speichert die Zuordnung zwischen Suchergebnisausgaben und Aktionseingaben.

Rollen

Die Empfohlene Aktionen Die Anwendung enthält die in der folgenden Tabelle beschriebenen Rollen.

Mit Empfohlene Aktionen installierte Rollen

Rolle	Beschreibung	Enthält Rollen
Recommended Actions admin (Recommended Actions-Administrator) [sn_nb_action.next_best_action_admin]	Gewährt Administratorzugriff auf Empfohlene Aktionen Anwendung.	sn_nb_action.next_best_action_author
Recommended Actions author (Recommended Actions-Autor) [sn_nb_action.next_best_action_author]	Kann empfohlene Aktionen erstellen.	• sn_nb_action.resource_generator_author • sn_gd_guidance.guidance_manager • sn_nb_action.next_best_action_user • sn_gd_core.decision_tree_author
Recommended Actions user (Recommended Actions-Benutzer) [sn_nb_action.next_best_action_user]	Kann empfohlene Aktionen verwenden.	sn_gd_core.decision_tree_author
Resource Generator author (Ressourcengenerator-Autor) [sn_nb_action.resource_generator_author]	Gewährt Zugriffsrechte zum Konfigurieren von Ressourcengeneratoren.	• flow_operator • decision_table_reader • platform_ml_read • sn_nb_action.trend_definition_author
Trend Definition author (Trenddefinition-Autor) [sn_nb_action.trend_definition_author]	Gewährt Zugriffsrechte zum Konfigurieren von Trenddefinitionen.	Keine

Anleitungen

Die Empfohlene Aktionen Die Anwendung enthält die in der folgenden Tabelle beschriebenen Anleitungen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit installierte Anleitungen Empfohlene Aktionen

Leitfaden	Beschreibung
Lösung aus einem gelösten Fall anwenden	Ermöglicht Service Desk-Mitarbeitern, eine Lösung aus einem empfohlenen gelösten Fall anzuwenden, indem sie auf klicken **Fall lösen** Schaltfläche auf einer Karte, die die Lösungshinweise und einen Lösungscode aus dem gelösten Fall in den Abschnitt „Abschlussinformationen“ des aktuellen Falls kopiert. Der Status des aktuellen Falls ändert sich in gelöst.
Workaround mitteilen	Ermöglicht Service Desk-Mitarbeitern, einen Workaround aus einem empfohlenen Problemdatensatz zu kommunizieren, indem sie auf klicken **Kommunizieren Sie die Problemumgehung** Schaltfläche auf einer Karte, die die Anleitung im Seitenbereich öffnet. Die Anleitung zeigt die Problemumgehung aus dem Problemdatensatz und stellt ein Hinweisfeld bereit, in dem der Service Desk-Mitarbeiter zusätzliche Notizen hinzufügen kann. Die Problemumgehung und Notizen werden den Arbeitsnotizen hinzugefügt, und der Problemdatensatz wird mit dem aktuellen Fall verknüpft.
Fallaufgabe erstellen	Ermöglicht Service Desk-Mitarbeitern, eine Fallaufgabe für den aktuellen Fall zu erstellen, indem sie auf klicken **Erstellen** Schaltfläche auf einer Karte, die die Anleitung im Seitenbereich öffnet, in der der Service Desk-Mitarbeiter einen Betreff für eine neue Fallaufgabe eingeben und übermitteln kann.
Arbeitsauftrag erstellen	Ermöglicht Service Desk-Mitarbeitern, einen Arbeitsauftrag für einen Fall zu erstellen, indem sie auf klicken **Erstellen** Schaltfläche auf einer Karte. Erstellt eine Arbeitsauftragsaufgabe und öffnet die Aufgabe auf einer Unterregisterkarte.
Link zu vorhandenem Fehler	Ermöglicht Service Desk-Mitarbeitern, einen vorhandenen Fehler mit dem aktuellen Fall zu verknüpfen, indem sie auf klicken **Link zu Fehler** Schaltfläche auf einer Karte, die

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit installierte Anleitungen Empfohlene Aktionen (Fortsetzung)

Leitfaden	Beschreibung
	den Fehler mit dem Fall verknüpft und die Arbeitsnotizen aktualisiert.
Link zu vorhandenem offenen Fall	Ermöglicht Service Desk-Mitarbeitern, den aktuellen Fall mit einem vorhandenen offenen Fall zu verknüpfen, indem sie auf klicken **Link zu diesem Fall** Schaltfläche auf einer Karte, die den offenen Fall als übergeordnetes Element des aktuellen Falls festlegt.
Angebotsempfehlung	Ermöglicht Service Desk-Mitarbeitern, ein Upgrade eines Produkts auf das bereitgestellte Produktmodell zu empfehlen.
Lösung vorschlagen	Ermöglicht Service Desk-Mitarbeitern, Lösungshinweise und einen Lösungscode für einen Fall einzugeben, indem sie auf klicken **Lösung Vorschlagen** Schaltfläche auf einer Karte.
Nachricht an Kunden lesen	Ermöglicht es einem Service Desk-Mitarbeiter, anzugeben, dass einem Kunden während eines Anrufs eine Nachricht vorgelesen wurde, indem er auf klickt **Als gelesen markieren** Schaltfläche auf einer Karte und Hinzufügen der Nachricht zu den Arbeitsnotizen.
Fall neu zuweisen	Ermöglicht Service Desk-Mitarbeitern, den aktuellen Fall einer empfohlenen Zuweisungsgruppe neu zuzuweisen, indem sie auf klicken **Neu Zuweisen** Schaltfläche auf einer Karte, die die Anleitung in einem Seitenbereich öffnet, in dem der Service Desk-Mitarbeiter Notizen eingeben kann. Der aktuelle Fall wird einer anderen Zuweisungsgruppe zugewiesen, und die Arbeitsnotizen werden aktualisiert.
Artikel lesen und anhängen	Ermöglicht Service Desk-Mitarbeitern, einen empfohlenen wissensartikel im kontextbezogenen Seitenbereich zu überprüfen, indem sie auf klicken **Überprüfen Sie den artikel, und hängen Sie ihn an** Schaltfläche auf einer Karte, die den artikel im Seitenbereich öffnet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit installierte Anleitungen Empfohlene Aktionen (Fortsetzung)

Leitfaden	Beschreibung
	Im Seitenbereich können Service Desk-Mitarbeiter Folgendes tun: • Lesen Sie den Artikel. • Den Artikel an den Fall anfügen. • Den Artikel als hilfreich markieren. • Öffnen Sie den artikel auf einer Unterregisterkarte.

Ressourcengeneratoren

Die Empfohlene Aktionen Die Anwendung enthält die in der folgenden Tabelle beschriebenen Ressourcengeneratoren.

Mit installierte Ressourcengeneratoren Empfohlene Aktionen

Ressourcengenerator	Beschreibung
Finden Sie den meistgelesenen KB-Artikel für das Produkt	Sucht den am häufigsten gelesenen KB-artikel für das ausgewählte Produkt. Sie können diesen KB-artikel als empfohlene Aktion an einen Fall anhängen.
Finden Sie übereinstimmende PRB mit Workaround	Sucht nach einem übereinstimmenden Problemdatensatz, der eine Problemumgehung enthält. Sie können vorschlagen, die Problemumgehung aus diesem Fall als empfohlene Aktion freizugeben.
Suche nach übereinstimmendem PRB ohne Workaround	Sucht einen übereinstimmenden Problemdatensatz ohne Workaround. Sie können vorschlagen, einen Link zu diesem Problemdatensatz als empfohlene Aktion zu erstellen.

Konfigurieren von Empfohlene Aktionen Anwendung

Konfigurieren Sie als -Administrator Empfohlene Aktionen Anwendung zum Anzeigen relevanter Aktionen für Ihre Service Desk-Mitarbeiter basierend auf einem Datensatzkontext.

Empfohlene Aktionen

Sie können empfohlene Aktionen konfigurieren, indem Sie diese Schritte ausführen.

Schritte zum Konfigurieren empfohlener Aktionen

Schritt	Beschreibung
Kontext erstellen	Mit einem Kontext können Service Desk-Mitarbeiter Empfehlungen für Datensätze aus einer bestimmten Tabelle anzeigen, z. B. der Falltabelle.
Erstellen Sie einen Kontext in Empfohlene Aktionen	Mit einer Kontexteingabe können Sie Entitäten jenseits der Kontexttabelle einem Kontext zuordnen, um sicherzustellen, dass Empfehlungen dynamisch aktualisiert werden, wenn sich der Kontext entwickelt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Schritte zum Konfigurieren empfohlener Aktionen (Fortsetzung)

Schritt	Beschreibung
	Hinweis: Dieser Schritt ist nicht obligatorisch.
Regel für einen Kontext erstellen	Eine Regel besteht aus einer Reihe von Bedingungen. Sie gilt für einen Kontext und bestimmt, wann eine empfohlene Aktion angezeigt wird. Wenn Sie eine Regel erstellen: • Wählen Sie Bedingungen, die für die Kontexttabelle gelten. • Wählen Sie die Rollen aus, die Zugriff auf die empfohlenen Aktionen haben. **Hinweis:** Neue Regeln können nur innerhalb eines Kontexts erstellt werden.
Empfehlung für einen Regel erstellen	Eine Empfehlung ist eine Möglichkeit, einem Service Desk-Mitarbeiter eine Aktion vorzuschlagen. Erstellen Sie eine Empfehlung, indem Sie einen der im Bildschirm „Neue Empfehlung“ verfügbaren Empfehlungstypen auswählen: • Anleitung • Geleitete Entscheidungsstruktur • Feldempfehlung **Hinweis:** Neue Empfehlungen können nur innerhalb von Regeln erstellt werden.

Aktionstypen

Mit Empfohlene Aktionen Anwendung können Sie die folgenden Arten von Aktionen erstellen, die Service Desk-Mitarbeiter ausführen können.

Aktionstypen in der Anwendung „empfohlene Aktionen“

Aktionstyp	Beschreibung
Leitfaden	Eine Aktion, die ein Service Desk-Mitarbeiter ausführen oder Informationen freigeben kann. Beispielsweise kann eine Anleitung empfehlen, dass Service Desk-Mitarbeiter einen wissensartikel anzeigen und an einen Fall anhängen oder einen Arbeitsauftrag erstellen können.
Geführte Entscheidungsstruktur	Ein geleiteter Flow, dem Sie folgen können. Eine Entscheidungsstruktur ist ein mehrstufiger Prozess, der eine Reihe von Fragen und Antworten und Anleitungen enthält.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktionstypen in der Anwendung „empfohlene Aktionen“ (Fortsetzung)

Aktionstyp	Beschreibung
Feldempfehlung	Ein empfohlener Wert, der für ein Feld verwendet werden soll. Beispielsweise kann diese Art von Aktion die Zuweisungsgruppe basierend auf dem Text in der Kurzbeschreibung des Falls empfehlen.

Weitere Informationen finden Sie unter Anleitung und Feldempfehlung in werden erstellt Empfohlene Aktionen.

Ressourcengeneratoren

Konfigurieren Sie Ressourcengeneratoren, um Informationen bereitzustellen, die Sie als Eingaben für Aktionen wie Anleitungen und Feldempfehlungen verwenden können. Für die Konfiguration von Entscheidungsstrukturen sind keine Ressourcengeneratoren erforderlich. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen Ressourcengenerator in Empfohlene Aktionen.

Arbitrationsparameter

Konfigurieren Sie Arbitrationsparameter, um die Häufigkeit von Problemen oder die Prioritätsreihenfolge der empfohlenen Aktionen zu bestimmen, damit Service Desk-Mitarbeiter die Anleitung erhalten, die sie bei der Lösung von Kundenproblemen unterstützen müssen. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie die Arbitrationsparameter in Empfohlene Aktionen.

Erstellen Sie einen Kontext in Empfohlene Aktionen

Erstellen Sie einen Kontext für eine einzelne Tabelle, z. B. die Falltabelle. Kontexte speichern Informationen, einschließlich der empfohlenen Aktionen, die Service Desk-Mitarbeiter verwenden können, und der Regeln, die bestimmen, wann diese Aktionen verfügbar sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_nb_action.next_BEST_action_author, Oder Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mit einem Kontext können Service Desk-Mitarbeiter Empfehlungen für einen bestimmten Datensatztyp anzeigen, wenn bestimmte Regeln erfüllt sind. Diese Empfehlungen können Service Desk-Mitarbeitern helfen, indem sie basierend auf dem Datensatzkontext Aktionen vorschlagen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Empfohlene Aktionen** > **Kontexte**an.
2. Wählen Sie Aus **Neu** In der Liste Kontexte.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Kontextformular

Feld	Beschreibung
Name	Name für den Kontext.
Tabelle	Tabelle, für die der Kontext gilt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Wenn Sie eine Tabelle auswählen, die bereits einen Kontext hat, wird eine Warnmeldung angezeigt.
Beschreibung	Kurze Beschreibung des Kontexts.
Aktiv (Optional)	Kontrollkästchen, um den Kontext zu aktivieren.
Asynchrone Auswertung	Wenn diese Option ausgewählt ist, wird der asynchrone Modus zur Auswertung von Empfehlungen im kontextbezogenen Seitenbereich im CSM-Arbeitsbereich aktiviert. Dieser Modus ermöglicht es Service Desk-Mitarbeitern, am Fall oder Incident-Datensatz zu arbeiten, während die Empfehlungen im kontextbezogenen Seitenbereich geladen werden. Weitere Informationen finden Sie unter Synchrone und asynchrone Auswertungsmodi für Empfohlene Aktionen.
Felder ausschließen	Felder der Kontexttabelle, die die Aktualisierung der Empfehlungen im konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich nicht auslösen, wenn diese Felder aktualisiert werden. Fügen Sie die Kontexttabellenfelder hinzu, die sich nicht auf die Generierung von Empfehlungen auswirken.
Konfiguration Des Übergeordneten Kontexts	
Übergeordneter Kontext	Ermöglicht Ihnen die Auswahl, welche Regeln und Empfehlungen der übergeordneten Tabelle auf den Kontext angewendet werden müssen, mit dem Sie arbeiten. **Hinweis:** ○ Dieses Feld wird angezeigt, wenn für die ausgewählte Tabelle eine übergeordnete Tabelle mit definiertem Kontext vorhanden ist. ○ In diesem Feld wird der übergeordnete Kontext nicht angezeigt, für den Kontexteingaben konfiguriert sind. ○ Wenn der übergeordnete Kontext festgelegt ist, wird die zugehörige Liste „Kontexteingaben“ nicht angezeigt.
Erben Sie Ausschlüsse aus dem übergeordneten Kontext	Wenn diese Option ausgewählt ist, werden die Ausschlussfelder der übergeordneten Kontexttabelle eingeschlossen, um zu verhindern, dass die Aktualisierung der Empfehlungen im konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich ausgelöst wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn im Feld übergeordneter Kontext ein Kontext hinzugefügt wird.
Konfiguration der Kontext-KI-Suche	
Anwendungskonfiguration Durchsuchen (Optional)	Konfiguration der Suchanwendung, die die KI-Suche als Suchmaschine und die für die Suche zu verwendenden Einstellungen angibt. Sie können die Anzeige- und Verfeinerungseinstellungen für Suchergebnisse in der Konfiguration der Suchanwendung konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurationen der Suchanwendung . Die **[CSM AIS] Suchkonfiguration des konfigurierbaren Arbeitsbereichs** Die Konfiguration der Suchanwendung wird mit der Store-Anwendung „konfigurierbarer CSM-Arbeitsbereich“ bereitgestellt. Um auf diese Konfiguration zuzugreifen, navigieren Sie zu **KI-Suche** > **Experience durchsuchen** > **Anwendungen durchsuchen**an. Weitere Informationen zu Konfigurationen der KI-Suche finden Sie unter KI-Suche in empfohlenen Aktionen konfigurieren .
Standardsuchbegriff	Suchbegriff, der standardmäßig angezeigt wird. Sie können die Kontexteingabe aus der Pillenauswahl zuordnen.
Gruppierungsstrategie (optional)	Strategie für Gruppierungsempfehlungen. Sie können beispielsweise eine Gruppierungsstrategie definieren, um Empfehlungen mit ähnlichen Kriterien zu gruppieren. **Hinweis:** Möglicherweise müssen Sie das Kontextformular konfigurieren, um anzuzeigen **Gruppierungsstrategie** Feld. Dieses Feld ist standardmäßig für ITSM Workforce Optimization-Anwender verfügbar.
Aktualisierungsintervall (optional)	Dies Der Wert bestimmt, wie oft Empfehlungen für den Kontext aktualisiert werden. Der Standardwert für dieses Feld ist 12 Stunden, der Mindestwert 10 Minuten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Möglicherweise müssen Sie das Kontextformular konfigurieren, um anzuzeigen **Aktualisierungsintervall** Feld.

4. Wählen Sie **Speichern**.
   Nach dem Speichern des Kontextdatensatzes zeigt das System die zugehörigen Listen „Regeln“ und „Empfehlungen“ an.

Nächste Maßnahme

- Konfigurieren Sie Kontexteingaben. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Kontexteingabe in Empfohlene Aktionen.
- Mit der zugehörigen Liste „Regeln“ können Sie Regeln für diesen Kontext anzeigen oder erstellen. Weitere Informationen zum Erstellen einer Regel finden Sie unter Erstellen Sie eine Regel in Empfohlene Aktionen.
- Verwenden Sie die zugehörige Liste Empfehlungen, um die Empfehlungen im Zusammenhang mit den Kontextregeln anzuzeigen. Sie können eine Empfehlung nur aus der Regel erstellen. Weitere Informationen zum Erstellen einer Empfehlung innerhalb einer Regel finden Sie unter Erstellen Sie eine Empfehlung in Empfohlene Aktionen.
- Verwenden Sie die zugehörige Liste Suchergebniszuordnung, um Zuordnungen zwischen Ausgaben der KI-Suche und Anleitungseingaben anzuzeigen oder zu erstellen.

Zugehörige Informationen

Kontexte in Empfohlene Aktionen

Erstellen Sie eine Kontexteingabe in Empfohlene Aktionen

Erstellen Sie als Administrator oder RA-Autor eine Kontexteingabe für einen Kontext, und verwenden Sie sie in Regelbedingungsgenerator, Ressourcengeneratoreingaben und Empfehlungsaktionszuordnungen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_nb_action.next_BEST_action_author, Oder Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Nach dem Erstellen von Kontexteingaben müssen Sie die RA UIB-Komponente so konfigurieren, dass die Kontexteingabewerte übergeben werden. Weitere Informationen finden Sie unter Wird Konfiguriert Empfohlene Aktionen UIB-Komponente für Kontexteingaben.

Hinweis:

Das Erstellen von Kontexteingaben ist nicht obligatorisch. Sie können Kontexteingaben für einen Kontext nur erstellen, wenn Sie andere Parameter als die Kontexttabelle einschließen oder zuordnen möchten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Empfohlene Aktionen** > **Kontexte**an.
2. Öffnen Sie einen Kontext, den Sie bearbeiten möchten.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Kontexteingaben“ die Option aus **Neu** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Die zugehörige Liste „Kontexteingaben“ wird nur angezeigt, wenn dem Kontext kein übergeordneter Kontext zugeordnet ist. Weitere Informationen zu den Einschränkungen der Konfiguration der Kontexteingabe finden Sie unter Einschränkungen der Konfiguration der Kontexteingabe.

4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Feld	Beschreibung
Typ	Feldtyp der Eingabe, z. B. Auswahl, Referenz, Zeichenfolge, Liste, Ganzzahl, usw. Je nach ausgewähltem Feldtyp müssen Sie möglicherweise zusätzliche Einstellungen auf den zugehörigen Registerkarten konfigurieren. Wenn Sie beispielsweise als Feldtyp „Referenz“ auswählen, müssen Sie eine Referenztabelle auswählen.
Anwendung	Name der bereichsbezogenen Anwendung. Der entsprechende Name wird standardmäßig ausgefüllt.
Bezeichnung	Name der Kontexteingabe. Die **Spaltenname** Feld wird automatisch ausgefüllt.
Aktiv	Aktivieren von **Aktiv** Durch das Kontrollkästchen wird die Kontexteingabe zur Verwendung im Kontext verfügbar gemacht.

5. Geben Sie die erforderlichen Details auf den zugehörigen Registerkarten an.
   Die zugehörigen Registerkarten, die angezeigt werden, variieren je nach Feldtyp, der in ausgewählt wurde **Typ** Feld. Weitere Informationen zu den Datentypen finden Sie unter Feldtypreferenz .
6. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnis

Die Kontexteingabe wird in den entsprechenden Feldern von Regeln, Empfehlungen und Ressourcengeneratoren angezeigt.

- **Standardsuchbegriff** Pillenauswahl im Abschnitt „Konfiguration der kontextbezogenen KI-Suche“ des Kontextformulars.
- **Erweiterte Bedingung** Dropdown-Feld des Regelformulars.
- Pillenauswahl im Abschnitt „Aktionseingaben“ des Formulars „Empfehlung“.
- **Standardsuchbegriff** Pillenauswahl im Konfigurationsabschnitt der kontextbezogenen KI-Suche des Kontextformulars.
- Pillenauswahl im Abschnitt „Generatoreingaben“ des Formulars „Ressourcengenerator“.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme
Verwenden Sie die Kontexteingaben zum Erstellen der Bedingungen in Regeln und Aktionseingaben in Empfehlungen und Generatoreingaben in Ressourcengeneratoren.

Erstellen Sie eine Regel in Empfohlene Aktionen

Erstellen Sie eine Regel für einen Kontext, die bestimmt, wann empfohlene Aktionen für Service Desk-Mitarbeiter verfügbar gemacht werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_nb_action.next_BEST_action_author oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Neue Regeln können nur aus den Kontextdatensätzen erstellt werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Empfohlene Aktionen** > **Kontexte**an.
2. Wählen Sie einen Kontext aus.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Regeln“ auf **Neu**.
4. Wählen Sie die Regel aus, die Sie aktualisieren möchten.
5. Geben Sie einen Namen und eine Beschreibung für die Regel ein.
6. In **Rollen** Wählen Sie die Anwenderrollen aus, die Empfehlungen für diese Regel anzeigen können.
7. Klicken Sie Auf **Fertig** Im Popup-Fenster Rollen.
8. In **Erweiterte Bedingung** Feld verwenden Sie den Bedingungsgenerator, um eine oder mehrere Bedingungen hinzuzufügen, die für die Datensätze für diesen Kontext gelten.
   Service Desk-Mitarbeiter können Empfehlungen für die Datensätze in der Kontexttabelle anzeigen, die diese Kriterien erfüllen.

   Wenn für den Kontext eine Kontexteingabe verfügbar ist, können Sie Bedingungen dafür zusammen mit der Kontexttabelle erstellen.

9. **Wahlweise:** Aktivieren Sie **Auf Tabellen anwenden, die aus der Kontexttabelle erweitert wurden** Kontrollkästchen, damit die Regel und ihre Empfehlungen auf Tabellen angewendet werden, die aus der Kontexttabelle erweitert werden.
   Weitere Informationen finden Sie unter Wenden Sie Regeln auf Tabellen an, die aus der Kontexttabelle erweitert werden.
10. In **Felder, die sich auf diese Regel auswirken** Feld: Fügen Sie Felder aus der Kontexttabelle hinzu, die auf Changes überwacht werden müssen.
    Änderungen an diesen Feldern generieren empfohlene Aktionen vom Typ „Feldempfehlung“ für nicht gespeicherte Datensätze.
11. Füllen Sie die verbleibenden Felder im Formular nach Bedarf aus.
    Weitere Informationen zu diesen Feldern finden Sie unter Regelformular.
12. Klicken Sie auf **Absenden**.

Erstellen Sie eine Empfehlung in Empfohlene Aktionen

Erstellen Sie eine Empfehlung mit einem Aktionstyp „Anleitung“, „Feldempfehlung“ oder „geführte Entscheidungsstruktur“, um Service Desk-Mitarbeitern hilfreiche Aktionen vorzuschlagen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_nb_action.next_BEST_action_author oder admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie eine Empfehlung erstellen, wählen Sie einen Aktionstyp und eine Aktion aus. Die nächsten Schritte hängen vom ausgewählten Aktionstyp ab. Beispielsweise erfordern Anleitungen und Feldempfehlungen Aktionseingaben als nächsten Schritt, geleitete Entscheidungsstrukturen hingegen nicht.

Für den Ressourcengenerator der KI-Suche können Sie Anleitungen nur als Aktionstypen in der zugehörigen Liste Suchergebniszuordnung auswählen. Sie müssen die Felder aus der Suchquellentabelle mit Eingaben für Anleitungsaktionen für die KI-Suche oder Feldern aus der Genius-Ergebniskonfiguration mit Eingaben für Anleitungsaktionen für Genius-Ergebnisse zuordnen.

Dann definieren Sie die Aktionseingaben, d. h. die Parameter, mit denen Service Desk-Mitarbeiter eine Aktion abschließen können. Sie können statische Werte als Eingaben auswählen oder einen Ressourcengenerator verwenden, um Werte bereitzustellen.

Hinweis: Neue Empfehlungen können nur innerhalb der Regeln erstellt werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Empfohlene Aktionen** > **Kontexte**an.
2. Wählen Sie einen Kontext aus.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Regeln“ eine Regel aus.
4. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Empfehlungen die Option aus **Neu** .
5. Wählen Sie im Bildschirm „Neue Empfehlung“ den Typ der Empfehlung aus, die erstellt werden soll.
   - Eine bestimmte durchzuführende Aktion oder zu überprüfende Informationen (Leitfaden)
   - Ein zu befolgender geleiteter Flow (geleitete Entscheidungsstruktur)
   - Ein zu verwendender Feldwert (Feldwertempfehlung)

   Ein neues Empfehlungsformular wird angezeigt, wobei die Felder **Regel**, **Kontext**und **Aktionstyp** automatisch ausgefüllt werden.
6. In **Name** Geben Sie einen Namen für die Empfehlung ein.
7. In **Aktion** Feld auswählen Sie eine Aktion aus.
   Welche Aktionen verfügbar sind, wird durch die Auswahl im Feld **Aktionstyp** bestimmt.

   a. In **Aktion** Wählen Sie das Suchsymbol aus.
   Im resultierenden Popup-Fenster wird die **Tabellenname** Das Feld wird automatisch mit der Tabelle ausgefüllt, in der die verfügbaren Aktionen für den ausgewählten Aktionstyp gespeichert sind.

   b. In **Dokument** Feld die gewünschte Aktion auswählen, indem Sie auf das Suchsymbol klicken.
   Sie können auch eine Aktion vom Typ „Anleitung“, „Feldempfehlung“ oder „Struktur der geführten Entscheidung“ erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Anleitung und Feldempfehlung in werden erstellt Empfohlene Aktionen.

   c. Wählen Sie **OK**.

   d. Speichern Sie den Datensatz, um den Formularabschnitt „Aktionseingaben“ anzuzeigen.
   Nachdem Sie den Aktionstyp und die Aktion ausgewählt haben, werden beim Speichern des Datensatzes die erforderlichen Aktionseingaben angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

8. **Wahlweise:** In **Ressourcengenerator** Feld einen Ressourcengenerator auswählen oder erstellen und dann den Datensatz speichern.

   (Optional) Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen Ressourcengenerator in Empfohlene Aktionen. Anleitungen und Feldwertempfehlungen können mithilfe von Ressourcengeneratoren nach relevanten Ressourcen für die Aktionseingaben suchen.

   Die **Aktionstyp** , **Aktion** , Und **Empfehlungshinweis** Felder sind für den Ressourcengenerator der KI-Suche nicht verfügbar. Sie können den Aktionstyp als Anleitung und Aktion auswählen, wenn Sie die Suchergebniszuordnung für die KI-Suche konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Ordnen Sie Ergebnisse der KI-Suche mit Anleitungseingaben in zu Empfohlene Aktionen.

9. Für Anleitungen und geführte Entscheidungsstrukturen: In **Empfehlungshinweis** Geben Sie einen Hinweistext ein.
   Der Tipp erklärt Service Desk-Mitarbeitern, warum eine Empfehlung vorgeschlagen wird.
10. **Wahlweise:** Wählen Sie eine Gruppe in aus **Gruppe** Feld, um relevante Empfehlungen zusammen anzuzeigen.

    Hinweis: Möglicherweise müssen Sie das Empfehlungsformular konfigurieren, um anzuzeigen **Gruppe** Feld. Dieses Feld ist standardmäßig für ITSM Workforce Optimization-Anwender verfügbar.

11. Definieren Sie die Aktionseingaben.
    Aktionstypen und Aktionen erfordern Eingaben. Mit diesen Parametern können Service Desk-Mitarbeiter eine Aktion abschließen. Sie können statische Werte für Aktionseingaben auswählen oder mithilfe eines Ressourcengenerators Werte bereitstellen.

Option	Bezeichnung
Statischen Wert verwenden	Geben Sie den Wert in das Feld im Eingabefeld ein, oder verwenden Sie das Suchsymbol, um einen Wert aus der Liste auszuwählen.
Pillenauswahl verwenden	**a.** Wählen Sie die Pillenauswahl neben dem Feld aus. ▪ Der Kontext ist in der Pillenauswahl verfügbar. ▪ Wenn Sie einen **Ressourcengenerator** ausgewählt haben, sind die Ausgaben des Generators in der Pillenauswahl verfügbar. ▪ Wenn für einen Kontext eine aktive Kontexteingabe verfügbar ist, wird die Kontexteingabe in der Pillenauswahl angezeigt. **b.** Wählen Sie die Ausgaben aus der Pillen–auswahl aus.

12. Wählen Sie **Aktualisieren**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anleitung und Feldempfehlung in werden erstellt Empfohlene Aktionen

Erstellen Sie Anleitungen und Feldempfehlungen, mit denen Sie empfohlene Aktionen konfigurieren können.

Anleitungen konfigurieren

Wenn Sie eine Anleitung erstellen, konfigurieren Sie mehrere unterschiedliche Aspekte dieser Anleitung:

Konfigurationsschritte der Anleitung

Funktion	Beschreibung
Konfigurieren Sie Eingaben und Ausgaben für eine Anleitung.	• Eingaben: Die Variablen oder Informationen, die das System die Anleitung ausführen muss. • Ausgaben: die Ergebnisse der Anleitung.
Konfigurieren Sie eine Vorschau-Experience für eine Anleitung.	Eine Vorschau auf der Karte, die dem Service Desk-Mitarbeiter angezeigt wird, kann Folgendes umfassen: • Ein Tipp, der den Service Desk-Mitarbeiter kurz darüber informiert, worum es in der Anleitung geht • Eine Vorschaunachricht, die die Anleitung detaillierter beschreibt • Die Aktion, die der Service Desk-Mitarbeiter ausführen kann
Konfigurieren Sie eine Detail-Experience für eine Anleitung.	Eine detaillierte Nachricht, die für Anleitungen angezeigt wird, die im kontextbezogenen Seitenbereich oder auf einer Unterregisterkarte geöffnet werden.
Konfigurieren Sie eine primäre Handlungsaufforderung für eine Anleitung.	Eine Anleitung kann mehrere Aktionen haben, wobei eine als primäre Aktion identifiziert wird, und optionale sekundäre Aktionen.
Konfigurieren Sie das Verhalten einer Anleitung.	Bestimmt, wie das System eine primäre Aktion ausführt, nachdem der Service Desk-Mitarbeiter die Aktionsschaltfläche auf der Karte ausgewählt hat. • **Einzelklick**: Initiiert die Aktion, schließt sie ab und verschiebt die Karte auf die Registerkarte „Verlauf“ im Bereich „Empfohlene Aktionen“. Dieses Verhalten ist nützlich für einfache Aktionen wie die Eskalation eines Falls. • **Im kontextbezogenen Seitenbereich öffnen**: Erweitert die Aktion und zeigt Informationen zu dieser Aktion im Bereich „Empfohlene Aktionen“ an. Dieses

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurationsschritte der Anleitung (Fortsetzung)

Funktion	Beschreibung
	Verhalten ist nützlich für Aktionen wie das Überprüfen des Inhalts in einem Artikel, bevor er an einen Fall angehängt wird. • **Öffnen Sie in einer Unterregisterkarte** : Öffnet die Aktion auf einer Unterregisterkarte auf der Registerkarte Fall. Dieses Verhalten ist nützlich für Anleitungen, bei denen der Service Desk-Mitarbeiter zusätzliche Informationen auswählen und übermitteln muss, z. B. das Ausfüllen der Felder in einem Formular.
Passen Sie die Vorschau-Experience und die Detail-Experience einer Anleitung an	Optionen zum Anpassen der folgenden Elemente in UI Builder: • **Vorschau der Experience anzeigen** : Die Vorschau der Empfehlungskarte enthält einen Hinweis, ein Symbol, eine Nachricht und eine Aktionsschaltfläche. Die Vorschau der Karte wird im kontextbezogenen Seitenbereich angezeigt. • **Detail-Experience** : Die Detail-Experience der Anleitung umfasst die Drilldown-Aktionen. Sie wird im kontextbezogenen Seitenbereich oder auf einer Unterregisterkarte geöffnet.

Feldempfehlungen werden konfiguriert

Feldempfehlung schlägt einen Wert für ein Feld im Datensatzformular vor. Das Erstellen einer Feldempfehlung umfasst zwei Hauptschritte:

- Auswahl der Eingaben für die Empfehlung.
- Erstellen der Anweisungen zur Verwendung dieser Eingaben.

Erstellen Sie eine Feldempfehlung in Empfohlene Aktionen

Erstellen Sie eine Feldempfehlung, die Sie beim Konfigurieren einer empfohlenen Aktion auswählen können. Feldempfehlungen Füllen Sie einen Wert automatisch aus, oder schlagen Sie einen Wert für ein Feld vor. Beispielsweise kann diese Art von Aktion die Zuweisungsgruppe basierend auf dem Text in der Kurzbeschreibung des Falls empfehlen.

Vorbereitungen
Verwenden Sie die CSM-Standarddatensatzseite oder die CSM-Interaktionsdatensatzseite, um Feldempfehlungen im konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich anzuzeigen. Informationen zum Festlegen der CSM-Standarddatensatzseite oder der CSM-Interaktionsdatensatzseite als Standardseite finden Sie unter Legen Sie die Reihenfolge der Datensatzseite fest.

Erforderliche Rolle: sn_nb_action.next_best_action_author, admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Erstellen einer Feldempfehlung umfasst zwei Hauptschritte:

- Eingaben für die Feldempfehlung werden erstellt.
- Erstellen von Anweisungen zum Empfehlen von Werten, indem für jedes Feld eine Definition konfiguriert wird.

Je nach Konfiguration werden die empfohlenen Feldwerte automatisch ausgefüllt oder als Nachrichten unter den Feldern für die neuen Datensätze angezeigt. Die empfohlenen Feldwerte werden nur unter den Feldern für die vorhandenen Datensätze als Nachrichten angezeigt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Empfohlene Aktionen** > **Aktionstypen** > **Feldempfehlungen**an.
2. Klicken Sie in der Liste „Feldempfehlungen“ auf **Neu**.
3. In **Name** Feld einen Namen für die Feldempfehlung eingeben.
4. In **Tabelle** Feld auswählen Sie eine Tabelle aus.
   Diese Tabelle enthält das Feld, für das Sie einen empfohlenen Wert konfigurieren.
5. Speichern Sie den Datensatz, um die zugehörigen Listen anzuzeigen.
6. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Feld Empfehlungseingaben die Option aus **Neu** Dient zum Erstellen einer Eingabe.
   a. In **Typ** Feld den Feldtyp für die Eingabe auswählen.
   b. In **Bezeichnung** Feld eine Bezeichnung für die Eingabe eingeben.
   c. In **Spaltenname** Feld einen Spaltennamen eingeben.
      Dieser Name sollte Kleinbuchstaben und Unterstriche enthalten. Zum Beispiel `vertrauen_punktzahl`.
   d. Konfigurieren Sie die Einstellungen für die Eingabe in den zugehörigen Listen.
      Diese Einstellungen und zugehörigen Listen werden durch die Auswahl im Feld **Typ** bestimmt. Wenn Sie beispielsweise Referenz als Eingabetyp auswählen, müssen Sie Folgendes konfigurieren:
      - Die Tabelle und alle Bedingungen für das Referenzfeld.
      - Der Typ der zu verwendenden Liste.
      - Einen Standardwert.
   e. Klicken Sie auf **Absenden**.
7. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Feldempfehlungsdefinitionen“ die Option aus **Neu** Um eine Definition zu erstellen.
   a. In **Name** Feld einen Namen für die Definition eingeben.
   b. Wählen Sie das zu empfehlende **Feld** aus, und speichern Sie den Datensatz, um zusätzliche Details anzuzeigen.
   c. In **Empfehlungsnachricht** Feld die Nachricht hinzufügen, die unter dem Feld im Formular empfohlen wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit der Pillenauswahl können Sie den empfohlenen Wert als Teil der Nachricht einbeziehen.

Hinweis: Wenn der Ressourcengenerator einen leeren Feldwert zurückgibt, wird die Empfehlungsnachricht nicht angezeigt.

d. In **Empfohlener Wert** Feld verwenden Sie die Pillenauswahl, um einen Wert auszuwählen.

e. In **Empfehlungsmethode** Wählen Sie eine der Optionen aus, mit denen der Wert automatisch ausgefüllt oder der Wert als Nachricht empfohlen wird.

Listenfelder und Beschreibungen der Empfehlungsmethode

Feld	Beschreibung
Nur empfehlen	Zeigt eine Empfehlungsnachricht für das Feld an.
Automatisch gemäß Konfidenzschwellenwert ausfüllen	▪ **Vertrauen** : Feld, das die Konfidenzpunktzahl bereitstellt. Geben Sie einen statischen Wert ein, oder verwenden Sie die Pillenauswahl, um eine Eingabe auszuwählen, die Sie in der zugehörigen Liste „Feldempfehlungseingaben“ konfiguriert haben. ▪ **Konfidenzschwellenwert für direkte Zuweisung** : Konfidenzschwellenwert für die Empfehlung. Wenn die Konfidenzpunktzahl größer als der Schwellenwert ist, wird der empfohlene Wert automatisch ausgefüllt. Andernfalls wird eine Nachricht angezeigt.
Automatisch gemäß den Einstellungen des Ressourcengenerators ausfüllen	**Empfehlungseinstellung** : Feld mit dem Wert „wahr“ oder „falsch“ für die Einstellung. Wenn dieser Wert „wahr“ ist, wird der empfohlene Wert für das Feld automatisch ausgefüllt. Andernfalls wird eine Nachricht angezeigt. Geben Sie einen statischen Wert ein, oder verwenden Sie die Pillenauswahl, um eine Eingabe auszuwählen, die Sie in der zugehörigen Liste „Feldempfehlungseingaben“ konfiguriert haben.

f. Klicken Sie auf **Absenden**.

Erstellen Sie eine Anleitung in Empfohlene Aktionen

Erstellen Sie eine Anleitung, die Sie beim Erstellen einer Empfehlung in auswählen können Empfohlene Aktionen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_nb_action.next_BEST_action_author oder admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Empfohlene Aktionen** > **Aktionstypen** > **Anleitungen**an.
2. Erstellen Sie eine Anleitung.
   a. Wählen Sie Aus **Neu** In der Liste der Anleitungen.
   b. In **Name** Geben Sie einen Namen für die Anleitung ein.
   c. In **Beschreibung** Geben Sie eine kurze Beschreibung der Anleitung ein.
   d. **Wahlweise:** Stellen Sie die Anleitung mehreren Service Desk-Mitarbeitern zur Verfügung, die an dem Fall arbeiten, indem Sie auswählen **Aktion für mehrere Anwender verfügbar** Kontrollkästchen. Wenn diese Option nicht ausgewählt ist, kann nur ein Service Desk-Mitarbeiter an einer Anleitung arbeiten. Wenn der erste Service Desk-Mitarbeiter an der Anleitung arbeitet und der Status „in Bearbeitung“, „Abgeschlossen“ oder „Fehler“ lautet, können die anderen Service Desk-Mitarbeiter diese Anleitung nicht sehen.
   e. **Wahlweise:** Wählen Sie Aus **Ermöglichen Sie Anwendern, die Anleitung erneut auszuführen** Damit Service Desk-Mitarbeiter zum vorherigen Knoten zurückkehren oder die vorherigen Knoten in der Laufzeit-Experience einer Entscheidungsstruktur bearbeiten können.
   Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Geführte Entscheidungen Experience-Plugin (sn_GA_exp) Ist installiert.
   f. **Wahlweise:** Wählen Sie Aus **Blenden Sie die abgeschlossene Anleitung aus** Zum Ausblenden der für eine Falllösung empfohlenen Anleitung.
   Mit anderen Worten, die vollständige Anleitung im Abschnitt „meine Antwort anzeigen“ einer Entscheidungsstruktur wird für den Service Desk-Mitarbeiter nicht angezeigt.

   Hinweis: Dieses Feld ist nur sichtbar, wenn das Plugin „Experience für geführte Entscheidungen“ installiert ist. Möglicherweise müssen Sie das Formular konfigurieren, um dieses Feld hinzuzufügen.

   g. Wählen Sie **Absenden**.
3. Öffnen Sie die Anleitung, die Sie aktualisieren möchten.
4. Erstellen Sie eine oder mehrere Eingaben für die Anleitung.
   Eingaben sind die Variablen oder Informationen, die das System benötigt, um die Anleitung auszuführen. Sie können Eingaben an mehreren Stellen verwenden, z. B. die Vorschau-Experience für Anleitungen und die Anleitungsaktionen.
   a. Wählen Sie auf der Registerkarte Anleitungseingabe die Option aus **Neu** .
   b. In **Bezeichnung** Feld einen Namen für die Eingabe eingeben.
   c. In **Typ** Feld: Wählen Sie den Feldtyp der Eingabe aus.
   Je nach ausgewähltem Feldtyp müssen Sie möglicherweise zusätzliche Einstellungen konfigurieren. Wenn Sie beispielsweise als Feldtyp „Referenz“ auswählen, müssen Sie eine Referenztabelle auswählen.
   d. Wenn die Anleitungseingabe eine Aktion des Service Desk-Mitarbeiters erfordert, z. B. das Hinzufügen von Informationen zu einem Feld, wählen Sie aus **Ist Formularfeld** Kontrollkästchen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

e. **Wahlweise:** Geben Sie ein **Standardwert** .

f. Wählen Sie **Absenden**.

5. **Wahlweise:** Erstellen Sie eine oder mehrere Ausgaben für die Anleitung.
   Ausgaben sind das gewünschte Ergebnis der Leitfadenaktion. Wenn beispielsweise eine Anleitungsaktion eine Fallaufgabe erstellt, kann als Ausgabe dieser Aktion einen Verweis auf die erstellte Fallaufgabe zurückgegeben werden.

   a. Wählen Sie auf der Registerkarte Anleitungsausgabe die Option aus **Neu** .

   b. In **Bezeichnung** Feld einen Namen für die Ausgabe eingeben.

   c. In **Typ** Feld auswählen Sie den Feldtyp der Ausgabe.
      Je nach ausgewähltem Feldtyp müssen Sie möglicherweise zusätzliche Einstellungen konfigurieren. Wenn Sie beispielsweise als Feldtyp „Referenz“ auswählen, müssen Sie eine Referenztabelle auswählen.

   d. **Wahlweise:** Geben Sie ein **Standardwert** .

   e. Wählen Sie **Absenden**.

6. Konfigurieren Sie die Detail-Experience für die Anleitung auf der Registerkarte „Detail Experience“ (Detail-Experience).
   Die Detail-Experience ist eine Nachricht, die für Anleitungen angezeigt wird, die im kontextbezogenen Seitenbereich oder auf einer Unterregisterkarte geöffnet werden.

   a. In **Titel** Feld einen Titel für die Anleitung in der Detailansicht hinzufügen.

   b. In **Anleitungsnachricht** Geben Sie eine Nachricht für die Detailansicht an.

7. Wählen Sie **Absenden**.

Konfigurieren Sie Anleitungsaktionen in Empfohlene Aktionen

Konfigurieren Sie die Aktionen, die ein Service Desk-Mitarbeiter für ausführen kann Empfohlene Aktionen Anleitung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_nb_action.next_best_action_author, admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Empfohlene Aktionen** > **Aktionstypen** > **Anleitungen**an.
2. Wählen Sie eine Anleitung aus der Liste „Anleitungen“ aus.
3. Klicken Sie im Formularabschnitt „Leitfadenaktionen“ auf **Neu** .
4. Füllen Sie die Felder im Formular „Leitfadenaktion“ aus.

Feldnamen im Formular „Leitfadenaktion“

Feld	Beschreibung
Anleitung	Anleitung, der diese Aktion zugeordnet ist. Dieses Feld ist schreibgeschützt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Aktionsbezeichnung	Name für diese Anleitungsaktion.
Call to Action Label (Beschriftung Handlungsaufforderung)	Beschriftung für die Aktionsschaltfläche, die auf der Empfehlungskarte im kontextbezogenen Seitenbereich angezeigt wird. Beispiel: **Artikel überprüfen und anhängen** oder **Lösung vorschlagen**.
Action Behavior (Aktionsverhalten)	Ausgewähltes Verhalten für die Anleitungsaktion: ○ **Einzelklick** : Die Aktion wird mit einem Klick initiiert und abgeschlossen, und die Karte wird zu verschoben **Verlauf** Registerkarte im Seitenbereich. Nützlich für einfache Aktionen wie die Eskalation eines Falls. ○ **Öffnen Sie im kontextbezogenen Seitenbereich** : Die Aktion wird in einer Detailansicht im Seitenbereich geöffnet. Der Service Desk-Mitarbeiter kann die Details im Seitenbereich überprüfen, z. B. den Inhalt eines Knowledge Base-artikels überprüfen. ○ **Öffnen Sie auf der Unterregisterkarte** : Die Aktion wird in einer separaten Registerkarte geöffnet. **Hinweis:** Aktionen, die im kontextbezogenen Seitenbereich oder auf der Unterregisterkarte geöffnet werden, werden nicht in den Status „in Bearbeitung“ versetzt. Die Aktion wechselt nur in den Status „in Bearbeitung“ oder „Abgeschlossen“, wenn der Service Desk-Mitarbeiter in der Detailansicht auf die Aktionsschaltfläche klickt.
Primär	Bezeichnet die Anleitungsaktion als primäre Aktion. Dieses Feld ist standardmäßig aktiviert. Eine primäre Aktion hebt die Aktion hervor, die der Service Desk-Mitarbeiter ausführen soll, und macht diese Aktion als Schaltfläche auf der Empfehlungskarte verfügbar. **Hinweis:** Eine Anleitung kann nur eine primäre Anleitungsaktion haben. Wenn dieses Feld nicht ausgewählt ist, ist die Anleitungsaktion eine sekundäre Aktion, die über das Menü „weitere Aktionen“ auf der Empfehlungskarte verfügbar ist.
Anwendung	Anwendung, der diese Anleitungsaktion zugeordnet ist. Dieses Feld ist schreibgeschützt.
Automatisierung einer Leitfadenaktion	Flow, dem diese Anleitungsaktion zugeordnet ist.
Reihenfolge	Reihenfolge der Aktion.
Completion Message (Abschlussmeldung)	Meldung, die oben auf der Empfehlungskarte angezeigt wird, wenn die Anleitungsaktion abgeschlossen wurde. Zum Beispiel **KB-Artikel wurde freigegeben**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Je nachdem, welcher Flow im Feld **Automatisierung einer Leitfadenaktion** ausgewählt wurde, können Sie Flow-Eingaben und Anleitungsausgaben konfigurieren.
   - Konfigurieren Sie Flow-Eingaben in **Automatisierungs-Flow-Eingaben** Registerkarte.
   - Konfigurieren Sie Ausgaben in **Anleitungsausgaben** Registerkarte.

     Diese Felder können statischen Text, dynamischen Inhalt (Feldwerte aus Anleitungseingaben) oder eine Kombination aus statischem Text und dynamischem Inhalt enthalten. Um dynamische Inhalte zu verwenden, wählen Sie das Pillenauswahl-Symbol neben dem Feld und wählen Sie eine Anleitungseingabe aus der Liste aus.
6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Anleitungsvorschau-Experience konfigurieren

Konfigurieren Sie eine Vorschau-Experience, die dem Service Desk-Mitarbeiter relevante Informationen zur Leitfadenaktion übermittelt, bevor eine Empfehlung ausgelöst wird. Diese Informationen werden auf der Karte empfohlene Aktionen im kontextbezogenen Seitenbereich angezeigt.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_nb_action.next_best_action_author, admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Eine Anleitungsvorschau enthält die folgenden Elemente:

- Einen Titel
- Anzuzeigende Felder
- Eine Nachricht aus Text und HTML-Inhalten, einschließlich Bilder, Videos und Links

Sie müssen mindestens eines dieser Elemente konfigurieren, um die Anleitungsvorschau zu speichern. Diese Aktion verhindert, dass die Anleitung im kontextbezogenen Seitenbereich leer angezeigt wird.

Prozedur

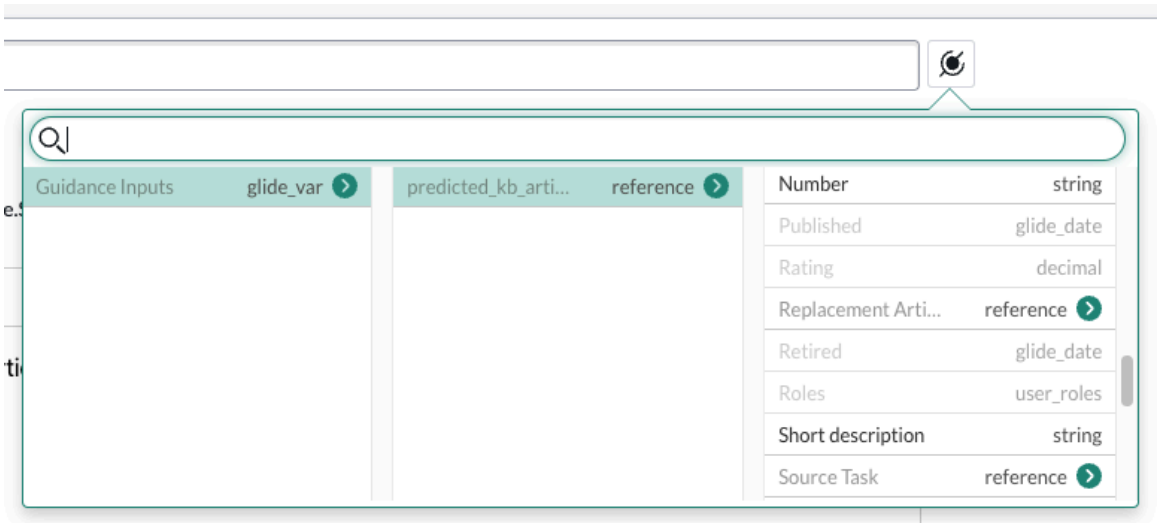
1. Navigieren zu **Alle** > **Empfohlene Aktionen** > **Aktionstypen** > **Anleitungen**an.
2. Wählen Sie eine Anleitung aus dem aus **Anleitungen** Liste.
3. Wählen Sie aus **Vorschau Der Experience Anzeigen** Registerkarte.
4. In **Vorschautitel** Feld, fügen Sie einen Titel für die Vorschau der Anleitung hinzu.

   Dies Feld kann statischen Text, dynamische Inhalte (Feldwerte aus Anleitungseingaben) oder eine Kombination aus statischem Text und dynamischen Inhalten enthalten. So wählen Sie dynamischen Inhalt als Feldwert aus:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Wählen Sie das Pillenauswahl-Symbol neben dem Feld **Preview Title** (Vorschautitel) aus.

b. Wählen Sie eine Anleitungseingabe aus der Liste aus. Sie können einen Drilldown zu einer anderen Ebene durchführen, um die gewünschte Eingabe zu finden.



5. Wählen Sie Felder aus, die in der Anleitungsvorschau angezeigt werden sollen.

a. In **Anzuzeigende Felder** Feld auf das Sperrsymbol klicken, um das Feld zu entsperren.

b. Verschieben Sie die erforderlichen Felder aus dem **Verfügbar** Spalte zu **Ausgewählt** Spalte.
Sie können bis zu vier Felder auswählen.

c. Mit dem Aufwärts- und dem Abwärtspfeil können Sie die Reihenfolge der ausgewählten Felder ändern.

d. Klicken Sie erneut auf das Schlosssymbol, um das Feld zu sperren.

6. In **Nachricht** Erstellen Sie eine Nachricht für die Vorschau der Anleitung.
Sie können die im Rich-Text-Editor verfügbaren Tools verwenden, um die Nachricht zu erstellen und zu formatieren. Dieses Feld kann Text und HTML-Inhalte wie Bilder, Videos und Links enthalten.

7. Klicken Sie auf **Absenden**.

Passen Sie eine Vorschau-Experience für Anleitungen in an UI Builder

Passen Sie mit eine Vorschau einer Karte „empfohlene Aktionen“ an, die im kontextbezogenen Seitenbereich angezeigt wird UI Builder. Die Vorschau-Experience enthält einen Tipp, ein Symbol, eine Nachricht und eine Aktionsschaltfläche.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_nb_action.next_BEST_action_author und ui_Builder_admin, admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie erstellen zunächst eine UI-Seitenvariante einer Vorschau-Experience für Anleitungen. Wenn Sie eine UI-Seitenvariante aus einer Seitenvorlage erstellen, beginnen Sie mit einer Basisstruktur, die Sie anpassen können. Mithilfe der Komponenteneigenschaften können Sie ändern, wie die Vorschau Ihrer Empfehlungskarte aussieht.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Empfohlene Aktionen** > **Aktionstypen** > **Anleitungen**an.
2. Wählen Sie eine Anleitung aus der Liste „Anleitungen“ aus.
3. Wählen Sie Aus **Erstellen Sie eine Vorschau-UI** Dient zum Erstellen einer UI-Seitenvariante einer Vorschau-Experience für Anleitungen.

   Diese Seite enthält eine leere `CustomExpProps` Container mit den in der folgenden Tabelle aufgeführten Eigenschaften Während der Laufzeit. Das Framework für empfohlene Aktionen besteht `CustomExpProps` Objekt als Eigenschaft für die anwenderdefinierte Experience.

Vorschau der Experience-Eigenschaften anzeigen

Eigenschaft	Beschreibung
sysId	ID der Empfehlung.
name	Titel der Vorschau-Experience.
Beschreibung	Nachricht für die Vorschau-Experience.
EmpfehlungHint	Text, der den Service Desk-Mitarbeiter darüber informiert, warum eine Empfehlung vorgeschlagen wird.
CallToActions	Einstellungen für die Anleitungsaktion.
ActionTypeLabel	Bezeichnung für den empfohlenen Aktionstyp.
icon	Symbol für die Empfehlungskarte.
ActionStateLabel	Externer Name des Aktionsstatus.
ActionStateValue	Interner Name des Aktionsstatus.
Vorschaufelder	Die Felder, die in der Vorschau der Anleitung angezeigt werden sollen.
errorMessage	Fehlermeldung, die angezeigt werden soll, wenn die Empfehlung nicht angezeigt werden kann.
Ariaausgeblendet	In der gruppierten Liste empfohlene Aktionen übergibt die Komponente „sn-Karussell“ diese Eigenschaft an jede Karte, um zu bestimmen, ob der Inhalt im Karussell ausgeblendet ist. Wenn die Karte ausgeblendet ist, sollten wir diesen Wert verwenden, um „Aria-Hidden“ festzulegen oder eine umsetzbare Komponente auf „wahr“ zu deaktivieren und Probleme mit der Barrierefreiheit zu vermeiden.
useCase	Registerkarte „Suchen/RA“, auf der die Anleitung gerendert wird.
actionInputs	Anleitungseingaben.
ActionTypeSysId	SYS-ID des Empfehlungstyps.
actionId	SYS-ID der Empfehlung.
table	Kontexttabelle für empfohlene Aktionen.
tableSysId	SYS_ID des Datensatzes der Kontexttabelle für empfohlene Aktionen
Renderer	Komponente, die für das Rendern der detaillierten Experience verantwortlich ist

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
SecondaryCallToAction	Sekundäre Aktionen, die auf der Karte angezeigt werden sollen.
IsGenius	Ist Genius-Ergebniskarte, wird auf der Registerkarte „Suche“ Genius-Ergebnis verwendet.
contextSysId	SysId des Kontexts für empfohlene Aktionen.
actionConfigurations	Wert der Eigenschaft „empfohlene Aktionen actionConfigurations“. Das Wertfeld ist standardmäßig leer.
isFullSearchView	Wenn die Suche in der Ansicht für die vollständige Suche der Seitenbereichsansicht angezeigt wird , Der Wert ist „wahr“.
ContextEingaben	ContextEingabeeigenschaftswert für empfohlene Aktionen. Um die vordefinierte Syntax abzurufen, navigieren Sie zu alle > empfohlene Aktionen > Kontext > Kontexteingaben, und kopieren Sie das JSON-Format der Kontexteingaben.

Das folgende Beispiel zeigt Eigenschaften und Beispielwerte für die Vorschau-Experience.


```
"customExpProps": {
      "sysId": "e8421a2a436f0210f81d92621ab8f2da",
      "name": "Attach and share article",
      "description": null,
      "recommendationHint": "Knowledge",
      "callToActions": [
        {
          "label": "",
          "name": "",
          "id": "1e8392aa436f0210f81d92621ab8f291",
          "actionBehavior": "contextual_side_panel",
          "primary": "true",
          "order": "100",
          "completionMessage": "Knowledge article successfully attached."
        }
      ],
      "recommendationAction": "",
      "actionTypeLabel": "Guidance",
      "icon": "magnifying-glass-sparkle-outline",
      "actionStateLabel": "New",
      "actionStateValue": "new",
      "previewFields": null,
      "attributes": "",
      "errorMessage": "",
      "ariaHidden": false,
      "useCase": "search",
      "actionInputs": {},
      "actionTypeSysId": "",
      "actionId": "",
      "table": "sn_customerservice_case",
      "tableSysId": "",
      "renderer": "sn-guidance-experience-connected",
      "secondaryCallToAction": {},
      "isGenius": false,
      "contextSysId": "",
      "actionConfigurations": {},
      "isFullSearchView": false
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
}
```

4. Wählen Sie Aus **Bearbeiten Sie die Vorschau in UI Builder** .
   Die UI-Seitenvariante wird in geöffnet UI Builder, Wo Sie Komponenten hinzufügen und konfigurieren können, um das Erscheinungsbild der Vorschau-Experience anzupassen. Weitere Informationen finden Sie unter Arbeiten mit Komponenten in UI Builder .
5. Binden Sie die Eigenschaften der Vorschau-Experience an Ihre Vorschau-UI.
   Datenbindungen befinden sich in **Konfiguration** Registerkarte des Konfigurationsbereichs in UI Builder. Weitere Informationen finden Sie unter Datenressourcen in UI Builder .
6. Fügen Sie in Ihrer Vorschau-UI Skripts hinzu, und binden Sie sie an Komponenten, um Ereignisse zu senden, indem Sie einen Ereignis-Handler verwenden, um eine Empfehlung mit einer entsprechenden Nutzlast auszuführen oder zu überspringen.

   Die folgende Tabelle zeigt die Liste der Ereignisse, die in Bezug auf die von einem Service Desk-Mitarbeiter ausgeführten Aktionen ausgegeben werden:

Vorschau der Experience-Ereignisse anzeigen

Behandelte Ereignisse	Beschreibung
ON_SINGLE_CLICK_ACTION_ INITIIEREN	Initiiert und schließt die Aktion ab, wenn ein Service Desk-Mitarbeiter die Aktionsschaltfläche auswählt. Dieses Ereignis übergibt die folgenden Parameter in der Nutzlast: `api.emit('ON_SINGLE_CLICK_ACTION_INITIATE', { sysId: api.context.props.customExpProps.sysId, name: api.context.props.customExpProps.name, actionStateValue: api.context.props.customExpProps.actionStateValue, actionMetadata: api.context.props.customExpProps.callToActions[0] , table: api.context.props.customExpProps.table, tableSysId: api.context.props.customExpProps.tableSysId, contextSysId: api.context.props.customExpProps.contextSysId, actionType: api.context.props.customExpProps.actionTypeSysId, actionInputs: api.context.props.customExpProps.actionInputs, formFieldInputs: { <actionInputs key>: <actionInputs value> },`

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Behandelte Ereignisse	Beschreibung
	actionId: api.context.props.customExpProps.actionId, name: api.context.props.customExpProps.name, actionMetadata: api.context.props.customExpProps.callToActions[0], actionStateValue: api.context.props.customExpProps.actionStateValue, }) Die FormFeldEingaben Enthält ActionInputs Die aktualisiert werden muss, wenn das Ereignis ausgegeben wird.
ON_DRILL_DOWN_ACTION _INITIIEREN	Erweitert die Aktion und zeigt weitere Aktionen oder Informationen an, nachdem ein Service Desk-Mitarbeiter die primäre Aktionsschaltfläche ausgewählt hat. Dieses Ereignis übergibt die folgenden Parameter in der Nutzlast: api.emit('ON_DRILL_DOWN_ACTION_INITIATE ', { table: api.context.props.customExpProps.table, tableSysId: api.context.props.customExpProps.tableSysId, actionType: <sys_id for "Guidance" action type/ e38f55b9b72120107d472397ee11a9be>, actionInputs: api.context.props.customExpProps.actionInputs, formFieldInputs: {"<actionInputs Key>":"<new value which needs to be set>"}, actionId: api.context.props.customExpProps.actionId, sysId: api.context.props.customExpProps.sysId, name: api.context.props.customExpProps.name, actionStateValue: api.context.props.customExpProps.actionStateValue, actionMetadata: api.context.props.customExpProps.callToActions[0],

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Behandelte Ereignisse	Beschreibung
	renderer: api.context.props.customExpProps.renderer, contextSysId: api.context.props.customExpProps.contextSysId, sysId: api.context.props.customExpProps.sysId, name: api.context.props.customExpProps.name })

DISMISS_ACTION_CLICK	Bricht die Aktion ab.
	api.emit(
	'DISMISS_ACTION_CLICK', {
	sysId: api.context.props.customExpProps.sysId
	}
	)

ACTION_TRIGGER_PROPAGIERUNG	Ermöglicht dem Anwender das Hinzufügen eines UI-spezifischen Verhaltens für Anleitungsaktionen. Dieses Ereignis propagiert die Nutzlastdetails an das übergeordnete Element, in dem dieses Ereignis verarbeitet werden kann.
	api.emit(
	'SN_NEXT_BEST_ACTION_LIST_CONNECTED#ACTION_TRIGGERED_PROPAGATION'
	', {
	"actionSysId": api.context.props.customExpProps.actionId
	"actionName": api.context.props.customExpProps.actionConfigurations[api.context.props.customExpProps.actionId][“actionName”]
	"actionType": "guidance",
	"eventName": "<eventName>",
	"payload": {
	}
	}

Weitere Informationen finden Sie unter Definieren Sie Client-Skripts, und binden Sie sie an Komponenten .

Passen Sie eine Experience für Anleitungsdetails in an UI Builder

Passen Sie mit an, wie Ihre Detail-Experience im kontextbezogenen Seitenbereich oder auf einer Unterregisterkarte der Karte empfohlene Aktionen aussieht UI Builder. Die Detail-Experience kann Dinge wie Anwendereingaben und Drilldown-Aktionen enthalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_nb_action.next_BEST_action_author und ui_Builder_admin, admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Beginnen Sie mit der Erstellung einer UI-Seitenvariante einer Experience mit Anleitungen. Wenn Sie eine UI-Seitenvariante aus einer Seitenvorlage erstellen, beginnen Sie mit einer Basisstruktur, die Sie anpassen können. Indem Sie die Komponenten konfigurieren und die Komponenteneigenschaften verwenden, können Sie die Darstellung Ihrer Detail-Experience im kontextbezogenen Seitenbereich oder auf einer Unterregisterkarte ändern.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Empfohlene Aktionen** > **Aktionstypen** > **Anleitungen**an.
2. Wählen Sie eine Anleitung aus der Liste „Anleitungen“ aus.
3. Wählen Sie Aus **Erstellen Sie eine Detail-UI** Dient zum Erstellen einer UI-Seitenvariante einer Guidance Detail Experience.
   Diese Seite enthält einen leeren Container mit den in der folgenden Tabelle aufgeführten Eigenschaften.

Eigenschaften der Detail-Experience

Eigenschaft	Beschreibung
guidanceInputs	Die Eingaben, die zum Ausführen der Anleitung erforderlich sind.
guidanceOutputs	Die Ausgaben der Anleitung.
status	Der Status der Anleitung.
guidanceMessage	Die Nachricht für die Detail-Experience.
guidanceActions	Die Anleitungsaktionen in der Detailansicht.
errorMessages	Die Fehlermeldung, die angezeigt werden soll, wenn die Empfehlung nicht angezeigt wird.

Das folgende Beispiel zeigt Eigenschaften und ihre Beispielwerte für die Detail-Experience.

```
{
   "guidanceInputs": {},
   "guidanceOutputs": {
      "meta": []
   },
   "status": "waiting",
   "guidanceMessage": "",
   "guidanceActions": [
      {
         "label": "Attach",
         "action_sys_id": "1e8392aa436f0210f81d92621ab8f291",
         "variant": "primary",
         "isExecuted": false,
         "completionMessage": "Knowledge article successfully attached.",
         "action_behaviour": "contextual_side_panel",
         "primary": true
      }
   ],
   "errorMessage": "",
   "actionConfigurations": {},
   "guidanceId": "",
```

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
  "tableName": "sn_customerservice_case",
  "bare": true,
  "scrollable": "none"
}
```

4. Wählen Sie Aus **Bearbeiten Sie Details in UI Builder** .
   Die UI-Seitenvariante wird in geöffnet UI Builder, Wo Sie Komponenten hinzufügen und konfigurieren können, um das Erscheinungsbild der Detail-Experience anzupassen. Weitere Informationen finden Sie unter Arbeiten mit Komponenten in UI Builder .
5. Binden Sie die Eigenschaften der Vorschau-Experience an Ihre anwenderdefinierte Detail-UI. Datenbindungen befinden sich in **Konfiguration** Registerkarte des Konfigurationsbereichs in UI Builder. Weitere Informationen finden Sie unter Datenressourcen in UI Builder .
6. Fügen Sie in Ihrer anwenderdefinierten Detail-UI Skripts hinzu, und binden Sie sie an Komponenten, um Ereignisse zu senden, indem Sie einen Ereignis-Handler verwenden, um eine Empfehlung mit einer entsprechenden Nutzlast auszuführen, zu überspringen oder als abgeschlossen zu markieren.

Detail-Experience-Ereignisse

Behandelte Ereignisse	Beschreibung
GUIDANCE_ACTION_CLICKED	Die ausgewählte Aktion. Dieses Ereignis übergibt die ausgewählte Aktion an die Nutzlast. `api.emit( 'GUIDANCE_ACTION_CLICKED',{ model: { fields: [{'name': 'input', 'value': '100'}] }, action: api.context.props.guidanceActions.find(action => action.label == "guidance action label"); } );` **Hinweis:** In GuidanceActions[n] Eigenschaft Geben Sie in der Antwort die Indexnummer der Aktion an, die Sie anwenden möchten.
SKIP_GUIDANCE	Überspringt die Anleitung. `api.emit( 'SKIP_GUIDANCE' );`
GUIDANCE_MESSAGE_PUBLISHED	Übergibt Daten an eine vorgelagerte Anwendung. `api.emit( 'SN_GUIDANCE_EXPERIENCE_CONNECTED#GUIDANCE_MESSAGE_PUBLISHED', { name:'decision-tree-payload' jsonPayload: jsonObject }`

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Behandelte Ereignisse	Beschreibung
	); ```
GUIDANCE_MARK_COMPLETE	Markiert eine anwenderdefinierte Anleitung als abgeschlossen. ``` api.emit('GUIDANCE_MARK_COMPLETE'); ```
GO_BACK_GUIDANCE	Kehrt zum vorherigen Knoten in einer Entscheidungsstruktur zurück. ``` api.emit('GO_BACK_GUIDANCE'); ```

ACTION_TRIGGER_PROPAGIERUNG	Ermöglicht Ihnen das Hinzufügen eines UI-spezifischen Verhaltens für Anleitungsaktionen. Dieses Ereignis propagiert die Nutzlastdetails an das übergeordnete Element, in dem dieses Ereignis verarbeitet werden kann.
	``
	api.emit(
	'SN_NEXT_BEST_ACTION_LIST_CONNECTED #ACTION_TRIGGERED', {
	"actionSysId":api.context.props.guidanceId,
	"actionName": api.context.props.actionConfigurations[api.context.props.guidanceId]["actionName"]
	"actionType": "guidance",
	"eventName": "<eventName>",
	"payload": {}
	``

Weitere Informationen finden Sie unter Definieren Sie Client-Skripts, und binden Sie sie an Komponenten .

Erstellen Sie einen Ressourcengenerator in Empfohlene Aktionen

Erstellen Sie Ressourcengeneratoren, mit denen Sie Ressourcen für Empfehlungen von bereitstellen können Empfohlene Aktionen.

Vorbereitungen

Die Task Intelligence Das Plugin „Administratorkonsole“ (com.sn_ti_admin) muss installiert sein, um auszuwählen Task Intelligence Typ des Klassifizierungsressourcengenerators.

Erforderliche Rolle: sn_nb_action.next_BEST_action_author, sn_nb_action.resource_Generator_author, admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Empfohlene Aktionen** > **Ressourcengeneratoren**an.
2. Wählen Sie in der Liste „Ressourcengeneratoren“ die Option **Neu** aus.
3. In **Name** Feld einen Namen für den Ressourcengenerator eingeben.
4. In **Kontext** Feld auswählen Sie einen Kontext aus.
5. In **Generatortyp** Feld einen Generatortyp auswählen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Es stehen verschiedene Arten von Generatoren zur Verfügung, die Sie verwenden können. Einige der Generatortypen erfordern eine zusätzliche Auswahl im Feld **Generator**.

Wenn Sie beispielsweise Flow als Generatortyp auswählen, müssen Sie auch den spezifischen Flow auswählen, der verwendet werden soll. Wenn Sie das Suchsymbol auswählen, wird ein Popup-Fenster geöffnet, in dem Sie den erforderlichen Flow auswählen können.

Weitere Informationen finden Sie unter Ressourcengeneratortypen.

6. Falls zutreffend, in **Generator** Feld einen Generator auswählen.
7. Speichern Sie den Datensatz.
8. Füllen Sie die Felder im Eingabeformular Generator aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Eingabeformular für Ressourcengenerator.

   Welche Felder in diesem Formularabschnitt angezeigt werden, hängt von der Auswahl in den Feldern **Generatortyp** und **Generator** ab.
9. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Eingabeformular für Ressourcengenerator

Das Formular enthält Informationen zum Generatortyp und zu Generatoreingaben.

Formularfelder „Ressourcengeneratoren“

Die Task Intelligence Das Plugin „Administratorkonsole“ (com.sn_ti_admin) muss installiert sein, um auszuwählen Task Intelligence Typ des Klassifizierungsressourcengenerators.

Hinweis:

- Sie können für die Generatoreingabefelder statische Werte eingeben. Wenn der **Generatortyp** „Flow“ oder „Entscheidungstabelle“ ist, können Sie die Pillenauswahl verwenden, um dynamische Werte auszuwählen. Der Kontextdatensatz kann in der Pillenauswahl ausgewählt werden.
- Wenn die Kontexteingaben für einen Kontext definiert sind, werden sie in der Pillenauswahl zur Auswahl angezeigt. Die Kontexteingaben werden nur für Flow- und Entscheidungstabellengeneratortypen unterstützt.

Eingabeformular für Generator

Generator Typ	Generatoreingaben	Beschreibung
Flow	Generator	Der Subflow für den Ressourcengenerator.
	Eingaben für Flow	Eingaben für den ausgewählten Subflow.
Entscheidungstabelle	Generator	Die Entscheidungstabelle für den Ressourcengenerator.
	Eingaben für Entscheidungstabelle	Eingaben für die ausgewählte Entscheidungstabelle.
Ähnlichkeit	Ähnlichkeitsdefinitionen	Die Definition der Ähnlichkeitslösung, um Datensätze zu finden, die für den Kontextdatensatz relevant sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabeformular für Generator (Fortsetzung)

Generator Typ	Generatoreingaben	Beschreibung
	Erste N Ergebnisse	Die Anzahl der Datensätze, die aus den relevantesten Datensätzen zurückgegeben werden sollen, die von der Definition der Ähnlichkeitslösung gefunden wurden.
Skripterstellung	Skripteinbindung	Der Skripteinbindungsdatensatz, der eine Implementierung der ScriptingGeneratorFactory-Vorlage ist.
KI-Suche	Suchfeld	Das Kontextfeld, für das die KI-Suche ausgeführt wird.
	Erste N Ergebnisse	Die Anzahl der Datensätze, die von der KI-Suche zurückgegeben werden sollen.
Ähnlichkeit mit Trend	Ähnlichkeitsdefinitionen	Die Definition der Ähnlichkeitslösung, um Datensätze zu finden, die für den Kontextdatensatz relevant sind.
	Trenddefinitionen	Die Trenddefinition, die Sie dieser Lösungsdefinition zuordnen möchten.
Klassifizierung	Klassifizierungsdefinition	Die Klassifizierungsdefinition mit einer Klassifizierungslösung, um die vorhergesagten Werte oder Datensatzreferenzen für ein Feld in einer Tabelle zurückzugeben.
	Erste N Ergebnisse	Die Anzahl der Werte oder Datensätze, die aus den von der Klassifizierungsdefinition vorhergesagten Werten oder Datensätzen zurückgegeben werden sollen.
Task Intelligence Klassifizierung	Lösung	Der Lösungsdatensatz, der die Konfiguration für empfohlene Eingabefelder und empfohlene Ausgabefelder für die Vorhersage enthält. Die Lösung enthält auch Einstellungen, ob die Felder automatisch ausgefüllt werden oder Empfehlungsnachrichten angezeigt werden.
	Erste N Ergebnisse	Die Anzahl der Werte oder Datensätze, die aus den relevanten Datensätzen zurückgegeben werden sollen, die von der Lösungsdefinition vorhergesagt werden.

Konfigurieren Sie die Arbitrationsparameter in Empfohlene Aktionen

Konfigurieren Sie die empfohlenen Aktionen anhand der Häufigkeit von Problemen oder der Prioritätsreihenfolge, damit Ihre Mitarbeiter die Anleitung erhalten, die sie zur Lösung der Kundenprobleme benötigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_nb_action.next_best_action_author

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Eine mathematische Formel bestimmt die Priorität der empfohlenen Aktionen, die den Mitarbeitern angezeigt werden. Für die meisten Fälle sollten Sie die Standardwerte verwenden, um sicherzustellen, dass die entsprechenden empfohlenen Aktionen für einen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

bestimmten Kontext verfügbar sind. Zum Ändern der Häufigkeiten können Sie die Werte ändern.

Die empfohlenen Aktionen mit dem Status „Neu“ werden nach Rangfolge angezeigt. Beispielsweise wird die Punktzahl für diese empfohlenen Aktionen anhand der Reihenfolge der Häufigkeit und der Prioritätsreihenfolge der Regel berechnet.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Empfohlene Aktionen** > **Arbitrationskonfiguration**an.
2. Aktualisieren Sie die Werte auf der Seite „Recommended Actions Properties“ (Empfohlene Aktionen – Eigenschaften).

Formular „Eigenschaften empfohlener Aktionen“

Feld	Beschreibung
Gewichtung der Regelreihenfolge (sn_nb_action.arbitration_inter_rule_step)	Geleitete Entscheidungen, die Anleitungen basierend auf Regeln mit einem niedrigeren Reihenfolgewert anzeigen. Der Standardwert lautet 0,9.
Gewichtung der Empfehlungsreihenfolge (sn_nb_action.arbitration_inter_rule_step)	Geleitete Entscheidungen, die Anleitungen mit einem niedrigeren Reihenfolgewert sowie basierend auf Regeln mit einem niedrigeren Reihenfolgewert anzeigen. Der Standardwert lautet 0,9.
Häufigkeitsgewichtung (sn_nb_action.arbitration_frequency_step)	Gibt an, wie oft Kundenservice-Mitarbeitern eine Anleitung basierend auf den ausgelösten Regeln angezeigt wird. Der Standardwert lautet 1,5.

3. Klicken Sie auf **Speichern**.

Konfigurieren Sie „Aktualisierung erzwingen“ für Empfehlungen

Konfigurieren Sie `Trigger Recommendation Refresh`Daten-Broker zum Aktualisieren und Aktualisieren der Empfehlungen basierend auf den Ergebnissen von UI-Ereignissen für präzise Empfehlungen. Verwenden Sie in ähnlicher Weise Refresh-Empfehlungen erzwingen Methode zum Konfigurieren eines expliziten Aktualisierungsmechanismus.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_nb_action.next_BEST_action_author oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Vor dem Release der Familie Zürich bleiben die Empfehlungen häufig veraltet, da Aktualisierungsauslöser nur an Aktualisierungen in primären Kontextdatensätzen gebunden sind. Ab dem Familien-Release Zürich können Sie explizite und ereignisgesteuerte Aktualisierungen für verschiedene Kontextupdates konfigurieren, die über die primäre Kontexttabelle hinausgehen, um die Relevanz der Empfehlungen zu verbessern.

- Expliziter Aktualisierungsmechanismus: Ermöglicht es Ihnen, Empfehlungsaktualisierungen unabhängig von internen Kontextänderungen manuell auszulösen und Szenarien zu beheben, in denen ereignisgesteuerte Updates unzureichend sind.

  Rufen Sie an Refresh-Empfehlungen erzwingen Methode. Die Refresh-Empfehlungen erzwingen Die Methode wird im Lieferumfang des Basissystems als Teil von geliefert `NextBestActionServiceImpl`Skripteinbindung.

  Refresh-Empfehlungen erzwingen Methode:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
sn_nb_action.NextBestActionService().forceRefreshRecommendations(input.ruleContextSysIds, input.currentRecordSysId, input.refreshAllUsers);
```

- Ereignisgesteuerte Aktualisierung: Implementiert automatische Empfehlungsaktualisierungen, die durch vordefinierte Systemereignisse ausgelöst werden, z. B. Attributänderungen in zugehörigen Tabellen oder Anwenderinteraktionen wie Schaltflächenklicks oder Registerkartennavigation.

  Konfigurieren Sie *`Trigger Recommendation Refresh`*Daten-Broker einer UI-Komponente im UI Builder. Dieser Daten-Broker wird mit dem Basissystem geliefert und ist für alle UI-Komponenten der Datensatzseiten verfügbar. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um diesen Daten-Broker zu konfigurieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now-Experience-Framework** > **UI Builder**an.
2. Öffnen Sie im UI Builder **Arbeitsbereich** Experience, die Sie aktualisieren möchten.
3. Öffnen Sie die Datensatzseite mit der UI-Komponente, für die Sie den Daten-Broker konfigurieren möchten.
4. Wählen Sie in der Inhaltsstruktur eine UI-Komponente aus.
   Auf der rechten Seite wird ein Bereich mit den Registerkarten Konfigurieren, Stil und Ereignisse geöffnet.
5. Wählen Sie auf der Registerkarte Ereignisse die Option aus **Datenressource Ausführen – Empfehlungsaktualisierung Auslösen 1** .
6. Legen Sie im Modal Konfigurieren die folgenden Eigenschaften fest.

Modal konfigurieren

Eigenschaft	Beschreibung
SysIds des Regelkontexts	Sysid der Regelkontextdatensätze, die auf die UI-Komponente angewendet werden müssen. Die Empfehlungen dieser Regeln werden auf der Registerkarte Empfehlungen angezeigt, wenn das Ereignis ausgelöst wird. Diese Eigenschaft ist vom Typ „Zeichenfolgen-Array“.
Aktuelle Sys-ID des Datensatzes	Sysid des Datensatzes, dem Sie das UI-Ereignis zuordnen möchten. Diese Eigenschaft ist vom Typ Zeichenfolge.
Aktualisieren Sie Alle Anwender	Aktualisiert Empfehlungen für alle aktiven Service Desk-Mitarbeiter, wenn sie auf „wahr“ festgelegt sind. Standardmäßig ist der Wert auf „falsch“ festgelegt. Diese Eigenschaft ist vom Typ „Boolesch“.

7. **Wahlweise:** In **Zeitpunkt der Auslösung** Wählen Sie in der Dropdown-Liste eine der folgenden Optionen aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Beschreibung
Immer	Löst die Aktualisierung jedes Mal aus, wenn ein Update vorhanden ist.
Bedingt	Löst die Aktualisierung aus, wenn die definierte Bedingung erfüllt ist. (Optional) Definieren Sie die Bedingung in **Ereignis-Handler-Bedingung** Feld.

8. Wählen Sie Aus **Anwenden** Im Modal Konfigurieren.

Ergebnis

Wenn die konfigurierte Komponente ausgelöst wird, werden die Empfehlungen im konfigurierbaren CSM/FSM-Arbeitsbereich aktualisiert und entsprechend aktualisiert.

KI-Suche in konfigurieren Empfohlene Aktionen

Konfigurieren Sie als Administrator die KI-Suche in Empfohlene Aktionen Damit Service Desk-Mitarbeiter eine KI-Suche durchführen können, um relevante Ressourcen zu finden.

Sie können die KI-Suche in konfigurieren Empfohlene Aktionen Durch Ausführen dieser Verfahren.

Schritte zum Konfigurieren der KI-Suche

Schritt	Aktion
Aktivieren Sie die Registerkarte „KI-Suche“ im UI Builder	Deaktivieren Sie **Suche Ausblenden** Schaltfläche in UI Builder Zum Anzeigen der Registerkarte „KI-Suche“ im kontextbezogenen Seitenbereich Ihres Arbeitsbereichs.
Erstellen Sie einen Kontext, und wählen Sie eine Suchanwendungskonfiguration aus	• Erstellen Sie einen Kontext, damit Service Desk-Mitarbeiter Empfehlungen für Datensätze aus einer bestimmten Tabelle anzeigen können, z. B. der Falltabelle. • Wählen Sie eine Suchanwendungskonfiguration aus, um die KI-Suche als Suchmaschine anzugeben. Diese Konfiguration enthält Suchquellen und Genius-Ergebniskonfigurationen.
Ordnen Sie Ergebnisse der KI-Suche mit Anleitungseingaben in zu Empfohlene Aktionen	Ordnen Sie Ergebnisse der KI-Suche mit Anleitungseingaben zu, damit die Ergebnisse der KI-Suche mit entsprechenden Aktionen angezeigt werden können.
Ordnen Sie Ergebnisse der KI-Suche automatisch Anleitungseingaben zu	Erstellen Sie automatisch KI-Suchergebnisse für eine Suchkonfigurationsanwendung in Empfohlene Aktionen.

Genius-Ergebnisse werden konfiguriert

Verknüpfen Sie im Suchprofil Ihrer ausgewählten Suchanwendungskonfiguration die folgenden Genius-Ergebniskonfigurationen, um umsetzbare Top-Ergebnisse anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen finden Sie unter Verknüpfen Sie eine Genius-Ergebniskonfiguration mit einem Suchprofil .

Genius-Ergebniskonfiguration	Beschreibung
Katalogelement	Zeigt die häufigsten Suchergebnisse aus der Tabelle „Katalogelement“ [sc_Cat_item] an. Jede Antwortkarte zeigt einen einzelnen CI-Datensatz.
Personen	Zeigt die häufigsten Suchergebnisse aus der Anwendertabelle [sys_user] an. Jede Antwortkarte zeigt einen einzelnen Anwenderdatensatz.
F&A	Zeigt die häufigsten Suchergebnisse an, die aus HTML-Feldern von Datensätzen in der Tabelle „Wissen“ [kb_Knowledge] extrahiert wurden, und Tabellen, die sie erweitern. Jede Antwortkarte zeigt ein Themenausschnitt und ein Antwortausschnitt, das aus einem einzelnen wissensartikel extrahiert wurde.
Now Assist F&A	Zeigt die häufigsten Suchergebnisse an, die aus den HTML-Feldern der Datensätze in der Tabelle „Wissen“ [kb_Knowledge] extrahiert wurden, und die Tabellen, die sie erweitern. Jede Antwortkarte zeigt einen Antwortausschnitt, der von Now LLM aus einem wissensartikel extrahiert wurde. Zur Referenz enthält die Antwortkarte auch einen Link, den der Anwender auswählen kann, um den wissensartikel der Quelle anzuzeigen. **Hinweis:** Now Assist In KI-Suche Zum Verknüpfen von ist eine Anwendung (com.ais_Assist) erforderlich Now Assist F&A Genius-Ergebniskonfiguration für Ihr Suchprofil. Weitere Informationen finden Sie unter Now Assist in KI-Suche .

Wird Angepasst Empfohlene Aktionen UIB-Komponente für die KI-Suche

Passen Sie an Empfohlene Aktionen UIB-Komponente, die den Anforderungen Ihrer Organisation entspricht:

- Titel für die Hauptüberschrift ändern, Empfohlene Aktionen Registerkarte und Registerkarte Suche.
- Ändern Sie die Reihenfolge von **Empfohlene Aktionen** Und **Suchen** Registerkarten.
- Ausblenden oder anzeigen Empfohlene Aktionen Und Suchregisterkarten.

Weitere Informationen finden Sie unter UIB-Setup für empfohlene Aktionen .

Erkunden Sie erweiterte Anpassungsoptionen, z. B. das Anpassen der Anzahl der auf einer Seite anzuzeigenden Ergebnisse, das Identifizieren von Genius-Ergebnissen, die dem Suchprofil hinzugefügt werden sollen, und das Konfigurieren von Suchquellen. Weitere Informationen finden Sie unter KI-Suche konfigurieren .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ordnen Sie Ergebnisse der KI-Suche mit Anleitungseingaben in zu Empfohlene Aktionen

Erstellen Sie Zuordnungen zwischen KI-Suchergebnissen und Anleitungseingaben, um Service Desk-Mitarbeitern mithilfe der KI-Suche relevante Aktionen zu empfehlen, oder ermöglichen Sie Service Desk-Mitarbeitern, die KI-Suche zu verwenden, um nach relevanten Ressourcen zu suchen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_nb_action.next_best_action_author, admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Empfohlene Aktionen** > **Kontexte**an.
2. Wählen Sie einen Kontext für die KI-Suche aus.
   Wenn eine Meldung zum Anwendungsbereich angezeigt wird, wählen Sie aus **Hier** Um den Datensatz bearbeiten zu können.
3. In **Anwendungskonfiguration Durchsuchen** Wählen Sie das Symbol „Suche mit Liste“ aus Und wählen Sie entweder die Suchkonfiguration für konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich des Basissystems oder eine anwenderdefinierte Konfiguration aus, die die KI-Suche als Suchmaschine angibt und die gewünschten Sucheinstellungen enthält.
   Sie können die Anzeige- und Verfeinerungseinstellungen für Suchergebnisse in der Konfiguration der Suchanwendung konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurationen der Suchanwendung .

   Die **[CSM AIS] Suchkonfiguration des konfigurierbaren Arbeitsbereichs** Die Konfiguration der Suchanwendung wird mit der Store-Anwendung „konfigurierbarer CSM-Arbeitsbereich“ bereitgestellt. Um auf diese Konfiguration zuzugreifen, navigieren Sie zu **KI-Suche** > **Experience durchsuchen** > **Anwendungen durchsuchen**an.
4. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Suchergebniszuordnung die Option aus **Neu** .
5. In **Aktionstyp** Feld Anleitung als Aktionstyp auswählen.
6. In **Aktion** Wählen Sie eine Aktion aus, die der Anleitung zugeordnet werden soll.
   Welche Aktionen verfügbar sind, wird durch die Auswahl im Feld **Aktionstyp** bestimmt.

   a. In **Aktion** Wählen Sie das Symbol „Suche mit Liste“ ( ).
      Im resultierenden Popup-Fenster wird die **Tabellenname** Das Feld wird automatisch mit der Tabelle ausgefüllt, in der die verfügbaren Aktionen für den ausgewählten Aktionstyp gespeichert sind.

   b. In **Dokument** Wählen Sie das Symbol „Dokumente mit Liste suchen“ ( ) Und wählen Sie dann die Aktion aus.

   c. Wählen Sie **OK**.

   d. Speichern Sie den Datensatz.
      Beim Speichern des Datensatzes werden die erforderlichen Aktionseingaben angezeigt.
7. Konfigurieren Sie den Ergebnistyp der KI-Suche.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Schritte
Genius-Ergebnis zuordnen: Nein	**a.** In **Genius-Ergebnis zuordnen** Feld auswählen **Nein** Dient zum Aktivieren der Zuordnung von KI-Sucher–gebnissen zu Anleitungseingaben. **b.** In **Quelltabelle durchsuchen** Feld auswählen Sie eine Quelltabelle aus, um die erforderlichen Felder den An–leitungseingaben zuzuordnen. In diesem Feld werden alle Quelltabellen angezeigt, die dem Suchprofil Ihrer Suchanwendungskonfiguration zugeordnet sind.
Genius-Ergebnis zuordnen: Ja	**a.** In **Genius-Ergebnis zuordnen** Feld auswählen **Ja** Dient zum Aktivieren der Genius-Ergebniszuordnung zu An–leitungseingaben. **b.** In **Genius-Ergebniskonfiguration** Feld auswählen Sie eine Genius-Ergebniskonfiguration aus, um die Rück–gabefelder Anleitungseingaben zuzuordnen. Dieses Feld zeigt Rückgabefelder der Genius-Er–gebniskonfiguration an, die mit dem Suchprofil Ihrer Suchanwendungskonfiguration verknüpft ist. Weitere Informationen finden Sie unter KI-Suche Formular „Genius-Ergebniskonfiguration“ .

8. Speichern Sie den Datensatz.
   Die Parameter der KI-Suche werden in der Pillenauswahl angezeigt.
9. Ordnen Sie die Aktionseingaben zu.
   Aktionstypen und Aktionen erfordern Eingaben. Mit diesen Parametern können Service Desk-Mitarbeiter eine Aktion abschließen. Sie können statische Werte für Aktionseingaben auswählen oder die Pillenauswahl verwenden, um dynamische Werte bereitzustellen.

Option	Schritte
Statischen Wert verwenden	Geben Sie einen Wert in das Eingabefeld ein, oder verwenden Sie das Suchsymbol, um einen Wert aus der Liste auszuwählen.
Pillenauswahl verwenden	**a.** Wählen Sie die Pillenauswahl neben dem Feld aus. ▪ Der Kontext ist in der Pillenauswahl verfügbar. ▪ Die Ausgaben aus der Suchquelltabelle oder der Genius-Ergebniskonfiguration sind in der Pillenaus–wahl verfügbar. **b.** Wählen Sie die Ausgabe aus der Pillenauswahl aus.

10. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ordnen Sie die Ergebnisse der KI-Suche automatisch den Anleitungseingaben in zu Empfohlene Aktionen

Erstellen Sie automatisch KI-Suchergebnisse für eine Suchkonfigurationsanwendung in Empfohlene Aktionen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Suchanwendungskonfigurationsdatensätze geben die Suchmaschine und die Einstellungen an, die für die Suche in verwendet werden sollen Empfohlene Aktionen. Wenn Sie die KI-Suche als Suchmaschine einer Anwendung auswählen, können Sie die Suchergebnisse konfigurieren und bestimmten Aktionen zuordnen.

Beginnend mit Yokohama Release, die Empfohlene Aktionen Die Anwendung erstellt automatisch die Zuordnung zwischen Suchergebnissen und Aktionen.

Wenn ein Administrator die Suchanwendungskonfiguration für einen Kontextdatensatz erstellt oder aktualisiert, erstellt das System automatisch Datensätze für die Suchergebniszuordnung für jede der Suchquellen in dieser Konfiguration.

- Wenn eine Suchquelle keine Zuordnung zu einer Aktion hat, ordnet das System die Suchquelle dem zu Standardanleitung für Suchergebnisse Anleitung.
- Wenn eine Suchquelle über eine vorhandene Zuordnung zu einer bestimmten Aktion verfügt, behält das System diese Zuordnung bei und überschreibt sie nicht mit der Standardanleitung.

Zuordnungsdatensätze werden in der Zuordnungstabelle für empfohlene Suchergebnisse (sn_nb_action_search_result_ra_Mapping) gespeichert und in der zugehörigen Liste Suchergebniszuordnung im Kontextdatensatz angezeigt.

Wenn ein Kontextdatensatz gespeichert oder aktualisiert wird und Suchergebniszuordnungen erstellt werden, zeigt das System die folgende Meldung an: „Basierend auf der ausgewählten Suchanwendungskonfiguration wurde die Suchergebniszuordnungsliste aktualisiert. Bitte überprüfen!“

Neue Suchquellen werden hinzugefügt

Administratoren können dem Suchprofil einer Suchanwendungskonfiguration Suchquellen hinzufügen. Wenn der für einen Kontextdatensatz ausgewählten Konfiguration eine neue Suchquelle hinzugefügt wird, führt das System Folgendes aus:

- Erstellt einen neuen Datensatz in der Suchergebnis-Zuordnungstabelle für empfohlene Aktionen (sn_nb_action_search_result_ra_Mapping) für die hinzugefügte Suchquelle.
- Ordnet die Suchquelle der Standardanleitung für Suchergebnisse zu.

Wenn eine Suchquelle aus dem Suchprofil gelöscht wird, entfernt das System den entsprechenden Datensatz aus der Zuordnungstabelle „Suchergebnis“ in die Zuordnungstabelle „empfohlene Aktion“ (sn_nb_action_search_result_ra_Mapping).

Die zugehörige Liste der Suchergebniszuordnung wird aktualisiert

Das System speichert Suchergebniszuordnungsdatensätze in der Suchergebnis-Zuordnungstabelle für empfohlene Aktionen und zeigt sie in der zugehörigen Liste Suchergebniszuordnung im Kontextdatensatz an.

Die zugehörige Liste Suchergebniszuordnung enthält einen **Aktualisieren** Schaltfläche, mit der Administratoren Suchergebniszuordnungsdatensätze für die Suchquellen in einer ausgewählten Suchanwendungskonfiguration in einem Kontextdatensatz erstellen können. Auswählen **Aktualisieren** Generiert Zuordnungsdatensätze für fehlende Suchergebniszuordnungen in der Suchanwendungskonfiguration und ordnet sie der Standardanleitung für Suchergebnisse zu.

Hinweis: Durch das Aktualisieren der Suchergebniszuordnungsliste werden vorhandene kundendefinierte Zuordnungen nicht überschrieben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Neu erstellte Zuordnungsdatensätze sind standardmäßig aktiv. Administratoren können steuern, welche Suchquellen Service Desk-Mitarbeitern angezeigt werden, indem sie den aktivieren oder deaktivieren **Aktiv** Feld in den Zuordnungsdatensätzen.

Zuordnungstabelle für empfohlene Suchergebnisse

Die Zuordnungstabelle für empfohlene Suchergebnisse (sn_nb_action_search_result_ra_Mapping) speichert die Zuordnung zwischen Suchquellen und Aktionen. Datensätze in dieser Tabelle enthalten einen **Aktiv** Feld, mit dem der Administrator den Aktivierungsstatus von Suchergebniszuordnungen verwalten kann. Wenn in dieser Tabelle ein neuer Datensatz erstellt wird, wird **Aktiv** Feld ist standardmäßig auf „wahr“ festgelegt.

Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter eine Suche in der Suchkomponente „empfohlene Aktionen“ in durchführt Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Zeigt das System die Suchquellen an, die in der Konfiguration der Suchergebniszuordnung als aktiv markiert sind. Inaktive Suchquellen werden aus den Suchergebnissen ausgeschlossen.

Änderungen in der Suchergebniszuordnung, z. B. das Aktivieren oder Deaktivieren einer Suchquelle, werden automatisch in den Suchergebnissen berücksichtigt.

Wenn **Aktiv** Das Feld ist für eine Suchquelle deaktiviert. Ein Administrator kann eine neue Zuordnung für diese Quelle erstellen. Eine Suchquelle kann mehrere Suchergebniszuordnungsdatensätze aufweisen, aber nur einer kann gleichzeitig aktiv sein.

Bedingte UI-Anzeige für Suchergebniszuordnung

Der Kontextdatensatz für empfohlene Aktionen enthält **Anwendungskonfiguration durchsuchen** Feld. Wenn ein Administrator eine Konfiguration in diesem Feld auswählt, werden die Suchergebniszuordnungsdatensätze für die Konfiguration in der zugehörigen Liste Suchergebniszuordnung angezeigt. Wenn **Anwendungskonfiguration durchsuchen** Feld ist leer, die zugehörige Liste der Suchergebniszuordnung wird nicht im Kontextdatensatz angezeigt.

Recommended Actions for Customer Service

Verwenden Empfohlene Aktionen Für den Kundenservice, um Service Desk-Mitarbeitern relevante Aktionen basierend auf dem Kontext eines Datensatzes anzuzeigen.

Die Anwendung empfohlene Aktionen für Kundenservice zeigt Empfehlungen für Falldatensätze im konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich an. Service Desk-Mitarbeiter können die von den Empfehlungen bereitgestellten Maßnahmen ergreifen, um Kunden zu helfen und ihre Probleme zu lösen. Service Desk-Mitarbeiter können diese Anwendung auch verwenden, um eine KI-Suche durchzuführen, um relevante Ressourcen zu finden.

Die Anwendung empfohlene Aktionen für Kundenservice bietet vordefinierte Anleitungen und Empfehlungskontextdatensätze, die auf das Kundenservice-Management zugeschnitten sind. Es bietet auch Arbeitsbereichskonfigurationen, die empfohlene Aktionen und Suchergebnisse automatisch im kontextbezogenen Seitenbereich anzeigen.

Weitere Informationen zu empfohlenen Aktionen und Ergebnissen der KI-Suche finden Sie unter Empfohlene Aktionen .

Kontextdatensätze

Die Anwendung empfohlene Aktionen für Kundenservice stellt Kontextdatensätze für die Tabellen „Fall“ und „Interaktion“ bereit. A Kontext Ermöglicht Service Desk-Mitarbeitern,

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Empfehlungen für Datensätze aus einer bestimmten Tabelle anzuzeigen, wenn bestimmte Regeln erfüllt sind.

- Fallkontextdatensatz
- Interaktionskontextdatensatz

Anleitungen

Die Anwendung empfohlene Aktionen für Kundenservice enthält anwenderdefinierte Anleitungen für die folgenden Tabellen:

- Wissen
- Fall
- Incident
- Problem
- Change Request

Diese Anleitungen ermöglichen Suchergebnisse aus den entsprechenden Suchquelltabellen für den Fallkontextdatensatz. Kundenservice-Mitarbeiter können diese Ergebnisse auf der Registerkarte empfohlene Aktionen im kontextbezogenen Seitenbereich anzeigen.

Plugin

Die Anwendung empfohlene Aktionen für Kundenservice (App-cs-empfohlene Aktion) ist über verfügbar ServiceNow Store an.

Diese Anwendung hat eine Abhängigkeit von der Anwendung empfohlene Aktionen.

Apps vom ServiceNow Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Kontexte in Empfohlene Aktionen Für Kundenservice

Mit einem Kontext können Service Desk-Mitarbeiter Empfehlungen für Datensätze aus einer Tabelle anzeigen, wenn bestimmte Regeln erfüllt sind. Diese Empfehlungen können Service Desk-Mitarbeitern helfen, indem sie basierend auf dem Datensatzkontext Aktionen vorschlagen.

Die Anwendung empfohlene Aktionen für Kundenservice stellt Kontextdatensätze für die Tabellen „Fall“ und „Interaktion“ bereit.

Fallkontext Datensatz

Die Anwendung empfohlene Aktionen für Kundenservice stellt den Fallkontextdatensatz für die Falltabelle bereit.

Kontextdatensätze umfassen Regeln Und Empfehlungen . Der Fallkontextdatensatz enthält auch Suchergebniszuordnungsdatensätze für die Suchquelltabellen. Die folgenden Tabellen sind bestimmten Leitfadenaktionen zugeordnet:

- Wissen
- Fall

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Incident
- Problem
- Change-Anforderung

Die verbleibenden Tabellen werden dem zugeordnet Standardanleitung für Suchergebnisse Leitfadenaktion.

Interaktionskontextdatensatz

Die Anwendung empfohlene Aktionen für Kundenservice enthält einen Kontextdatensatz und einen Suchzuordnungsdatensatz, der automatisch Suchergebnisse aus der Tabelle „Wissen“ für Chat-Interaktionsdatensätze anzeigt.

Der Interaktionskontextdatensatz ermöglicht die Suche basierend auf der Kurzbeschreibung des Interaktionsdatensatzes und zeigt relevante Artikel an. Der Suchzuordnungsdatensatz ordnet Wissensergebnisse zu **KB in Chat-Interaktionen freigeben** Anleitung. Während Chat-Interaktionen zeigt das System Wissensergebnisse auf der Registerkarte Suche im kontextbezogenen Seitenbereich genau an.

Die Anwendung empfohlene Aktionen für Kundenservice enthält auch einen Suchzuordnungsdatensatz, der alle Suchquelltabellen mit Ausnahme der Tabelle „Wissen“ dem zuordnet Standardanleitung für Suchergebnisse Leitfadenaktion. Während Chat-Interaktionen zeigt das System die Ergebnisse für die Suchquelltabellen auf der Registerkarte Suche genau an.

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um Empfehlungen im kontextbezogenen Seitenbereich für Chat-Interaktionen zu aktivieren:

1. Navigieren zu **Alle** > **Empfohlene Aktionen** > **Kontexte** > **CSM-Interaktionskontext**an.
2. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Aktiv**.
3. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Korrekturskript

Die Anwendung empfohlene Aktionen für Kundenservice enthält ein Korrekturskript, das nach vorhandenen Kontextdatensätzen sucht, die derselben Tabelle wie der Interaktionskontextdatensatz zugeordnet sind.

- Wenn mindestens ein Datensatz für dieselbe Tabelle gefunden wird, wird der Interaktionskontextdatensatz deaktiviert.
- Wenn keine vorhandenen Kontextdatensätze für dieselbe Tabelle gefunden werden, bleibt der Interaktionskontextdatensatz aktiv.

Dadurch werden doppelte oder in Konflikt stehende Kontextdatensätze vermieden.

Kontextdatensätze werden aktiviert oder deaktiviert

Beim Aktivieren oder Deaktivieren von Kontextdatensätzen zeigt das System Warnmeldungen an, damit Kontexte effektiv verwaltet werden können, ohne Konflikte zu verursachen.

Wenn mehrere Kontexte für dieselbe Tabelle aktiviert sind, warnt das System den Administrator, den richtigen anzugeben **ContextSysID** Eigenschaft in der Komponente „empfohlene Aktionen“ auf Datensatzseiten für die referenzierte Tabelle.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn ein Administrator mehrere Kontexte für dieselbe Tabelle aktiviert, zeigt das System eine Meldung an, in der der Administrator aufgefordert wird, den richtigen anzugeben **ContextSysID** Eigenschaft in der Komponente „empfohlene Aktionen“ für alle Datensatzseiten, die auf diese Tabelle verweisen.

Die Nachricht enthält Informationen zur Konfiguration von **ContextSysID** Eigenschaft in der Komponente „empfohlene Aktionen“ und was geschieht, wenn der richtige Kontext nicht angegeben wird.

Das System protokolliert alle Kontextaktivierungs- und Deaktivierungsereignisse zusammen mit den angezeigten Warnungen.

Anleitungen in empfohlene Aktionen für Kundenservice

Eine Anleitung ist eine Aktion, die ein Service Desk-Mitarbeiter ausführen kann, oder Informationen, die ein Service Desk-Mitarbeiter bei der Lösung von Aufgaben freigeben kann, z. B. Kundenservicefälle. Anleitungen werden als Karten im kontextbezogenen Seitenbereich in einem Arbeitsbereich angezeigt.

Die Anwendung empfohlene Aktionen für Kundenservice enthält anwenderdefinierte Anleitungen für die folgenden Tabellen:

- Wissen
- Fall
- Incident
- Problem
- Change-Anforderung

Diese Anleitungen ermöglichen Suchergebnisse aus den entsprechenden Suchquelltabellen für den Fallkontextdatensatz. Kundenservice-Mitarbeiter können diese Ergebnisse auf der Registerkarte empfohlene Aktionen im kontextbezogenen Seitenbereich anzeigen.

Wissensleitfaden

Der Fallkontextdatensatz enthält einen Suchergebniszuordnungsdatensatz für die Knowledge-Tabelle, der Suchergebnisse dem zuordnet Hängen Sie den artikel an, und teilen Sie ihn Anleitung. Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter einen Falldatensatz anzeigt, enthalten die Vorschaukarten für die Ergebnisse der Wissenssuche auf der Registerkarte empfohlene Aktionen **Hängen Sie den artikel an, und teilen Sie ihn** Aktion.

Fallleitfaden

Der Fallkontextdatensatz enthält einen Suchergebniszuordnungsdatensatz für die Falltabelle. Dieser Datensatz ordnet Suchergebnisse aus der Falltabelle zu **Leitfaden zur Falllösung** .

Die Falllösungsanleitung ist mit dynamischen Aktionen konfiguriert, die durch den Status des von der Suche zurückgegebenen Falls bestimmt werden. Diese Aktionen umfassen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Als übergeordneten Fall verknüpfen** : Diese Aktion verknüpft den empfohlenen Fall als übergeordnetes Element mit dem aktuellen Fall. (Der aktuelle Fall ist ein nicht schwerwiegender Fall, und der empfohlene Fall ist schwerwiegend/nicht schwerwiegend).
- **Als untergeordneten Fall verknüpfen** : Diese Aktion verknüpft den empfohlenen Fall als untergeordnetes Element mit dem aktuellen Fall. (Der aktuelle Fall ist ein schwerwiegender Fall, und der empfohlene Fall ist ein nicht schwerwiegender Fall.)
- **Lösung kopieren** : Mit dieser Aktion werden der Lösungscode und die Lösungshinweise aus dem empfohlenen Fall in den aktuellen Fall kopiert. Diese Aktion ist verfügbar, wenn sich der empfohlene Fall im Status Geschlossen oder gelöst befindet.

Hinweis: Wenn der aktuelle Fall und der empfohlene Fall beide schwerwiegende Fälle sind, ist keine Aktion auf der Vorschaukarte enthalten.

Die Vorschaukarte für die Falllösungsanleitung enthält den Titel und die Fallnummer, den aktuellen Status und die Priorität, die Fallbeschreibung und die dynamische Aktion.

Interaktionsleitfaden

Der Fallkontextdatensatz enthält einen Suchergebniszuordnungsdatensatz für die Incident-Tabelle. Dieser Datensatz ordnet Suchergebnisse aus der Incident-Tabelle zu **Incident mit aktuellem Fall verknüpfen** Anleitung.

Service Desk-Mitarbeiter können den empfohlenen Incident verknüpfen, indem sie auswählen **Incident verknüpfen** Aktion auf der Vorschaukarte auf der Registerkarte empfohlene Aktionen. Diese Aktion bewirkt Folgendes:

- Aktualisiert **Incident** Feld im Falldatensatz mit der Incident-Nummer.
- Fügt den Arbeitsnotizen einen Eintrag hinzu.
- Zeigt eine Nachricht an, wenn der Incident erfolgreich verknüpft wurde. Wenn die Verknüpfung fehlschlägt, wird auch eine Meldung angezeigt.

Die Vorschaukarte für **Incident mit aktuellem Fall verknüpfen** Die Anleitung enthält den Titel und die Nummer des Incidents, den aktuellen Status und die Priorität sowie eine kurze Beschreibung des Incident.

Problemleitfaden

Der Fallkontextdatensatz enthält einen Suchergebniszuordnungsdatensatz für die Problemtabelle. Dieser Datensatz ordnet Suchergebnisse aus der Problemtabelle zu **Problem mit aktuellem Fall verknüpfen** Anleitung.

Service Desk-Mitarbeiter können das empfohlene Problem verknüpfen, indem sie auswählen **Problem verknüpfen** Aktion auf der Vorschaukarte auf der Registerkarte empfohlene Aktionen. Diese Aktion bewirkt Folgendes:

- Aktualisiert **Problem** Feld im Falldatensatz mit der Problemnummer.
- Fügt den Arbeitsnotizen einen Eintrag hinzu.
- Zeigt eine Nachricht an, wenn das Problem erfolgreich verknüpft wurde. Wenn die Verknüpfung fehlschlägt, wird auch eine Meldung angezeigt.

Die Vorschaukarte für **Problem mit aktuellem Fall verknüpfen** Die Anleitung enthält den Titel und die Nummer des Problems, den aktuellen Status, die Anzahl der zugehörigen Incidents und eine kurze Beschreibung des Problems.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Leitfaden für Change-Anforderungen

Der Fallkontextdatensatz enthält einen Suchergebniszuordnungsdatensatz für die Tabelle „Change-Anforderung“. Dieser Datensatz ordnet Suchergebnisse aus der Tabelle „Change-Anforderung“ zu **Change-Anforderung mit aktuellem Fall verknüpfen** Aktion.

Service Desk-Mitarbeiter können die empfohlene Change-Anforderung verknüpfen, indem sie auswählen **Change-Anforderung verknüpfen** Aktion auf der Vorschaukarte auf der Registerkarte empfohlene Aktionen. Diese Aktion bewirkt Folgendes:

- Aktualisiert **Change-Anforderung** Feld im Falldatensatz mit der Change-Anforderungsnummer.
- Fügt den Arbeitsnotizen einen Eintrag hinzu.
- Zeigt eine Nachricht an, wenn die Change-Anforderung erfolgreich verknüpft wurde. Wenn die Verknüpfung fehlschlägt, wird auch eine Meldung angezeigt.

Die Vorschaukarte für **Change-Anforderung mit aktuellem Fall verknüpfen** Die Anleitung enthält den Titel und die Nummer der Change-Anforderung, den aktuellen Status, das Risikostufe und den Typ des Change sowie eine kurze Beschreibung der Change-Anforderung.

Empfohlene Aktionen Im Chat-Interaktionsdatensatz

Die Funktion „empfohlene Aktionen“ ist standardmäßig im kontextbezogenen Seitenbereich für Chat-Interaktionsdatensätze verfügbar.

Diese Funktion wird als erste Registerkarte im kontextbezogenen Seitenbereich angezeigt und ist für Interaktionen vom Typ „Chat“ verfügbar.

Die Funktion „empfohlene Aktionen“ ist standardmäßig für neue Kunden (zboot) aktiviert. Diese Funktion ersetzt Agent Assist, der im kontextbezogenen Seitenbereich deaktiviert ist.

Die Funktion „empfohlene Aktionen“ umfasst zwei Registerkarten:

- Empfehlungen: Zeigt relevante Aktionen basierend auf dem Kontext des Chat-Interaktionsdatensatzes an.
- Suche: Zeigt relevante Suchergebnisse basierend auf der Kurzbeschreibung des Chat-Interaktionsdatensatzes an.

Seiteneigenschaft „hideAgentAssistShowRA UX“

Das Aktivieren von empfohlenen Aktionen für Chat-Interaktionsdatensätze wird von gesteuert **HideAgentAssistShowRA** UX-Seiteneigenschaft, die nur für neue Kunden verfügbar ist.

Bestandskunden, die Agent Assist im kontextbezogenen Seitenbereich deaktivieren und empfohlene Aktionen aktivieren möchten, können diese UX-Seiteneigenschaft erstellen.

1. Navigieren zu **Alle** > **Now-Experience-Framework** > **Erfahrungen**an.
2. Wählen Sie konfigurierbarer CSM/FSM-Arbeitsbereich aus.
3. Wählen Sie Aus **Neu** In der zugehörigen Liste UX-Seiteneigenschaften.
4. Erstellen Sie die Eigenschaft mit den folgenden Werten:
   a. Name: HideAgentAssistShowRA
   b. Typ: Wahr | Falsch

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Legen Sie die Eigenschaft auf „wahr“ fest.
6. Wählen Sie **Speichern**.

Eigenschaft „ContextSysId“ der Komponente „empfohlene Aktionen“

Die Komponente empfohlene Aktionen (RA) enthält die Eigenschaft contextSysId, die die Regeln und Datenquellen bestimmt, die ausgewertet werden, um Empfehlungen und Suchergebnisse bereitzustellen. Diese Eigenschaft wird automatisch auf den Standardkontext für Falldatensätze festgelegt und zeigt genaue Empfehlungen und Suchergebnisse auf der Seite „Front-Line-Fall“ an.

Diese Änderung an der Eigenschaft „contextSysId“ gilt nur für neue Kundeninstanzen, in denen die Komponente „empfohlene Aktionen“ der Seite „Front-Line-Fall“ hinzugefügt wird. Bestandskunden sind nicht betroffen.

Lösungen für maschinelles Lernen für Kundenservice-Management

Maschinelles Lernen in Kundenservice-Management hilft bei der Erstellung, Zuweisung und Lösung von Fällen.

Task Intelligence für den Kundenservice	Verwenden Sie die folgenden KI-Fähigkeiten, um mehrere Routineaufgaben über den gesamten Falllebenszyklus hinweg zu automatisieren und Service Desk-Mitarbeitern zu ermöglichen, sich auf die Lösung komplexer Fälle zu konzentrieren. • Datensatzkategorisierung • Stimmungsanalyse • Spracherkennung • Dokument-Intelligenz
Lösungsdefinitionen von Predictive Intelligence für CSM	Verwenden Sie Predictive Intelligence-Lösungsdefinitionen, um Service Desk-Mitarbeiter bei einer Vielzahl von Aufgaben zu unterstützen. Lösungsdefinitionen prognostizieren ein oder mehrere Ausgabefelder basierend auf einem konfigurierten Eingabefeld.
Trends in Fallthemen	Identifizieren Sie Cluster von Fällen mit ähnlichen Problemen und ermitteln Sie Faktoren, die das Fallvolumen erhöhen. Jeder Fallcluster stellt ein Trendthema dar.
Empfehlungen ähnlicher Fälle	Ermöglichen Sie Kundenservice-Mitarbeitern, ähnliche Fälle leicht zu finden, die hilfreiche Informationen zu Fällen liefern, an denen sie derzeit arbeiten.
Geschätzte Zeit bis zur Lösung eines Falls	Prognostizieren Sie die geschätzte Zeit bis zur Lösung eines Falls basierend auf Attributen wie Kurzbeschreibung des Falls, Kategorie, Priorität und Zuweisungsgruppe.

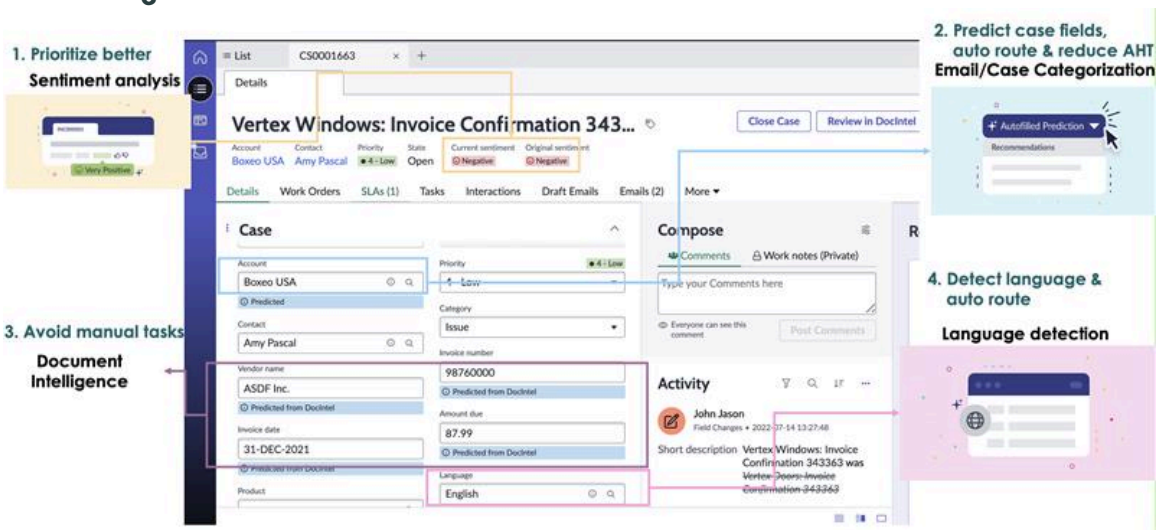
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Predictive Intelligence für Fallverwaltung	Prognostizieren Sie Werte für einen Fall, z. B. Kategorie, Priorität und Zuweisungsgruppe, basierend auf den in der Kurzbeschreibung eingegebenen Informationen.
Auto-Responder-Benachrichtigungen	Verwenden Sie Auto-Responder-Benachrichtigungen, um relevante Inhalte in E-Mail-Benachrichtigungen freizugeben, die zur Abwehr von Fällen beitragen können.

Task Intelligence für den Kundenservice

Task Intelligence für Kundenservice bietet mehrere KI-Fähigkeiten, z. B. Spracherkennung, Datensatzkategorisierung, Stimmungsanalyse und Document Intelligence. Diese Funktionen automatisieren mehrere Routineaufgaben über den gesamten Falllebenszyklus hinweg und ermöglichen es den Service Desk-Mitarbeitern, sich auf die Lösung komplexer Fälle zu konzentrieren.

Task Intelligence-Funktionen im Fallformular



Funktionen von Task Intelligence for Customer Service

Funktion	Beschreibung
Datensatzkategorisierung	Task Intelligence for Customer Service bietet die folgenden Arten der Kategorisierung: • **Mehrsprachige Datensatzkategorisierung** : Verwenden Sie ein Modell für maschinelles Lernen, das Englisch, Französisch, Deutsch und Spanisch versteht, um Text in E-Mails und Datensätzen auszuwerten, die in verschiedenen Sprachen erstellt wurden, und um Felder in Datensätzen in der Falltabelle, in Tabellen, die die Falltabelle erweitern, und in der Interaktionstabelle vorherzusagen und automatisch auszufüllen. Diese Funktion verwendet ein Modell für maschinelles Lernen, um mehrere Sprachen zu unterstützen, sodass Sie nicht mehr ein Modell pro Sprache benötigen. Das Modell kann bei Bedarf auch zusätzliche Sprachen unterstützen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Funktionen von Task Intelligence for Customer Service (Fortsetzung)

Funktion	Beschreibung
	• **Anhangbasierte Datensatzkategorisierung** : Verwenden Sie ein Modell für maschinelles Lernen, um E-Mails zu analysieren oder Text und Anhänge aufzuzeichnen und Felder in Fall- und Interaktionsdatensätzen basierend auf den im Text enthaltenen Signalen automatisch auszufüllen. Diese Funktion wertet Text im E-Mail-Betreff und -Text, in der Kurzbeschreibung und Beschreibung des Datensatzes sowie in den Anhängen aus und verwendet alle diese Informationen, um Feldwerte vorherzusagen. Daher können Sie Vorhersagen mit jeder Weiterleitungs-Engine integrieren und Datensätze basierend auf diesen Werten automatisch an den entsprechenden Service Desk weiterleiten.
Stimmungsanalyse	Sie können die anfängliche und die aktuelle Stimmung von Kundenservicefällen erkennen und anzeigen, indem Sie den folgenden Text auswerten: • Betreff und Text von E-Mails • Kurzbeschreibung und Beschreibung des Falls Helfen Sie Service Desk-Mitarbeitern, die Emotionen der Kunden einzuschätzen, ihre Arbeit besser zu priorisieren und gleichzeitig für eine empathischere und anteilnehmendere Kunden-Experience zu sorgen. Stimmungsanalyse ist derzeit auf Englisch verfügbar.
Spracherkennung	Identifizieren Sie die Sprache, die zum Erstellen eines Kundenservicefalls verwendet wird, und fügen Sie die Sprache zu hinzu **Sprache** Feld für den Falldatensatz. Diese Funktion kann bis zu 20 verschiedene Sprachen erkennen. Fügen Sie dem Fall die identifizierte Sprache als Kompetenz hinzu, die in der Tabelle „Aufgabenkompetenzen“ gespeichert ist. Diese Tabelle kann als zugehörige Liste im Fallformular konfiguriert werden. Nachdem Sie die Sprache ermittelt haben, können Sie Fälle an Zuweisungsgruppen und Service Desk-Mitarbeiter mit den erforderlichen Sprachkenntnissen weiterleiten.
Dokument-Intelligenz	Document Intelligence reduziert durch die Automatisierung einiger routinemäßiger Fallaufgaben die Zeit, die zur Lösung des Falls erforderlich ist, sodass sich die Service Desk-Mitarbeiter auf die Lösung komplexerer Fälle konzentrieren können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Funktionen von Task Intelligence for Customer Service (Fortsetzung)

Funktion	Beschreibung
	Extrahieren Sie relevante Informationen aus PDF- und Bilddateien, z. B. Kreditkartennummern, Lieferantennamen oder Kundenadressen, und fügen Sie diese Informationen den Feldern im Fall hinzu.
Task Intelligence-Administratorkonsole	Die Administratorkonsole bietet eine geschäftsfreundliche Oberfläche, mit der Sie Modelle für maschinelles Lernen erstellen, trainieren und bereitstellen können, um Feldwerte für Datensätze vorherzusagen, Stimmung zu extrahieren und Sprache zu erkennen. Die Modelle bieten flexible Optionen zum automatischen Ausfüllen von Werten in den Datensätzen oder zum Bereitstellen nur Empfehlungen, je nachdem, wie sensibel diese Felder sind. Es ist auch eine Option verfügbar, mit der das Modell nur zu Überwachungszwecken im Hintergrund ausgeführt werden kann.
DocIntel-Admin-Experience	Die Anwendung Document Intelligence enthält die DocIntel-Admin-Experience, die eine anwenderfreundliche Oberfläche bietet, mit der Sie Folgendes tun können: • Erstellen und konfigurieren Sie Anwendungsfälle für die Dokumentverarbeitung • Überwachen Sie die Leistung von Document Intelligence-Anwendungsfällen Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen Document Intelligence-Anwendungsfall .
Empfehlung für ähnlichen Fall	Verwenden Sie die Funktion „Empfehlung für ähnliche Fälle“, um schnell ähnliche Fälle zu finden, die wertvolle Einblicke in das aktuelle Problem bieten. Verwenden Sie diese Funktion auch, um Fälle vorzuschlagen, die sich auf schwerwiegende Probleme beziehen können, und helfen Sie Ihnen, fundierteren und effizienteren Support zu bieten.

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 .

Die Anwendung „Task Intelligence for Customer Service“

Die Anwendung „Task Intelligence for Customer Service“ (com.snc.csm_ml_task) ist über den ServiceNow Store verfügbar. Diese Anwendung ist abhängig von den folgenden Plugins:

- Predictive Intelligence für Kundenservice-Management (com.snc.csm_ml)
- Kundenservice (com.sn_customerservice)
- Skills Management (com.snc.skills_management)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Dynamic Translation (com.glide.dynamic_translation)
- ServiceNow Language Detection Service Spoke (com.Glide.language_Detection_Spoke)
- Predictive Intelligence – Task Intelligence (com.glide.platform_ml_task)
- Admin Center für Task Intelligence (com.sn_ti_admin)

Task Intelligence für Kundenservice konfigurieren

Nach der Installation der Anwendung Task Intelligence für Kundenservice können Sie die verschiedenen Funktionen konfigurieren und die Task Intelligence-Administratorkonsole verwenden, um Modelle zu erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter:

- Installieren und konfigurieren Sie Task Intelligence-Funktionen
- Richten Sie Task Intelligence-Modelle ein, und stellen Sie sie bereit

Mit Task Intelligence für Kundenservice

Verwenden Sie die Task Intelligence-Funktionen, um die folgenden Aufgaben auszuführen:

- Erstellen Sie Feldvorhersage- und Stimmungsmodelle für Fall- und Interaktionsdatensätze
- Überprüfen und übermitteln Sie von Document Intelligence extrahierte Werte
- Überprüfen Sie Task Intelligence-Analytics und den Vorhersageverlauf

Weitere Informationen zu diesen Aufgaben finden Sie unter Verwenden Sie Task Intelligence für Kundenservice .

Datensatzkategorisierung

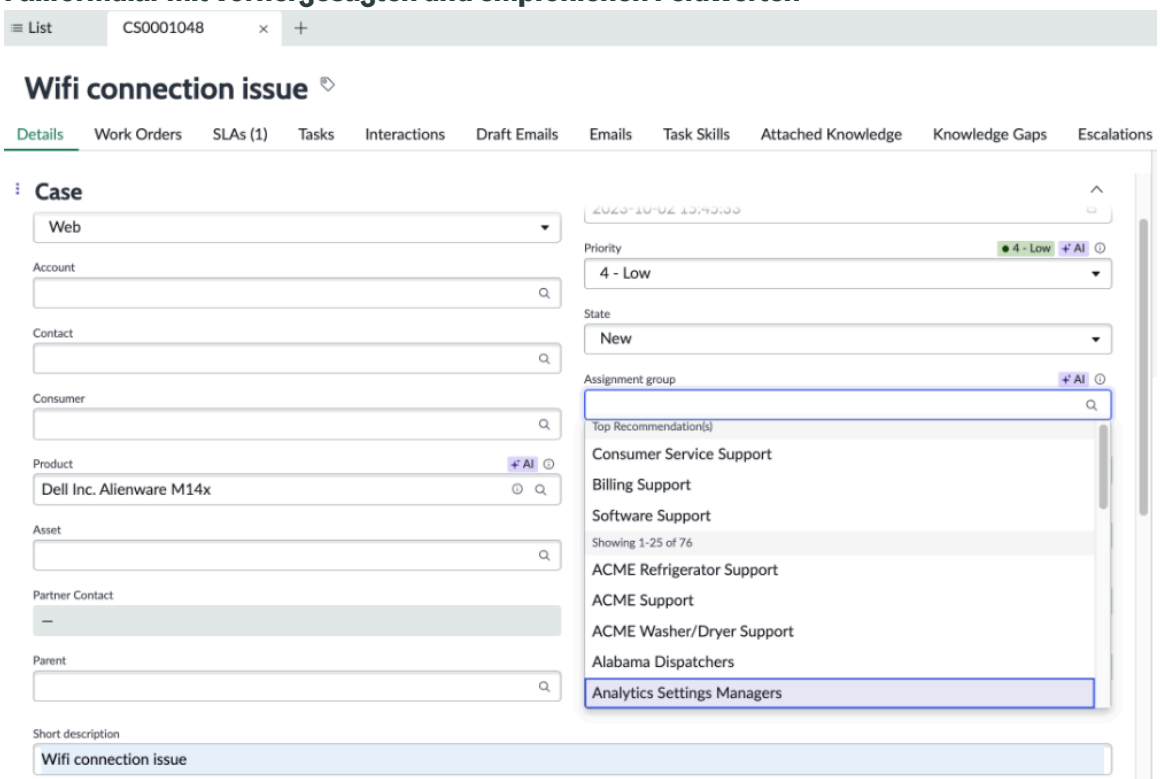
Die in Task Intelligence für Kundenservice enthaltene Datensatzkategorisierungsfunktion verwendet Modelle für maschinelles Lernen, um Text auszuwerten, Feldwerte vorherzusagen und Felder in Fall- und Interaktionsdatensätzen automatisch auszufüllen.

Die Datensatzkategorisierung unterstützt mehrere Sprachen und kann Anhänge zusätzlich zur Auswertung von Text aus E-Mails und Datensätzen scannen. Verwenden Sie diese Funktion, um Fälle, Falltypen und Interaktionen aus mehreren Kanälen zu kategorisieren, einschließlich E-Mail, Web und Chat.

Sie können die Ergebnisse der Kategorisierung verwenden, um Datensätze automatisch an den richtigen Service Desk weiterzuleiten, wodurch Sie nicht mehrere E-Mail-Posteingänge und RPA-Bots benötigen. Automatisch: Durch die Weiterleitung können Ihre Mitarbeiter auch an anderen Aufgaben arbeiten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Fallformular mit vorhergesagten und empfohlenen Feldwerten



Vorhergesagte Feldwerte

In Fall- und Interaktionsdatensätzen werden die Felder, die vorhergesagte Werte enthalten, mit einem KI-Symbol und einer Bezeichnung (AI). Diese Felder enthalten auch ein Informationssymbol, das eine Nachricht mit zusätzlichem Kontext zu den vorhergesagten Werten anzeigt.

Hinweis: In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Das KI-Symbol ist über den Lebenszyklus des Datensatzes persistent. In Core-UI, Das KI-Symbol wird entfernt, wenn der Service Desk-Mitarbeiter den Feldwert ändert.

In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Und Core-UI, Die Felder im Datensatz, die vorhergesagte Werte enthalten, werden mit identifiziert `Predicted`Oder **Empfohlen** Nachrichten.

Empfohlene Feldwerte

Felder, die von KI vorhergesagt werden, enthalten empfohlene Werte. Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter ein vorhergesagtes Feld auswählt, zeigt das System eine Dropdown-Liste an, die die drei wichtigsten Empfehlungen oben in der Liste enthält, gefolgt von allen anderen Werten. Diese Funktion ist für die folgenden Feldtypen verfügbar:

- Auswahllisten
- Einzelne Suche
- Mehrfachsuche
- Ein- und Mehrfachtextfelder

Wenn die drei wichtigsten Empfehlungen nicht verfügbar sind, zeigt das System im Abschnitt „Top-Empfehlungen“ der Dropdown-Liste eine Meldung an, dass keine Vorhersagen verfügbar sind. Die anderen Werte folgen dieser Nachricht.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Der Service Desk-Mitarbeiter kann einen beliebigen Wert aus der Dropdown-Liste auswählen, entweder einen der drei wichtigsten empfohlenen Werte oder einen der anderen Werte. Der Service Desk-Mitarbeiter kann auch das Feld eingeben und die Ergebnisse in der Dropdown-Liste filtern, mit Ausnahme der drei wichtigsten Empfehlungen, die immer angezeigt werden.

Hinweis: Die drei wichtigsten Empfehlungen verbleiben unabhängig vom ausgewählten Feldwert während des Falllebenszyklus in der Dropdown-Liste.

Filtern inaktiver Feldwerte aus Vorhersagen

Aktivieren Sie *sn_csm_ml_task.case.categorization.enable_inactive_filter*Zum Entfernen inaktiver Feldwerte aus Vorhersagen. Die Standardeinstellung für diese Eigenschaft ist „falsch“.

KI-Vorhersagebanner

Wenn ein Falldatensatz eine Kategorisierungsvorhersage enthält, zeigt das System oben im Datensatz ein Banner an. Das Banner wird angezeigt, wenn in Kategorisierungsmodellen mindestens ein Feld mit Vorhersagen zum automatischen Ausfüllen vorhanden ist. Das Banner wird für Datensätze in der Falltabelle und Erweiterungen der Falltabelle angezeigt.

Hinweis: Das Banner wird in angezeigt Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Und in Core-UI.

Das System zeigt das Banner an, wenn mindestens ein Feld mit einer Vorhersage zum automatischen Ausfüllen in Kategorisierungsmodellen vorhanden ist oder wenn eines der extrahierten Felder nicht vom Service Desk-Mitarbeiter überprüft wurde. Das Banner wird für Datensätze in der Falltabelle angezeigt.

Hinweis: Wenn der Service Desk-Mitarbeiter den vorhergesagten Wert ändert, wird das Banner entfernt. Wenn alle vorhergesagten Felder empfohlen werden, wird das Banner nicht angezeigt.

Das Banner kann von aktiviert oder deaktiviert werden *sn_csm_ml_task.ui.banner.enabled*Systemeigenschaft.

Vorhersagefeedback

Das System speichert Feedback zu Vorhersageergebnissen in der Tabelle „Vorhersageergebnis“ [ml_Predictor_results]. Die Rolle „ml_admin“ kann auf die Tabelle zugreifen und die Ergebnisse anzeigen.

- Automatisch ausfüllen: Ein Wert wird als richtig vorhergesagt betrachtet (auf „wahr“ festgelegt), wenn der vorhergesagte Wert und der endgültige Wert identisch sind.
- Empfehlung: Ein Wert gilt als korrekt vorhergesagt, wenn einer der vorhergesagten Werte dem endgültigen Wert entspricht.

In der Tabelle „Vorhersageergebnis“ werden auch Informationen zu übersprungenen und fehlgeschlagenen Vorhersagen gespeichert. Weitere Informationen zu dieser Tabelle finden Sie unter Mit Task Intelligence für Kundenservice installierte Komponenten .

Mehrsprachige Datensatzkategorisierung

Verwenden Sie ein Modell für maschinelles Lernen, das die folgenden Sprachen versteht, um Text in E-Mails und Datensätzen auszuwerten, die in verschiedenen Sprachen erstellt wurden, und um Felder für Fälle, Falltypen und Interaktionen vorherzusagen und automatisch auszufüllen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- English
- Französisch
- Deutsch
- Spanisch

Die Kategorisierung mehrsprachiger Datensätze verwendet ein Modell für maschinelles Lernen, das trainiert wurde, um mehrere Sprachen zu verstehen. Dieses Modell kann:

- Verstehen Sie den Text in E-Mails und Datensätzen.
- Den Text bewerten und Feldwerte vorhersagen.
- Fügen Sie die vorhergesagten Werte zu Feldern zu Fällen, Falltypen und Interaktionen hinzu.

Die mehrsprachige Datensatzkategorisierung kann die folgenden zusätzlichen Sprachen bei Bedarf unterstützen:

- Arabisch
- Chinesisch (VR China)
- Chinesisch (Taiwan)
- Niederländisch
- Italienisch
- Japanisch
- Koreanisch
- Polnisch
- Portugiesisch
- Russisch
- Thailändisch
- Türkisch

Hinweis: Wenn Sie E-Mails oder Fälle in diesen zusätzlichen Sprachen auswerten müssen, wenden Sie sich an das Produktteam, um Support zu erhalten.

Anhangbasierte Datensatzkategorisierung

Anhänge können wertvolle Signale enthalten, die Schreibtische bei der automatischen Kategorisierung und Weiterleitung von Datensätzen unterstützen. Um Anhangsinformationen zu nutzen, können Sie ein Modell für maschinelles Lernen verwenden, um E-Mails zu analysieren und Text und Anhänge aufzuzeichnen und automatisch Felder für Fälle, Falltypen und Interaktionen basierend auf den im Text enthaltenen Signalen auszufüllen.

Das Modell kann Informationen zu einem Fall vorhersagen, und zwar anhand von:

- Dem Betreff und dem Text von Kunden-E-Mails.
- Text in der Kurzbeschreibung und Beschreibung eines Falls oder einer Interaktion.
- Text in E-Mail- und Datensatzanhängen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Das Modell kann so konfiguriert werden, dass verschiedene Felder für die Vorhersage herangezogen werden.

Bei der anhangbasierten Kategorisierung werden alle diese Informationen zur Vorhersage von Feldwerten herangezogen. Daher können Sie Datensätze basierend auf diesen Werten automatisch an den entsprechenden Service Desk weiterleiten.

Zugehörige Informationen

Konfigurieren Sie die Datensatzkategorisierung

Task Intelligence-Administratorkonsole

Erstellen Sie ein Modell, um Datensatzfelder vorherzusagen

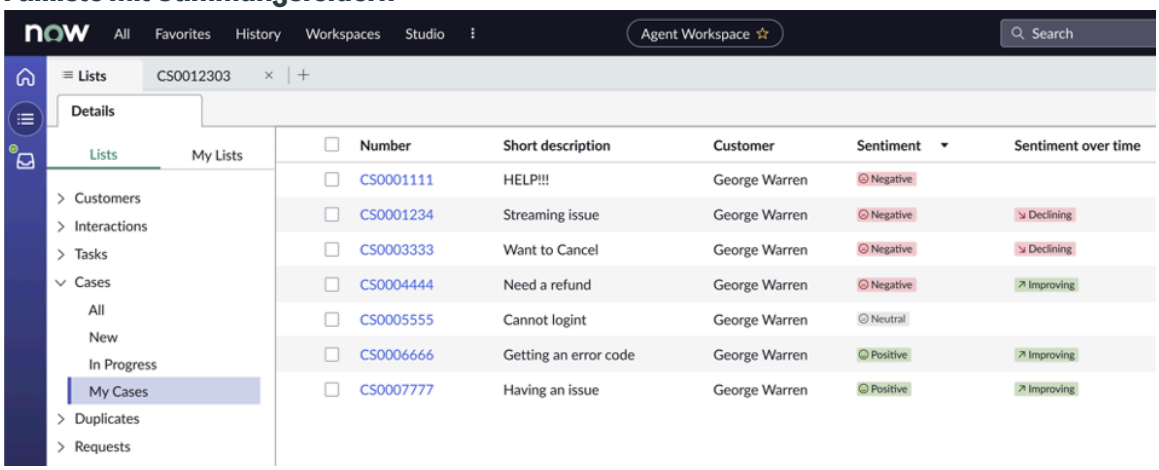
Stimmungsanalyse

Die Stimmungsanalyse kann Ihnen helfen, die Emotionen von Kunden zu messen. Das Ergebnis ist eine einfühlsamere und mitfühlendere Kunden-Experience.

Mit der in Task Intelligence for Customer Service enthaltenen Stimmungsanalyse-Funktion können Sie:

- E-Mail und Falltext auswerten.
- Die aktuelle Stimmung neuer Fälle identifizieren.
- Die laufende Stimmung aktualisierter Fälle identifizieren.
- Diese Informationen Service Desk-Mitarbeitern und Managern anzeigen.

Fallliste mit Stimmungsfeldern



Kundenservice-Mitarbeiter können anhand der aktuellen Fallstimmung ihre Arbeit und die laufende Stimmung priorisieren, da anhand des Trends im Laufe der Zeit sichtbar wird, ob sich die Fälle in die richtige Richtung entwickeln.

Manager können anhand der Stimmung Fälle an Mitarbeiter mit den richtigen Empathiefähigkeiten weiterleiten, Fälle überwachen, sie bei Bedarf neu zuweisen und Eskalationen vermeiden. Der Manager kann außerdem Coaching-Möglichkeiten ermitteln, indem er sich Fälle ansieht, die mit einer negativen Stimmung geendet haben.

Hinweis: In Zurich Release: Die Stimmungsanalysefunktion kann die Stimmung für Fälle vorhersagen, die in Englisch erstellt wurden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Modelle für maschinelles Lernen der Stimmungsanalyse

Die Stimmungsanalyse verwendet ein vortrainiertes Modell für maschinelles Lernen, um E-Mails und Falltexte auszuwerten und die Stimmung vorherzusagen. Diese Analyse findet bei der Erstellung des Falls und bei seiner Aktualisierung durch den Kunden statt.

Stimmungsanalyse für Fälle

Fallszenario	Beschreibung

Wenn ein Fall erstellt wird	Das Stimmungsanalysemodell wertet den folgenden Text aus, um eine Vorhersage zu treffen:
	• Betreffzeile und Text von E-Mails.
	• Text in der Kurzbeschreibung und der Beschreibung eines Falls.
	
	Wenn das Modell eine Vorhersage treffen kann, gibt es die folgenden Informationen zurück:
	• Eine Stimmungsbezeichnung und die entsprechende Stimmungsebene.
	  ◦ Positiv (1,0)
	  ◦ Neutral (0,5)
	  ◦ Negativ (0,0)
	• Wert für die Vertrauenswürdigkeit der Vorhersage.
	
	Wenn das Modell eine Vorhersage treffen kann, wird die Stimmung dem Feld **Ursprüngliche Stimmung** hinzugefügt.
	
	Wenn das Modell keine Vorhersage treffen kann, wird die **ursprüngliche Stimmung** nicht festgelegt.
	
	Dieses System speichert die Stimmungsvorhersageinformationen in der Tabelle „Vorhersage-Ergebnisse für Aufgabe“.

Wenn ein Fall aktualisiert wird	Das Stimmungsanalysemodell wertet den folgenden Text aus, um eine Vorhersage zu treffen: • Text von Antwort-E-Mails. • Kommentare, die ein Kunde dem Fall hinzufügt. Wenn das Modell eine Vorhersage treffen kann, gibt es die folgenden Informationen zurück: • Eine aktualisierte Stimmungsbezeichnung und die entsprechende Stimmungsebene. • Wert für die Vertrauenswürdigkeit der Vorhersage. Das System:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Stimmungsanalyse für Fälle (Fortsetzung)

Fallszenario	Beschreibung

	• Aktualisiert das Feld **Aktuelle Stimmung** mit der aktuellen Stimmung.
	• Vergleicht die aktualisierte aktuelle Stimmung mit der ursprünglichen aktuellen Stimmung, berechnet die Änderung der Stimmung und aktualisiert das Feld **Stimmung im Laufe der Zeit**.
	  ○ Wenn die Punktzahl steigt, zeigt das Feld **Stimmung im Laufe der Zeit** „Wird verbessert“ an.
	  ○ Wenn die Punktzahl sinkt, zeigt das Feld **Stimmung im Laufe der Zeit** „Nimmt ab“ an.
	  ○ Wenn sich die Punktzahl nicht ändert, wird im Feld **Stimmung im Laufe der Zeit** weiterhin der vorherige Wert angezeigt.
	Hinweis: Wenn die **ursprüngliche Stimmung** „Neutral“ und die **aktuelle Stimmung** „Neutral“ ist, ist die **Stimmung im Laufe der Zeit** „Neutral“.
	Wenn das Modell keine Vorhersage treffen kann, werden keine Informationen aufgezeichnet, und der Wert im Feld **Aktuelle Stimmung** bleibt unverändert.

Weitere Informationen zum vortrainierten Modell für maschinelles Lernen finden Sie unter Modell zur Vorhersage der Fallstimmung erstellen.

Vorhersagefeedback

Das System speichert Feedback zu Vorhersageergebnissen in der Tabelle „Vorhersageergebnis“ [ml_Predictor_results]. Anwender mit der Rolle „ml_admin“ können auf die Tabelle zugreifen und die Ergebnisse anzeigen. Für die Stimmungsanalyse:

- Der Wert im Feld **Richtig vorhergesagt** ist standardmäßig für jede Stimmungsvorhersage auf „true“ festgelegt.
- Die Felder **Endgültiger Eingabewert** und **Endgültiger Ausgabewert** bleiben leer, da die Vorhersagen der Stimmungsanalyse kein Feedback von Service Desk-Mitarbeitern erfassen.

In der Tabelle „Vorhersageergebnis“ werden auch Informationen zu übersprungenen und fehlgeschlagenen Vorhersagen gespeichert. Weitere Informationen zu dieser Tabelle finden Sie unter Mit Task Intelligence für Kundenservice installierte Komponenten .

Zugehörige Informationen

Stimmungsanalyse konfigurieren

Stimmungsanalyse konfigurieren

Modell zur Vorhersage der Fallstimmung erstellen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Spracherkennung

Die Spracherkennungsfunktion verwendet ein vortrainiertes Modell, um die Sprache zu erkennen, die zum Erstellen von Kundenservicefällen verwendet wird. Sie können das Modell so konfigurieren, dass die Sprache zu hinzugefügt wird **Sprache** Feld im Falldatensatz und/oder fügen Sie die Sprache als Kompetenz für den Fall hinzu.

All 30

Last refreshed 3m ago.

Number	Short description	Name	Contact	Account
CS0001045	Wifi Connection is poor	English	Alex Linde	Advanced Routing Components
CS0001054	Dit is zo'n zonnige dag en ik hou ervan	Dutch	(empty)	Avid Corporation
CS0001053	Tohle je tak slunečný den a miluju ho	Czech	(empty)	Advanced Super Routing
CS0001052	problema de conexion wifi -es	Spanish	(empty)	(empty)
CS0001051	problema de conexion wifi -es.	Spanish	(empty)	(empty)
CS0001031	Das ist eine gute Arbeit zu wissen. Ich bin immer für Sie da	German	(empty)	Spark Technologies
CS0001032	C'est un bon travail à savoir. Je suis toujours là pour toi	French	(empty)	(empty)
CS0001029	これは知っておくと良い仕事です	Japanese	(empty)	Advanced Super Routing
CS0001030	To je dobrá práce vědět. Jsem tu vždy pro tebe	Czech	(empty)	Advanced Super Routing

Service Desk-Mitarbeiter sparen Zeit, da sie die Sprache nicht für jeden Fall manuell auswählen und die Fälle nicht manuell weiterleiten müssen. Sie können die in der Tabelle „Aufgabenkompetenzen“ gespeicherte Sprachkompetenz verwenden, um Fälle an die Zuweisungsgruppen und Service Desk-Mitarbeiter mit den erforderlichen Sprachkompetenzen weiterzuleiten.

- Fälle können automatisch mit weitergeleitet werden Erweiterte Arbeitszuweisung (AWA) .
- Mit der Zuweisungs-Workbench können Fälle auch Service Desk-Mitarbeitern mit geeigneten Sprachkenntnissen zugewiesen werden.
- Fälle können auf Grundlage des Wertes im Feld **Sprache** zugewiesen werden.

Hinweis: Die Weiterleitung auf Grundlage der erkannten Sprache muss separat konfiguriert werden.

Die Spracherkennungsfunktion unterstützt 20 verschiedene Sprachen. Details finden Sie unter Von unterstützte Sprachen Task Intelligence .

Spracherkennungs-Flow

Die Erkennung der zum Erstellen eines Falls verwendeten Sprache beruht auf einem Flow, **Task Intelligence – Fallspracherkennung**, der in der Anwendung Task Intelligence for Customer Service verfügbar ist. Dieser Flow wird bei der Fallerstellung mit der Bedingung ausgelöst, dass mindestens eines der folgenden Fallfelder nicht leer ist:

- Kurzbeschreibung
- Beschreibung

Wenn ein Fall erstellt wird, ruft das System die Aktion Sprache erkennen in auf Spoke für dynamische Übersetzung Der den Text auswertet und die erkannte Sprache zurückgibt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn die zurückgegebene Sprache über dem definierten Konfidenzschwellenwert liegt, überprüft das System, ob die Sprache in der Tabelle „Sprache“ [sys_language] vorhanden ist. Es führt diese Prüfung durch, indem der Sprachcode mit dem Wert im ID-Feld abgeglichen wird.

Wenn die Sprache in der Tabelle „Sprachen“ vorhanden ist, führt das System je nach Konfiguration des Spracherkennungsmodells Folgendes aus:

- Fügt die Sprache zu hinzu **Sprache** Feld in der Falltabelle.
- Speichert die Vorhersageergebnisse in der Tabelle „Vorhersageergebnisse für Aufgabe“ [ml_Predictor_results_Task].
- Speichert die Sprachkompetenz in der Tabelle „Aufgabenkompetenzen“ [Task_m2m_Skill].

Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie ein Modell, um die Fallsprache zu erkennen .

Ergebnisse der Vorhersage

Das System speichert Feedback zu Vorhersageergebnissen in der Tabelle „Vorhersageergebnis“ [ml_Predictor_results]. Anwender mit der Rolle „ml_admin“ können auf die Tabelle zugreifen und die Ergebnisse anzeigen.

Für die Spracherkennung speichert die Tabelle „Vorhersageergebnis“ die Vorhersageergebnisse aus der Spracherkennungsservice-Spoke. Die **Erkannte Sprache** Das Feld speichert die Sprache, die von der Spoke für Spracherkennungsservices zurückgegeben wird.

In der Tabelle „Vorhersageergebnis“ werden auch Informationen zu übersprungenen und fehlgeschlagenen Vorhersagen gespeichert. Weitere Informationen zu dieser Tabelle finden Sie unter Mit Task Intelligence für Kundenservice installierte Komponenten .

Zugehörige Informationen

Spracherkennung konfigurieren

Task Intelligence-Administratorkonsole

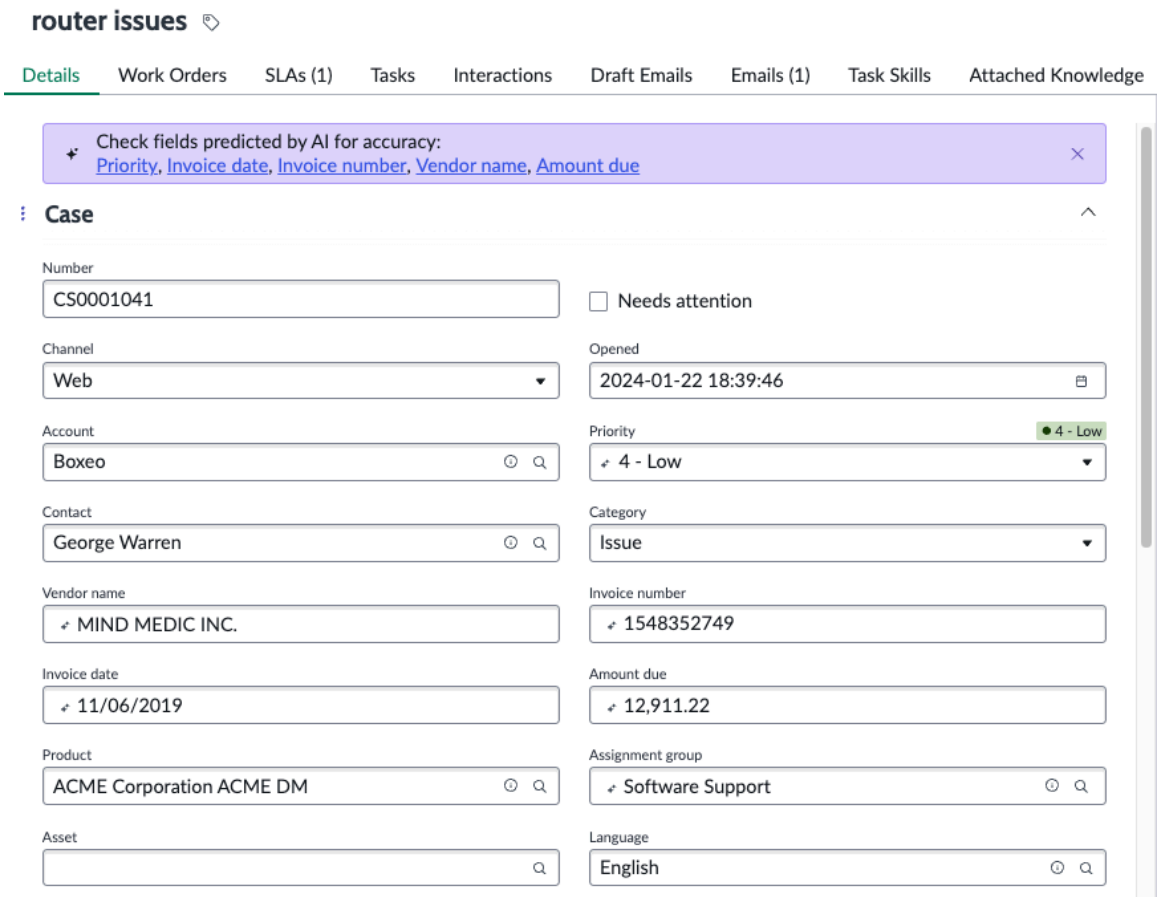
Erstellen Sie ein Modell, um die Fallsprache zu erkennen

Document Intelligence für Kundenservice

Mit der Funktion „Document Intelligence für Customer Service“ können Sie relevante Informationen aus E-Mail- und Fallanhängen extrahieren, z. B. Kreditkartennummern oder Kundenadressen, und diese Informationen Fällen hinzufügen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Document Intelligence für Kundenservice – extrahierte Felder



Service Desk-Mitarbeiter können Werte für extrahierte Felder überprüfen und bei Bedarf Korrekturen vornehmen, indem sie direkt vom Fall aus auf die Document Intelligence-Schnittstelle zugreifen. Über diese Schnittstelle können Service Desk-Mitarbeiter die richtigen Werte bestätigen, falsche Werte korrigieren und das Modell weiter trainieren. Durch diese HITL-/Human-in-the-Loop-Interaktion zur Überprüfung der empfohlenen Werte können Mitarbeiter das Modell verfeinern und die Leistung kontinuierlich verbessern.

Vorhergesagte Feldwerte

In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Und Core-UI, Die Felder im Fallformular, die enthalten Document Intelligence Vorhergesagte Werte werden mit einem KI-Symbol (✨) Und Bezeichnung. Diese Felder enthalten auch ein Informationssymbol, das eine Nachricht mit zusätzlichem Kontext zu den vorhergesagten Werten anzeigt.

Hinweis: Das System zeigt das KI-Symbol automatisch an. Der Service Desk-Mitarbeiter muss die Datensatzseite nicht aktualisieren.

In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Und Core-UI, Die Felder im Fallformular, die enthalten Document Intelligence Vorhergesagte Werte werden mit der Nachricht identifiziert Von DocIntel vorhergesagt .

Vorhersagebanner

Das System zeigt oben in einem Falldatensatz ein Banner an, das mindestens einen enthält Document Intelligence Feldvorhersagen. Das Banner wird angezeigt:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wenn mindestens ein Feld mit einer automatisch ausgefüllten Vorhersage aus einem Kategorisierungsmodell vorhanden ist.
- Wenn mindestens eines der extrahierten Felder nicht vom Service Desk-Mitarbeiter überprüft wurde.
- Wenn die Felder aktualisiert werden.
- Wenn die Felder nicht generiert oder vorhergesagt werden können.

Sobald ein Service Desk-Mitarbeiter das Feld überprüft hat, wird das Banner entfernt.

Das Banner wird für Datensätze in der Falltabelle, Erweiterungen der Falltabelle und Interaktionsdatensätze angezeigt. Das Banner wird in angezeigt Core-UI Und Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.

Das Banner kann von aktiviert oder deaktiviert werden *sn_csm_ml_task.ui.banner.enabled*Systemeigenschaft.

DocIntel-Admin-Experience

Die DocIntel-Admin-Experience bietet eine anwenderfreundliche Oberfläche, mit der Sie Folgendes tun können:

- Erstellen und konfigurieren Sie Anwendungsfälle für die Dokumentverarbeitung
- Überwachen Sie die Leistung von Document Intelligence-Lösungen

Die DocIntel-Admin-Experience ist mit der Store-App „Document Intelligence-Administrator“ (com.snc.docintel_admin) verfügbar. Diese App aktiviert automatisch die Flows und Eigenschaften, die für Document Intelligence für den Kundenservice erforderlich sind.

Greifen Sie über die Task Intelligence-Administratorkonsole auf die DocIntel-Admin-Experience zu:

1. Navigieren zu **Task Intelligence für den Kundenservice** > **Setup**an.
2. Wählen Sie im Abschnitt zugehörige Anwendungen erkunden der Konsole die Option aus **Öffnen Sie DocIntel** Auf der Karte Document Intelligence.

Hinweis: Wenn Document Intelligence-Administrator nicht installiert ist, wird auf der Homepage ein Link angezeigt, über den Sie die Anwendung herunterladen und aktivieren können.

Weitere Informationen finden Sie in den folgenden Themen:

- Erstellen Sie einen Document Intelligence-Anwendungsfall
- Überwachen Sie die Leistung von Document Intelligence

an.

Liste der Anwendungsfälle

Wählen Sie in der DocIntel-Admin-Experience die Option aus **Anwendungsfälle** In der Kopfzeile, um eine Liste der Anwendungsfälle anzuzeigen. Die Liste „Anwendungsfälle“ verwendet einen Standardfilter mit einer ODER-Bedingung, um Anwendungsfälle für anzuzeigen:

- Anwendung = Task Intelligence für Kundenservice -oder-
- MLUC-ID = MLUC CSM-00003

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Der Anwender kann diese Filterbedingungen nicht in der erweiterten Ansicht ändern.

Jeder Anwendungsfall hat eine MLUC-ID-Nummer, die automatisch zugewiesen wird, wenn der Anwendungsfall erstellt wird. Diese ID-Nummer wird für die Nachverfolgung der Nutzung maschineller Lerninhalte verwendet. Die Anwendung Task Intelligence für Kundenservice verwaltet die MLUC-ID für Document Intelligence for Customer Service-Anwendungsfälle.

Dokumentklassifizierung

Mit der Systemadministratorrolle können Sie erstellen Anwendungsfälle für Dokumentklassifizierung Und definieren Sie die Klassen oder Kategorien, die die KI erkennen und auf Dokumente anwenden soll. Dieser Prozess ist in Situationen nützlich, in denen mehrere Arten von Dokumenten ausgewertet werden müssen.

Richten Sie einen Anwendungsfall für die Dokumentklassifizierung in den folgenden Schritten ein.

1. Erstellen Sie einen Anwendungsfall für die Dokumentklassifizierung.

   Definieren Sie den Namen und die Eigenschaften für den Anwendungsfall.

2. Erstellen Sie eine Dokumentklasse.

   Definieren Sie die Klassen oder Kategorien, die die KI erkennen und auf Dokumente anwenden lernt.

3. Erstellen Sie eine Dokumentaufgabe Zur Dokumentklassifizierung und zum Hochladen von Beispieldokumenten für jede Klasse.
4. Trainieren Sie einen Anwendungsfall.

   Initiieren Sie einen Schulungsauftrag, um der KI Anwendereingaben aus abgeschlossenen Dokumentaufgaben zur kontinuierlichen Verbesserung bereitzustellen.

Zugehörige Informationen

Document Intelligence

Konfigurieren Sie Document Intelligence für den Kundenservice

Von Document Intelligence vorhergesagte Werte überprüfen und übermitteln

Funktionsweise von Document Intelligence für Kundenservice

Document Intelligence für Kundenservice führt eine Reihe von Schritten aus, um relevante Informationen aus E-Mail- und Fallanhängen zu extrahieren und diese Informationen den Feldern im Falldatensatz hinzuzufügen.

Anwendungsfälle

Ein Anwendungsfall, früher als Aufgabendefinition bezeichnet, ist eine Vorlage, die verwendet wird, um die Struktur eines Dokumenttyps zu definieren, den Sie verarbeiten möchten. Ein Anwendungsfall besteht aus dem Anwendungsfalldatensatz und seinen zugehörigen Feldern, Feldgruppen, Integrationen, Flows und allen zugehörigen ML-Modellen (maschinelles Lernen). Weitere Informationen finden Sie unter Richten Sie Anwendungsfälle für die Dokumentextraktion ein .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Document Intelligence Anwendungsfallkomponenten

Komponente	Beschreibung
Felder	Gibt ein Feld an, für das Sie einen Wert extrahieren möchten. Ein Anwendungsfall enthält die Liste der Felder, die aus Fall- und E-Mail-Anhängen extrahiert werden sollen, und eine Zuordnung der extrahierten Werte zu Feldern in der Falltabelle.
Feldgruppen	Hilfe für Feldgruppen Document Intelligence Extrahieren Sie Daten aus Dokumenten mit Tabellen, Kontrollkästchen und anderen logischen Gruppierungen von Feldern.
Dokumentaufgaben	Eine Dokumentaufgabe enthält ein oder mehrere angehängte Dokumente, die zum Trainieren des Anwendungsfalls verwendet werden, um die richtigen Informationen zu identifizieren und zu extrahieren. Dokumentaufgaben werden in der zugehörigen Liste Dokumentaufgaben im Anwendungsfallformular gespeichert. Die Document Intelligence Die Funktion erstellt diese Aufgaben für jeden Fall mit gültigen Anhängen. Jede Aufgabe trainiert das Modell. In CSM Configurable Workspace können Service Desk-Mitarbeiter diese Aufgaben anzeigen, extrahierte Werte bestätigen oder korrigieren und das Modell weiter trainieren.
Integrationen	Wählen Sie Bedingungen aus, die den mitteilen Document Intelligence Funktion, wann Werte extrahiert werden sollen. Das System erstellt Aufgaben für die Fälle, die die angegebenen Bedingungen erfüllen. Sie können beispielsweise eine Bedingung für hinzufügen **Kategorie** Feld, wo **[Kategorie] [Ist] [Kreditkarte]** . Zur Laufzeit wertet das System die aktiven Anwendungsfälle aus und identifiziert den für den Fall zu verwendenden Anwendungsfall basierend auf der Integration. Der erste aktive Anwendungsfall, der der Integration für den Fall oder Falltyp entspricht, wird ausgewählt. Wenn für den Fall oder Falltyp Anwendungsfälle vorhanden sind, aber keine den Integrationen entsprechen, wird kein Anwendungsfall ausgewählt. Sie können eine Integration für einen Anwendungsfall erstellen. Wenn ein Anwendungsfall mehr als eine Integration aufweist, verwendet das System die neueste. **Hinweis:** Stellen Sie beim Erstellen einer -Integration sicher, dass **Flow Erstellen** Kontrollkästchen bleibt deaktiviert.

Anwender mit der Rolle „ti_admin“ oder „ti_Analyst“ können Anwendungsfälle für Fälle und Falltypen erstellen. Zur Laufzeit identifiziert das System den richtigen Anwendungsfall basierend auf dem Fall oder Falltyp, wenn ein Fall erstellt wird und über einen gültigen Anhang verfügt. Wenn für einen bestimmten Falltyp kein Anwendungsfall vorhanden ist,

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

wird das System in der Hierarchiekette hochgefahren, bis es einen Anwendungsfall findet, der verwendet werden soll.

Anwendungsfälle werden in der Tabelle „Anwendungsfall“ (di_Task_Definition) gespeichert.

Extraktionsmodi

Ein Anwendungsfall enthält einen Extraktionsmodus, der bestimmt, wie die Daten in der Dokumentaufgabe extrahiert werden und wie die Aufgabe verarbeitet wird. Der Modus ändert das Verhalten der Felder in Document Intelligence Arbeitsbereich.

DocIntel Verwendet die folgenden Extraktionsmodi

Document Intelligence Anwendungsfall-Extraktionsmodi

Extraktionsmodus	Definition
Empfehlung	Stellt Empfehlungen für die extrahierten Felder in bereit Document Intelligence Arbeitsbereich. Service Desk-Mitarbeiter können den empfohlenen Wert für ein Feld auswählen oder manuell einen Wert eingeben. Alle Felder müssen überprüft werden. Empfehlungen werden basierend darauf sortiert, wie sicher die KI in der Vorhersage ist. Als Document Intelligence Setzt die Verarbeitung Ihrer Dokumente fort. Empfehlungen können sich im Laufe der Zeit verbessern.
Automatisch ausfüllen	Fügt Werte für die extrahierten Felder in hinzu Document Intelligence Arbeitsbereich. Alle Felder müssen überprüft werden. Das automatische Ausfüllen funktioniert nur, wenn die KI über genügend Vertrauen verfügt, um die Vorhersage zu treffen. Sie können den Konfidenzschwellenwert ändern, indem Sie aktualisieren **Schwellenwert für automatisches Ausfüllen** Feld im Anwendungsfall.
Vollständig automatisiert (Direkte Verarbeitung)	DocIntel Extrahiert die Daten für alle Felder und verarbeitet die Dokumentaufgabe, wenn die Konfidenzpunktzahlen für alle Pflichtfelder über dem definierten Konfidenzschwellenwert liegen. DocIntel Wird im Laufe der Zeit sicherer, da immer mehr Dokumente verarbeitet werden. Wählen Sie den vollständig automatisierten Modus für häufig verarbeitete Dokumente

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Document Intelligence Anwendungsfall-Extraktionsmodi (Fortsetzung)

Extraktionsmodus	Definition
	oder wenn Sie sich auf das System verlassen.

Extraktionsbezeichnungen

In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Die Felder im Fallformular, die enthalten Document Intelligence Vorhergesagte Werte werden mit einem KI-Symbol (✨) Und Bezeichnung. Diese Felder enthalten auch ein Informationssymbol, das eine Nachricht mit zusätzlichem Kontext zu den vorhergesagten Werten anzeigt.

In Core-UI, Die Felder im Fallformular, die enthalten Document Intelligence Vorhergesagte Werte werden mit der Nachricht identifiziert Von DocIntel vorhergesagt .

- Im vollständig automatisierten Modus wird die Meldung unter jedem extrahierten Feld angezeigt, das von der Aufgabe zurückgegeben wird. Die Werte und Nachrichten für jedes Feld werden dem Fall hinzugefügt, bevor der Mitarbeiter den Falldatensatz anzeigt.
- Für die anderen Extraktionsmodi wird die Nachricht unter den extrahierten Feldern angezeigt, nachdem der Mitarbeiter die extrahierten Werte in der Document Intelligence-Schnittstelle überprüft, bestätigt oder korrigiert und sie anschließend übermittelt hat.

Vorhergesagte Feldwerte

In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Die Felder im Fallformular, die enthalten Document Intelligence Vorhergesagte Werte werden mit einem KI-Symbol (✨) Und Bezeichnung. Diese Felder enthalten auch ein Informationssymbol, das eine Nachricht mit zusätzlichem Kontext zu den vorhergesagten Werten anzeigt.

In Core-UI, Die Felder im Fallformular, die enthalten Document Intelligence Vorhergesagte Werte werden mit der Nachricht identifiziert Von DocIntel vorhergesagt .

Leistung

Die Document Intelligence Für Kundenservice Die Funktion benötigt Zeit, um Fälle mit Anhängen zu identifizieren, die Anhänge zu scannen und Empfehlungen für Fallfelder zu geben. Die Antwortzeit hängt auch von Faktoren wie dem Volumen des Falls mitsamt Anhängen und dem Standort des Rechenzentrums ab.

Das System zeigt dem Benutzer Benachrichtigungen für die folgenden Szenarien an:

- Wenn die Extraktion fehlschlägt.
- Wenn die Extraktion zu langsam ist.
- Wenn keine Anhänge vorhanden sind.
- Wenn unerwartete Anhänge vorhanden sind.

Funktionsweise

Wenn ein Fall erstellt wird, Document Intelligence Für Kundenservice Anzuzeigende Prüfungen:

- Ob der Fall einen oder mehrere Anhänge hat.
- Ob die Anlagentypen in der Systemeigenschaft `sn_csm_ml_task.case.docintel.parsing_supported_types` angegeben sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn ja, geht die Funktion folgendermaßen vor:

- Identifiziert den richtigen Anwendungsfall, der basierend auf dem Fall oder Falltyp und den Anwendungsfallintegrationen verwendet werden soll.
- Erstellt eine Aufgabe anhand des Anwendungsfalls, der sys_ID jedes Anhangs und der Fallreferenz.
- Sie sendet die Aufgabe, die sys_ids des Anhangs und die Fallreferenz als Eingaben an das Vorhersagemodell.
- Sie extrahiert mithilfe von OCR-Lösungen (optische Zeichenerkennung) Daten aus den Dokumenten.
- Sie setzt den Status der Aufgabe auf „Fertig“, sobald die Lösung abgeschlossen ist.
- Wenn der Extraktionsmodus im Anwendungsfall auf vollständig automatisiert festgelegt ist, werden die extrahierten Werte dem Fall hinzugefügt.
- Wenn der Extraktionsmodus auf automatisch ausfüllen oder Empfehlung festgelegt ist, kann der Service Desk-Mitarbeiter die extrahierten Werte im Document Intelligence-Arbeitsbereich validieren.

Service Desk-Mitarbeiter können einen Fall öffnen und die vorhergesagten Felder überprüfen oder die Vorhersageaufgabe überprüfen, indem sie auswählen **Überprüfen Sie in DocIntel** Und wird geöffnet Document Intelligence-Arbeitsbereich Schnittstelle auf einer separaten Registerkarte. Über diese Schnittstelle haben Service Desk-Mitarbeiter folgende Möglichkeiten:

- Jedes vorhergesagte Feld überprüfen.
- Korrekt vorhergesagte Werte bestätigen.
- Falsche oder fehlende Werte aktualisieren.
- Änderungen übermitteln.

Empfehlung für ähnlichen Fall

Mit der Funktion „Empfehlung für ähnliche Fälle“ können Kundenservice-Mitarbeiter ähnliche Fälle schnell finden, die wertvolle Einblicke in das aktuelle Problem bieten.

Diese Funktion schlägt auch Fälle vor, die im Zusammenhang mit schwerwiegenden Problemen stehen könnten, und hilft Service Desk-Mitarbeitern, fundierteren und effizienteren Support zu bieten.

Mit der Funktion „Empfehlung für ähnliche Fälle“ können Service Desk-Mitarbeiter:

- Identifizieren Sie ähnliche Fälle.
- Kopieren Sie Lösungshinweise aus gelösten Fällen.
- Verknüpfen Sie den aktuellen Fall mit einem ähnlichen Fall.
- Zeigen Sie den aktuellen Fall als Kandidat für einen schwerwiegenden Fall an, und übermitteln Sie ihn. Das System zeigt drei ähnliche offene und gelöste Fälle an.
- Zeigen Sie zuerst ähnliche schwerwiegende Fälle an, und verknüpfen Sie den aktuellen Fall als untergeordneten Fall mit einem schwerwiegenden Fall.

Bei Verwendung von Ähnlichkeitsmodellen im Arbeitsbereich kann der Service Desk-Mitarbeiter:

1. Öffnen Sie einen Falldatensatz.
2. Wählen Sie im kontextbezogenen Seitenbereich die Registerkarte Empfehlungen aus.

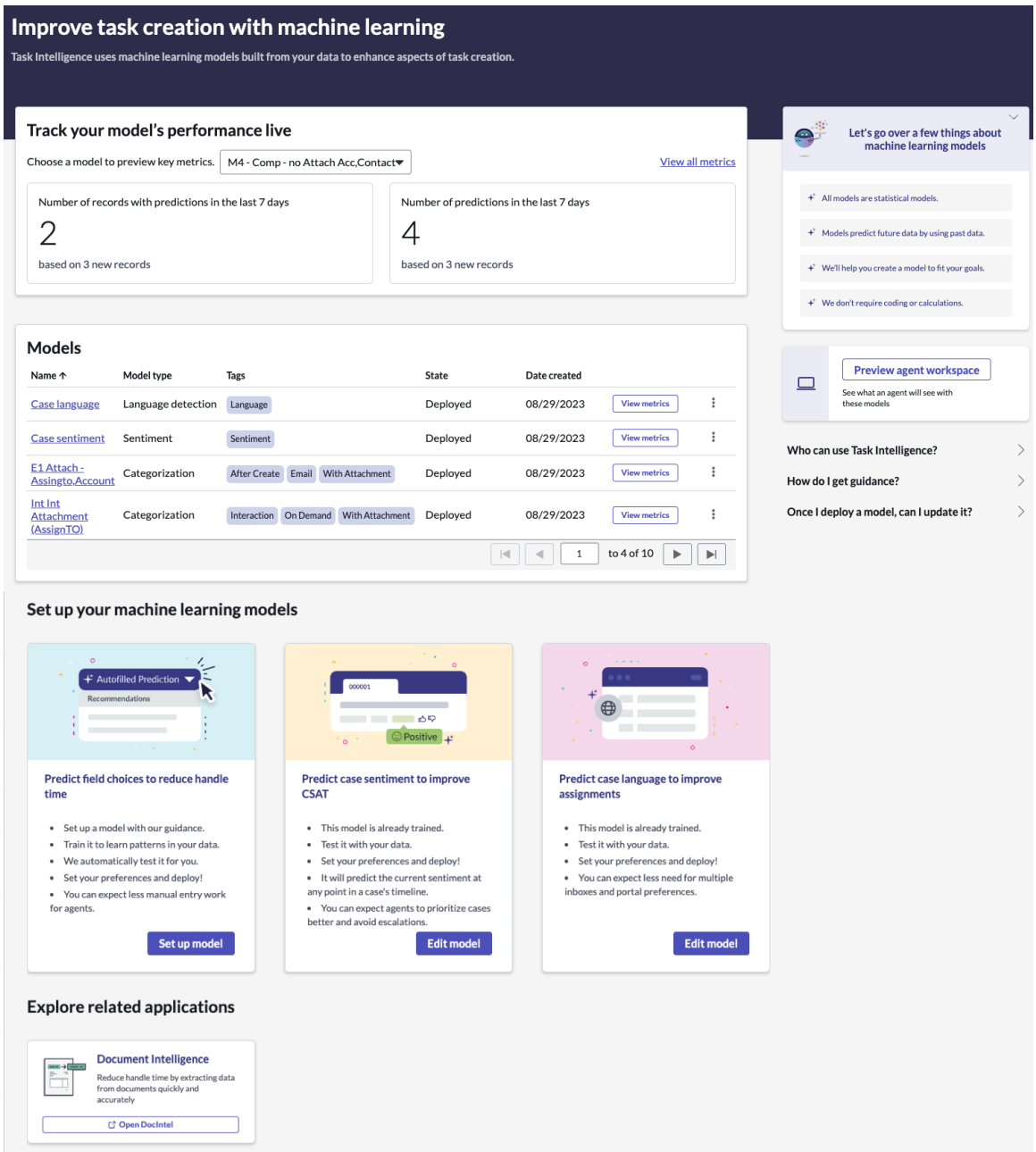
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Wählen Sie die Unterregisterkarte vorgeschlagene Aktionen aus, um Folgendes anzuzeigen:
   - Eine Karte zum Vorschlagen eines schwerwiegenden Falls und eine Karte für ähnliche schwerwiegende Fälle (falls aktiviert).
   - Bis zu drei ähnliche offene Fallkarten (vom Kunden konfigurierbar).
   - Bis zu drei ähnliche Karten für gelöste Fälle (vom Kunden konfigurierbar).

Weitere Informationen finden Sie unter Zeigen Sie Empfehlungen für ähnliche Fälle an

Task Intelligence-Administratorkonsole

Verwenden Sie die Task Intelligence-Administratorkonsole, um Modelle für maschinelles Lernen zu erstellen, zu trainieren und bereitzustellen, die verschiedene Arten von Informationen für vorhersagen Fall- und Interaktionsdatensätze .



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

In der Administratorkonsole können Sie Vorhersagemodelle einrichten, eine Vorschau der Experience des Service Desk-Mitarbeiters anzeigen, anzeigen, wann die Modelle aktiv sind, und die Modellleistung nachverfolgen.

Die Admin Console stellt Tools bereit, mit denen Sie in wenigen Schritten Modelle für maschinelles Lernen erstellen und implementieren können. Jedes Modell folgt einem sechsstufigen Prozess.

Schritte zum Erstellen und Implementieren von Modellen für maschinelles Lernen	
1. Wählen Sie ein Modell als Ausgangspunkt aus.	Wählen Sie je nachdem, was das Modell tun soll, ein geeignetes Modell aus. Zum Beispiel: • Verwenden Sie das Feldvorhersagemodell, um Feldwertvorhersagen zu treffen, die Sie zum Kategorisieren von Fällen verwenden können Und Interaktionen . • Mit dem Fallstimmungsmodell können Sie die Stimmung zu jedem Zeitpunkt von der Erstellung bis zur Lösung des Falls vorhersagen.
2. Definieren Sie den Zweck des Modells.	Teilen Sie dem Modell mit, wann es Vorhersagen treffen soll und was es vorhersagen soll. Zum Beispiel kann es die Kategorie und die Priorität voraussagen, wenn ein neuer Fall erstellt wird.
3. Wählen Sie die Daten aus, die zum Trainieren des Modells verwendet werden.	Trainieren Sie das Modell mit ausgewählten Daten, z. B. dem Text in der Kurzbeschreibung und der Beschreibung, damit es Muster in den Daten erlernen kann. Testen Sie dann das Modell, um zu sehen, wie gut es funktioniert.
4. Bewerten Sie die Ergebnisse des Modells.	Zeigen Sie die Testergebnisse an, um zu sehen, wie gut das Modell abschneidet. Diese Ergebnisse geben an, wie ein Modell nach der Bereitstellung abschneidet.
5. Wählen Sie Einstellungen für Vorhersageergebnisse aus.	Fügen Sie Vorhersagen direkt zu hinzu Datensatzfelder , Zeigen Sie Vorhersagen als Empfehlungen an, oder überwachen Sie Vorhersagen im Hintergrund.
6. Stellen Sie das Modell bereit.	Überprüfen Sie Ihre Auswahl, und beginnen Sie mit der Verwendung des Modells.

Sie können auch die Task Intelligence-Administratorkonsole verwenden, um auf zugehörige Anwendungen zuzugreifen. Weitere Informationen zur Verwendung der -Konsole finden Sie in den folgenden Themen:

- Erstellen Sie ein Modell, um Datensatzfelder vorherzusagen
- Modell zur Vorhersage der Fallstimmung erstellen
- Erstellen Sie ein Modell, um die Fallsprache zu erkennen
- Erstellen Sie einen Document Intelligence-Anwendungsfall

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Einrichtung und Verhalten des Modells für maschinelles Lernen

Richten Sie Modelle ein, um Feldwerte und Stimmungen für Kundenservicefälle vorherzusagen.

Modell trainieren

Beim Trainieren eines Modells für maschinelles Lernen erlernt das Modell Muster aus vergangenen Daten, um Vorhersagen für neue Daten zu treffen. Modelle werden mit vielen Daten trainiert, damit sie Muster erlernen können, und die Größe des Datensatzes verleiht den erlernten Muster statistische Signifikanz.

Feldvorhersagemodelle einrichten

Benutzer mit der Rolle ml_admin können ein Modell für maschinelles Lernen erstellen und trainieren, um von der Task Intelligence Admin Console aus Feldwerte vorherzusagen.

Mit dem Feldvorhersagemodell als Ausgangspunkt können Sie den Trainingsdatensatz auswählen, aus dem das Modell lernt. Das Modell kann mithilfe von Daten aus den folgenden Tabellen trainiert werden:

- E-Mail-Tabelle [sys_email]
- Falltabelle [sn_customerservice_Case]
- Tabellen, die die Falltabelle erweitern
- Tabelle „Interaktion“ [Interaktion]

Modelle können auch mit Daten aus E-Mail- oder Fallanhängen trainiert werden.

Anschließend weisen Sie das Modell an, ein Muster zwischen zwei Arten von Feldern aus diesen Daten zu erlernen:

- **Ausgabefelder** sind die Felder, die Ihr Modell vorhersagen soll. Zum Beispiel die Felder „Kategorie“ und „Priorität“ für Fälle.
- **Eingabefelder** sind die Felder, die das Modell als Grundlage für Vorhersagen verwendet. Zum Beispiel Betreff und Text einer E-Mail.

Sie können die empfohlenen Eingabefelder verwenden oder diese Felder ändern und eigene Einstellungen hinzufügen.

Wenn das Modell so konfiguriert ist, dass Text aus Anhängen verwendet wird, führt das System die folgenden Schritte aus, wenn ein Fall oder eine Interaktion erstellt wird:

- Das System überprüft den Datensatz auf Anhänge mit unterstützten Inhaltstypen und Dateierweiterungen. Die Anhänge mit nicht unterstützten Dateierweiterungen werden ignoriert.
- Wenn der Datensatz Anhänge in einem unterstützten Format enthält, analysiert das System den Text und sendet ihn als Eingabe an das Kategorisierungsmodell zusammen mit Text aus den Eingabefeldern.
- Wenn der Datensatz keine Anhänge oder keine Anhänge in einem unterstützten Format enthält, sendet das System Text aus den Eingabefeldern an das Kategorisierungsmodell.

Unterstützte Inhaltstypen und Dateierweiterungen werden in der Systemeigenschaft *`sn_csm_ml_task.categorization.allowed_content_types`* gespeichert. Weitere Informationen finden Sie unter Mit Task Intelligence für Customer Service installierte Komponenten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Unterstützung für mehrere Sprachen

Die Kategorisierung unterstützt mehrere Sprachen, einschließlich der Anhänge, wenn die Modelle so konfiguriert sind, dass sie Anhänge enthalten. Das Kategorisierungsmodell gibt die vorhergesagte Sprache zurück und speichert sie im **Erkannte Sprache** Feld in der Tabelle „Vorhersageergebnis“ [ml_Predictor_results].

Fallstimmungsmodelle einrichten

Das Fallstimmungsmodell wird mit einem großen Datensatz vortrainiert, um Kommunikationsmuster zu erlernen. Diese Daten stammen aus Kunden-E-Mails, Fallbeschreibungen und Kommentaren. Sie spiegeln die typische Kommunikation zwischen Service Desk-Mitarbeitern und Kunden wider.

- **E-Mail**: Das Modell verwendet Betreff und Text der ursprünglichen E-Mail, um die Stimmung vorherzusagen, wenn der Fall erstellt wird. Die Vorhersage wird anhand des Nachrichtentextes der nachfolgenden E-Mails aktualisiert.
- **Fälle**: Das Modell sagt bei der Fallerstellung anhand des Textes in der Kurzbeschreibung und der Beschreibung des Falls die Stimmung vorher. Die Vorhersage wird anhand der Kommentare, die dem Fall hinzugefügt werden, aktualisiert.

Das Fallstimmungsmodell unterstützt Falltypen. Beim Einrichten eines Stimmungsmodells wählen Sie die Tabelle aus, für die die Stimmungsanalyse ausgeführt werden soll. Sie können folgende Optionen auswählen:

- Falltabelle
- Tabellen, die die Falltabelle erweitern

Hinweis: Die Stimmungsanalysefunktion unterstützt eine Ebene mit benutzerdefinierten Erweiterungen der Falltabelle.

Anwendung „Task Intelligence for Customer Service“ installieren

Sie können die Anwendung „Task Intelligence for Customer Service“ (com.snc.csm_ml_task) installieren, wenn Sie über die Rolle admin verfügen.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Berechtigung für abrufen ServiceNow Produkt oder Anwendung an.
- Überprüfen Sie den Anwendungseintrag Task Intelligence for Customer Service im ServiceNow Store auf Informationen zu Abhängigkeiten, Lizenzierungs- oder Abonnementanforderungen und Release-Kompatibilität.
- Die Mindestversion des Arbeitsbereichs, die zur Unterstützung der Anwendung „Task Intelligence für Kundenservice“ erforderlich ist, ist CSM und FSM Configurable Workspace Foundation (sn_cwf_wrkspc): 24.2,1.
- Um die ML-Funktionalität zu verbessern, müssen wir drei Zugriffssteuerungslisten (ACLs) in der Kundenserviceanwendung einrichten. Diese ACLs sind wichtig, um der Rolle „Platform_ml_read“ den erforderlichen Lesezugriff auf die Tabelle „sn_customerservice_Case“ und die zugehörigen Felder zu gewähren. Weitere Informationen finden Sie unter KB1705485

Erforderliche Rolle: Administrator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Elemente werden mit „Task Intelligence for Customer Service“ installiert:

- Store-Anwendungen: Task Intelligence for Customer Service
- Rollen
- Tabellen
- Eigenschaften
- Flows
- Geplante Aufgaben

Weitere Informationen finden Sie unter Mit Task Intelligence für Customer Service installierte Komponenten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung „Task Intelligence for Customer Service“ (com.snc.csm_ml_task).

   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

   In der Liste neben der Schaltfläche **Installieren** werden die für Sie verfügbaren Versionen angezeigt.
3. Wählen Sie eine Version aus der Liste und dann **Installieren** aus.

   Im angezeigten Dialogfeld „Installationsdetails überprüfen“ werden alle Abhängigkeiten aufgeführt, die zusammen mit Ihrer Anwendung installiert werden.
4. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, folgen Sie den Links zum ServiceNow Store, um zusätzliche Berechtigungen für Abhängigkeiten zu erhalten.
5. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.
   Demodaten sind die Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für allgemeine Anwendungsfälle beschreiben. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.
6. Wählen Sie **Installieren** aus.

Mit „Task Intelligence for Customer Service“ installierte Komponenten

Zusammen mit der Anwendung „Task Intelligence for Customer Service“ werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, z. B. Tabellen, Rollen, Eigenschaften, Flows und geplante Aufgaben.

Tabellen

Die Anwendung „Task Intelligence for Customer Service“ nutzt die folgenden Tabellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit der Anwendung Task Intelligence für Kundenservice installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
ML-Lösung [ml_solution]	In der Tabelle „ML-Lösung“ werden trainierte, auf maschinellem Lernen basierende Lösungen gespeichert. Durch Aktivieren der Anwendung „Task Intelligence for Customer Service“ (com.snc.csm_ml_task) wird in dieser Tabelle ein Datensatz für die vortrainierte, auf maschinellem Lernen basierende Lösung zur Stimmungsanalyse erstellt: `ml_x_snc_global_global_sentiment`.
ML-Stimmung [ml_sentiment]	In dieser Tabelle werden auf maschinellem Lernen basierende Stimmungsinformationen gespeichert. Sie enthält die folgenden Felder: • **Ursprüngliche Stimmung**: Die Stimmung, die bei der Erstellung des Falls vorhergesagt wird. • **Aktuelle Stimmung**: Die Stimmung, die bei der Aktualisierung des Falls vorhergesagt wird. • **Stimmung im Laufe der Zeit**: Zeigt die Vorhersage für den Stimmungstrend an, während ein Service Desk-Mitarbeiter an der Lösung des Falls arbeitet. Um einen Wert für dieses Feld zu berechnen, müssen mindestens zwei Stimmungsvorhersagen vorhanden sein. Das System ermittelt den Stimmungstrend mit der folgenden Formel: `(currentSentiment - originalSentiment) > 0 ?'improving' :'declining';`
Ergebnis der Vorhersage [Ml_Predictor_results]	Diese Tabelle speichert Vorhersageergebnisse und Feedback für Datensatzkategorisierung, Stimmungsanalyse und Spracherkennung. Dies umfasst übersprungene und fehlgeschlagene Vorhersagen, die aus Vorhersageanforderungen resultieren. Für die Fallkategorisierung: • In den Feldern **Standardkonfidenz** und **Voraussichtliche Konfidenz** werden Konfidenzwerte gespeichert, die von den maschinellen Lernmodellen für die Kategorisierung zurückgegeben werden. • Für Fälle, die aus E-Mails erstellt wurden, enthält das Feld **Quell-ID** einen Verweis auf den Datensatz „sys_email“ und das Feld **Voraussichtliche Tabelle** einen Verweis auf die Tabelle „sys_email“.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit der Anwendung Task Intelligence für Kundenservice installierte Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
	Für die Stimmungsanalyse: • Der Wert im Feld **Richtig vorhergesagt** ist standardmäßig für jede Stimmungsvorhersage auf „true“ festgelegt. • Die Felder **Endgültiger Eingabewert** und **Endgültiger Ausgabewert** bleiben leer, da die Vorhersagen der Stimmungsanalyse kein Feedback von Service Desk-Mitarbeitern erfassen. Für Spracherkennung: • In der Tabelle „Vorhersageergebnis“ werden die Vorhersageergebnisse aus der Spoke des Spracherkennungsservice gespeichert. • Die **Erkannte Sprache** Das Feld speichert die Sprache, die von der Spoke für Spracherkennungsservices zurückgegeben wird. Die Tabelle „Vorhersageergebnis“ enthält **Übersprungen** Feld, das ein wahr|falsch-Feld ist. • **Wahr** : Die Vorhersage wurde übersprungen. • **Falsch** : Die Vorhersage wurde nicht übersprungen. Weitere Informationen zu übersprungenen Vorhersagen finden Sie unter Logik für übersprungene Feldwerte Unten. **Hinweis:** Die Liste der Vorhersageergebnisse enthält einen Filter für **Fähigkeit** Feld, das Ergebnisse anzeigt, bei denen die Fähigkeit Klassifizierung ist. Entfernen Sie diesen Filter, um alle Vorhersageergebnisse anzuzeigen.
Fall [sn_customerservice_case]	In der Falltabelle werden Kundenservicefall-Datensätze gespeichert. Diese Tabelle ist der Empfänger für Vorhersagen zur Fallkategorisierung. Das Feld **Sprache** wurde der Falltabelle hinzugefügt. Dieses Feld verweist auf die Tabelle „Sprache“ [sys_language]. Es wird automatisch mit der Vorhersage der Spracherkennungs-Spoke gefüllt und speichert die Sprache, die zum Erstellen der E-Mail bzw. des Falls verwendet wurde. Die Falltabelle wird mit dem Plugin „Kundenservice“ (com.sn_customerservice) hinzugefügt.
Aufgabe [task]	Die Aufgabentabelle ist eine der Kerntabellen, die mit dem ServiceNow-Basissystem bereitgestellt werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit der Anwendung Task Intelligence für Kundenservice installierte Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
	Die Stimmungsanalysefunktion fügt der Aufgabentabelle die Spalte **Stimmung** hinzu. Diese Spalte ist ein Verweis auf die Tabelle „ML-Stimmung der Aufgabe“ [task_ml_sentiment].
ML-Stimmung der Aufgabe [task_ml_sentiment]	In dieser Tabelle werden Stimmungsvorhersagen gespeichert. Der Verweis auf den Vorhersagedatensatz wird im Feld **Stimmung** in der Aufgabentabelle gespeichert. Diese Tabelle ist eine Erweiterung der Tabelle „ML-Stimmung“ [ml_sentiment]. Die Spalte **Aufgabe** in der Tabelle „Aufgabenstimmung“ verweist auf die Tabelle „Aufgabe“ [task] und dient zur Domänentrennung.
Aufgabenkompetenzen [task_m2m_skill]	In der Tabelle „Aufgabenkompetenzen“ werden Kompetenzen für die Anwendung Customer Service Management gespeichert. Die Spracherkennungsfunktion verknüpft Sprachkenntnisse mit neuen Kundenservicefällen, indem die erkannte Sprache in der Tabelle „Aufgabenkompetenzen“ gespeichert wird. Die Tabelle „Aufgabenkompetenzen“ listet Kundenservicefälle und die erkannte und jedem Fall zugewiesene Sprachkompetenz auf.

Logik für übersprungene Feldwerte

Vorhersageeinstellung	Top-1-Vorhersage	Top 3 (mindestens 1 Vorhersage)	Übersprungen
Automatisches Ausfüllen	Ja	Ja	Falsch
	Leer	Ja	True
Empfehlungen	Ja	Ja	Falsch
	Leer	Ja	Falsch
	Leer	Leer	True
Nur überwachen	Ja	Ja	Falsch
	Leer	Ja	Falsch
	Leer	Leer	True
Vorhersage nicht erfolgreich	NA	NA	True
Vorhersagefehler	NA	NA	True

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Document Intelligence für Kundenservice installierte Tabellen

Die Anwendung Document Intelligence für Kundenservice verwendet die folgenden Tabellen

Mit der Anwendung Document Intelligence für Kundenservice installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
DocIntel-Anwendungsfall [di_task_definition]	Speichert Document Intelligence-Anwendungsfälle für die Falltabelle (sn_customerservice_Case) oder Falltyptabellen, die die Falltabelle erweitern.
DocIntel-Aufgabe [di_task]	Speichert Document Intelligence-Aufgaben. Das Feld **is_stp** steuert die direkte Verarbeitung. Wenn dieses Feld auf „true“ festgelegt ist, wird die direkte Verarbeitung für die Aufgabe aktiviert. Das Feld **agent_input** wird auf „true“ festgelegt, wenn ein Service Desk-Mitarbeiter Änderungen an den vorhergesagten Werten auf der Registerkarte „DocIntel“ vornimmt. **Hinweis:** Sie können Aufgaben aus der Tabelle „ML-Lösungen“ (ml_Solusions.list) nachverfolgen.
Integrationseinrichtung [di_integration_setup]	Speichert Anwendungsfallfilter, die auf Fälle angewendet werden. Im Feld **Zieltabelle** wird das Ziel für die vorhergesagten Felder gespeichert, entweder die Falltabelle (sn_customerservice_case) oder eine Falltyptabelle.
Feld [Di_key]	Speichert die Schlüssel, die von Document Intelligence extrahiert werden sollen.
Wert des Felds [Di_extrahiert_Wert]	Speichert die extrahierten Werte für die Schlüssel in einer Anwendungsfallaufgabe.

Rollen

Die Anwendung „Task Intelligence für Customer Service“ enthält die folgenden Rollen .

Mit Task Intelligence für Kundenservice installierte Rollen

Rolle	Beschreibung	Enthält Rollen
Task Intelligence-Administrator [sn_csm_ml_task.ti_admin]	Kann Modelle für maschinelles Lernen erstellen, trainieren und neu trainieren. Diese Rolle kann auch Modelle bereitstellen und löschen.	• sn_docintel.admin • sn_ti_admin.tia_admin • sn_customerservice.case_viewer

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Task Intelligence für Kundenservice installierte Rollen (Fortsetzung)

Rolle	Beschreibung	Enthält Rollen
Task Intelligence-Analyst [sn_csm_ml_task.ti_analyst]	Kann Modelle für maschinelles Lernen erstellen, trainieren und neu trainieren.	• sn_customerservice.case_viewer • sn_ti_admin.tia_analyst • sn_docIntel.Manager
[sn_ti_admin.tia_admin]		• ml_admin • platform_ml_read
[sn_ti_admin.tia_analyst]		ml_admin
[sn_ti_admin.tia_user]		ml_report_user
Task sentiment viewer (Aufgabenstimmungsbetrachter) [task_ml_sentiment_viewer]	Stellt Lesezugriff auf Datensätze in der Tabelle „Aufgabenstimmung“ [task_ml_sentiment] bereit, wenn der Benutzer Lesezugriff auf die zugehörigen Aufgabendatensätze hat. Diese Rolle wird den folgenden Rollen hinzugefügt: • sn_customerservice_agent • sn_customerservice.consumer_agent	

Hinweis: Die Rolle „sn_docintel.Extraktion_Agent“ wird der Rolle „Kundenservice-Mitarbeiter“ (sn_customerservice_Agent) und der Rolle „Verbraucherservice-Mitarbeiter“ (sn_customerservice_Consumer_Agent) hinzugefügt.

Eigenschaften

Die Anwendung „Task Intelligence for Customer Service“ enthält die folgenden Eigenschaften.

Mit Task Intelligence für Kundenservice installierte Eigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung
sn_csm_ml_task.logging.verbosity	Die Protokollausführlichkeit für die Anwendung „Task Intelligence for Customer Service“. Diese Eigenschaft hat die folgenden Werte:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Task Intelligence für Kundenservice installierte Eigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	• **Fehler**: Zeigt nur kritische Fehler an, die verhindern, dass die Suche abgeschlossen wird. • **Warnen**: Zeigt Warnungen an, die auf mögliche unerwartete Verhaltensänderungen während der Suche hinweisen. Zeigt auch Fehler an. • **Info**: Zeigt Fortschrittsmeldungen an, während die Codesuche-Anwendung nach Ergebnissen sucht. Zeigt auch Fehler und Warnungen an. • **Debuggen**: Zeigt Informationen an, die beim Debugging der Anwendung hilfreich sein können. Außerdem werden Fehler, Warnungen und Infomeldungen angezeigt. • **Aus**: Es werden keine Protokolle generiert. Die Standardeinstellung ist „Info“.
Kategorisierungseigenschaften	
sn_csm_ml_case.case.categorization.mlpredictor.enabled	Aktiviert Kategorisierungsvorhersagen für Kundenservicefälle. Die Standardeinstellung ist „false“.
sn_csm_ml_task.categorization.attachment.max_size	Legt die maximale Größe eines Anhangs fest, der von maschinellen Lernmodellen zur Kategorisierung analysiert werden kann. Die maximal unterstützte Größe beträgt 500 KB. Die Standardeinstellung ist „450 KB“.
sn_csm_ml_task.categorization.allowed_content_types	Steuert die Inhaltstypen und Dateierweiterungen, die von der ML-Vorhersage für die Kategorisierung mit Anhang unterstützt werden. Standardmäßig können die folgenden Anhangstypen mit anhangbasierten Fallkategorisierungsvorhersagen verwendet werden: PDF, XLS, XLSX, DOCX und CSV. So konfigurieren Sie Inhaltstypen: • Lassen Sie die Eigenschaft leer, um alle unterstützten Dateierweiterungen zuzulassen. Das ist die Standardeinstellung. • Erstellen Sie eine Teilmenge der Standardwerte, indem Sie eine durch

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Task Intelligence für Kundenservice installierte Eigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	Kommas getrennte Liste der Inhaltstypen und Dateierweiterungen eingeben. Zum Beispiel application/pdf,text/csv.
sn_csm_ml_task.categorization.flow_start_time.threshold	Legt den maximalen Warteschwellenwert für Kategorisierungsvorhersagen fest, die Anhänge enthalten. Der Standardwert ist 10 Minuten. Wenn der Aufruf der API keine Vorhersage zurückgibt, bevor der maximale Warteschwellenwert erreicht ist, werden Vorhersagen ohne den Anhangstext getroffen. Diese Vorhersagen beruhen auf dem Betreff und dem Textkörper der E-Mail bzw. der Kurzbeschreibung und der Beschreibung des Falls.
sn_csm_ml_task.categorization.case.delay.attachment.fetch	Fügt eine Verzögerung von 1 Sekunde hinzu, bevor gültige Anhänge für Task Intelligence abgerufen werden, wenn Fälle aus einer E-Mail erstellt werden.
sn_csm_ml_task.case.categorization.enable_inactive_filter	Aktivieren Sie diese Eigenschaft, um inaktive Feldauswahlen aus Vorhersagen zu entfernen. Die Standardeinstellung ist „false“.
Eigenschaften der Stimmungsanalyse	
sn_csm_ml_task.case.sentiment.mlpredictor.enabled	Aktiviert Stimmungsvorhersagen für Kundenservicefälle. Die Standardeinstellung ist „false“. Um Stimmungsvorhersagen zu aktivieren, legen Sie diese Eigenschaft auf „true“ fest. **Hinweis:** Diese Eigenschaft wird automatisch auf „true“ festgelegt, wenn ein Stimmungsmodell über die Task Intelligence Admin Console trainiert und bereitgestellt wird.
Spracherkennungseigenschaften	
sn_csm_ml_task.case.language.mlpredictor.enabled	Aktiviert die Spracherkennung für Kundenservicefälle. Die Standardeinstellung ist „false“. Um die Spracherkennung zu aktivieren, legen Sie diese Eigenschaft auf „wahr“ fest. **Hinweis:** Diese Eigenschaft wird automatisch auf „wahr“ festgelegt, wenn ein Spracherkennungsmodul getestet und über bereitgestellt wird Task Intelligence-Administratorkonsole .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Task Intelligence für Kundenservice installierte Eigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
sn_csm_customerservice.case.ml.language.detection.threshold	Steuert den Schwellenwert für die Sprachvorhersage. Der Standardwert für diese Eigenschaft ist 0,70. Vorhersagen mit einem Konfidenzniveau über dem Schwellenwert werden in der Tabelle „Ergebnisse der Vorhersage“ (ml_predictor_results_task) und in der Tabelle „Aufgabenkompetenzen“ (task_m2m_skill) gespeichert. Vorhersagen mit einem Konfidenzniveau unter dem Schwellenwert werden in der Tabelle „Ergebnisse der Vorhersage“ (ml_predictor_results_task) gespeichert.
sn_csm_ml_task.case.languagedetection.default_confidence	Speichert den Schwellenwert des Konfidenzniveaus für die Spracherkennungsfunktion. Der Standardwert ist 0,7.
Document Intelligence-Eigenschaften	
sn_csm_ml_task.case.docintel.mlpredictor.enabled	Aktiviert Document Intelligence für Customer Service Management. **Hinweis:** Diese Eigenschaft wird automatisch aktiviert, wenn der Anwender einen Anwendungsfall erstellt.
sn_csm_ml_task.case.docintel.parsing_supported_types	Enthält eine Liste der unterstützten Anhangstypen: *image/png,image/jpeg,application/pdf*
sn_csm_ml_task.straight_through_processing_max_waiting_threshold	Definiert die maximale Wartezeit für den Abschluss einer direkten Verarbeitungsaufgabe. Die Standardzeit ist 5 Minuten. Wenn ein Anwendungsfall für die Verwendung des Vorhersagemodus für die direkte Verarbeitung konfiguriert ist, kann der Service Desk-Mitarbeiter die relevanten Felder im Fallformular anzeigen, die innerhalb von 5 Minuten nach Eingang des Falls automatisch ausgefüllt werden. Wird dieser Schwellenwert überschritten, so werden die Werte übersprungen. Der Service Desk-Mitarbeiter kann die Aufgabe jedoch weiterhin auf der Registerkarte

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Task Intelligence für Kundenservice installierte Eigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	„DocIntel“ anzeigen und die Werte manuell extrahieren.
sn_csm_ml_task.case.delay_attachment_fetch	Wartet mehrere Millisekunden, bevor gültige Anhänge für Task Intelligence für den Kundenservice abgerufen werden, wenn ein Fall aus einer E-Mail erstellt wird. **Hinweis:** Diese Eigenschaft ist standardmäßig deaktiviert. Wenn Sie feststellen, dass Anhänge für Fälle, die aus einer E-Mail erstellt wurden, verpasst werden, aktivieren Sie diese Eigenschaft.

Flows

Die Anwendung „Task Intelligence for Customer Service“ enthält die folgenden Flows.

Mit Task Intelligence für Kundenservice installierte Flows

Flow	Beschreibung
Task Intelligence-Stimmung [new_task_intelligence]	Dieser Flow ist standardmäßig inaktiv und wird nach dem Einrichten von Modellen in der Task Intelligence Admin Console aktiviert.
Task Intelligence – Aktualisierung Des Stimmungsfalls [task_intelligence_case_update_flow]	Dieser Flow ist standardmäßig inaktiv und wird nach dem Einrichten von Modellen in der Task Intelligence Admin Console aktiviert.
Task Intelligence – Eingehende E-Mail-Antwort [task_intelligence_inbound_email_reply]	Dieser Flow ist standardmäßig inaktiv und wird nach dem Einrichten von Modellen in der Task Intelligence Admin Console aktiviert.
Task Intelligence – Fallspracherkennung [task_intelligence_case_language_detection]	Die Spracherkennung bestimmt die Sprache, die zum Erstellen eines Falls verwendet wird. Je nach Konfiguration kann das System diesen Wert zu hinzufügen **Sprache** Feld im Fallformular. Dieses Feld verweist auf die Tabelle „Sprache“ [sys_language]. Sie kann die Sprache auch der zugehörigen Liste „Aufgabenkompetenzen“ im Fallformular als Kompetenz hinzufügen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Task Intelligence für Kundenservice installierte Flows (Fortsetzung)

Flow	Beschreibung
	Dieser Flow wird automatisch aktiviert, wenn ein Spracherkennungsmodul trainiert und über bereitgestellt wird Task Intelligence-Administratorkonsole .
Task Intelligence – DocIntel bei Fallerstellung	Dieser Flow ist standardmäßig inaktiv.
Task Intelligence – Extrahierte DocIntel-Werte verarbeiten	Dieser Flow ist standardmäßig inaktiv.

Maschinelle Lernmodelle

Die Stimmungsanalysefunktion verwendet das maschinelle Lernmodell *ml_x_snc_global_global_sentiment*. Dieses Modell wird mit der Anwendung „Task Intelligence for Customer Service“ bereitgestellt.

Geplante Aufgabe für Kategorisierungslösungstraining

Der Systemadministrator kann die geplante Aufgabe *Categorization solution training* nach Bedarf ausführen.

Hinweis: Es wird empfohlen, einen zu importierenden Trainingsdatensatz in die Falltabelle [sn_customerservice_case] zu importieren, um das anfängliche Training des maschinellen Lernmodells für die Kategorisierung zu unterstützen. Der Trainingsdatensatz sollte auf die Fallfelder zugeschnitten sein, die Sie vorhersagen möchten, und zusätzliche Falldatensätze mit den richtigen Bezeichnungen (z. B. den erwarteten Feldwerten) für die spezifischen vorherzusagenden Felder enthalten. Durch die Erstellung dieses Datensatzes trainieren Sie den Algorithmus mit Ihren eigenen Daten, um Vorhersagen für die von Ihnen ausgewählten Felder zu treffen.

Der Systemadministrator kann vor der Ausführung der geplanten Aufgabe die folgenden Parameter festlegen.

Parameter für geplante Aufgaben

Parameter	Beschreibung
trainNewSolution	Legen Sie den Wert auf „true“ fest, um eine neue Lösung zu trainieren. Legen Sie ihn auf „false“ fest, um eine Lösung neu zu trainieren, und fügen Sie den Namen der Lösung im Parameter *existingSolutionName* hinzu.
inputFields	Die Felder, mit denen das Modell trainiert wird. Beispiel: `["short_description","description"];`
outputFields	Die vorherzusagenden Felder. Beispiel: `["priority","category"];`

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Parameter für geplante Aufgaben (Fortsetzung)

Parameter	Beschreibung
encodedQuery	Die Abfrage, die auf die für das Training verwendeten Daten angewendet wird.
existingSolutionName	Der Name einer vorhandenen Lösung. Fügen Sie diesem Parameter einen Namen hinzu, wenn Sie eine Lösung neu trainieren.

Um zu ermitteln, ab wann eine Lösung für Kategorisierungsvorhersagen geeignet ist, kann der Systemadministrator den Status der geplanten Aufgabe überprüfen. Sobald der Status „Lösung abgeschlossen“ lautet, kann die Lösung für Vorhersagen eingesetzt werden.

Geplante Aufgabe zum Veröffentlichen zuvor bereitgestellter Modelle

Der Systemadministrator kann ausführen *`Deploying Task Intelligence for Customer Service Management`*Nach dem Upgrade des Plugins „Task Intelligence für Kundenservice“.

Diese geplante Aufgabe überprüft, ob zuvor Modelle für Datensatzkategorisierung, Stimmungsanalyse, Spracherkennung und Document Intelligence bereitgestellt wurden, und veröffentlicht diese Modelle.

„Task Intelligence for Customer Service“ konfigurieren

Installieren Sie die Anwendung Task Intelligence für Kundenservice, und konfigurieren Sie die verschiedenen Funktionen: Datensatzkategorisierung, Spracherkennung, Stimmungsanalyse und Document Intelligence für Kundenservice.

Installieren und konfigurieren Sie Task Intelligence-Funktionen

Führen Sie die folgenden Aufgaben aus, um Task Intelligence für den Kundenservice zu installieren und die Funktionen zu konfigurieren.

Task Intelligence-Funktionskonfiguration

Aufgabe	Beschreibung
Anwendung „Task Intelligence for Customer Service“ installieren	Sie können die Anwendung „Task Intelligence for Customer Service“ (com.snc.csm_ml_task) installieren, wenn Sie über die Rolle admin verfügen.
Konfigurieren Sie die Datensatzkategorisierung	Aktivieren Sie die erforderlichen Plugins, und importieren Sie Trainingsdaten. Dann können Sie ein Modell erstellen und trainieren, um Feldwerte vorherzusagen.
Stimmungsanalyse konfigurieren	Aktivieren Sie die erforderlichen Plugins, aktivieren Sie die Eigenschaft „Stimmungsanalyse“, und weisen Sie Rollen zu. Dann können Sie ein Modell trainieren, um die Fallstimmung vorherzusagen.
Spracherkennung konfigurieren	Aktivieren Sie die erforderlichen Plugins und den ServiceNow-Übersetzer, um die Spracherkennungsfunktion zu verwenden. Dann können Sie ein Modell einrichten, um die Fallsprache zu erkennen.
Konfigurieren Sie Document Intelligence für den Kundenservice	Aktivieren Sie Document Intelligence für den Kundenservice, und erstellen Sie Anwendungsfälle, um Daten zu extrahieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Richten Sie Task Intelligence-Modelle ein, und stellen Sie sie bereit

Sobald Sie die Konfigurationsaufgaben abgeschlossen haben, können Sie mit der Task Intelligence-Administratorkonsole Modelle für die Datensatzkategorisierung, Stimmungsanalyse und Spracherkennung einrichten und bereitstellen. Sie können auch die Task Intelligence-Administratorkonsole verwenden, um auf die Document Intelligence-Administratoroberfläche zuzugreifen, mit der Sie Anwendungsfälle für die Dokumentverarbeitung erstellen können.

Modellbereitstellung in Task Intelligence

Aufgabe	Beschreibung
Erstellen Sie ein Modell, um Datensatzfelder vorherzusagen	Erstellen und trainieren Sie ein Modell, um Felder für Fälle und Interaktionen vorherzusagen.
Modell zur Vorhersage der Fallstimmung erstellen	Bearbeiten und testen Sie das vortrainierte Stimmungsmodell, um die Stimmung für Kundenservicefälle vorherzusagen.
Erstellen Sie ein Modell, um die Fallsprache zu erkennen	Bearbeiten und testen Sie das vortrainierte Modell, um die Sprache zu erkennen, die zum Erstellen von Kundenservicefällen verwendet wird.
Erstellen Sie einen Document Intelligence-Anwendungsfall	Erstellen Sie einen Anwendungsfall, um die Informationen zu identifizieren, die aus E-Mail- und Fallanhängen extrahiert werden sollen.
Erstellen Sie ein Modell, um ähnliche Fälle vorherzusagen	Testen und bearbeiten Sie das vortrainierte Modell für ähnliche Fälle, um Ähnlichkeit in Kundenservicefällen vorherzusagen, und erstellen Sie ein neues Modell für anwenderdefinierte Fälle.
Bearbeiten Sie ein Modell	Bearbeiten Sie die Fallmodelle, die bereits trainiert und bereitgestellt wurden. Ändern Sie die Modellkonfigurationen, prüfen Sie die aktualisierten Trainingsergebnisse, und stellen Sie das Modell erneut bereit.
Exportieren Sie ein Modell	Exportieren Sie ein Task Intelligence-Modell in eine andere Instanz.
Erstellen Sie ein anwenderdefiniertes Modell für ähnliche Fälle	Richten Sie ein Trainingsmodell ein, damit es Ähnlichkeiten zwischen zwei Tabellentypen erkennt, indem es ihre Felder vergleicht. Das Modell betrachtet die Vorhersagefelder einer Vorhersagetabelle und die Trainingsfelder einer Trainingstabelle. Es verwendet die Ähnlichkeiten in diesen Feldern, um ähnliche Datensätze vorherzusagen.

Zugehörige Informationen

Task Intelligence für den Kundenservice

„Task Intelligence for Customer Service“ verwenden

Konfigurieren Sie die Datensatzkategorisierung

Aktivieren Sie die erforderlichen Plugins, importieren Sie Trainingsdaten, und erstellen und trainieren Sie ein Modell, um Feldwerte für Fall- und Interaktionsdatensätze vorherzusagen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Schritte zum Konfigurieren der Datensatzkategorisierung

Schritt	Beschreibung
Stellen Sie sicher, dass Ihre Instanz für Predictive Intelligence (PI) eingerichtet ist.	Predictive Intelligence ist eine ServiceNow-Plattformfunktion, die eine Ebene künstlicher Intelligenz bereitstellt, die als Framework für ML-Modelle (maschinelles Lernen) dient. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Predictive Intelligence .
Aktivieren Sie die Anwendung „Task Intelligence for Customer Service“ (com.snc.csm_ml_task).	Mit der Anwendung Task Intelligence für Kundenservice können Kunden Modelle für maschinelles Lernen für die Kategorisierung erstellen und trainieren. Diese Anwendung aktiviert automatisch die folgenden Plugins: • Predictive Intelligence für Kundenservice-Management (com.snc.csm_ml) • Kundenservice (com.sn_customerservice) • Skills Management (com.snc.skills_management) • Dynamic Translation (com.glide.dynamic_translation) • ServiceNow Language Detection Service Spoke (com.Glide.language_Detection_Spoke) • Predictive Intelligence – Task Intelligence (com.glide.platform_ml_task) • Admin Center für Task Intelligence (com.sn_ti_admin)
Importieren Sie einen Trainingsdatensatz.	Sie können die Datensatzkategorisierungsfunktion mit der Falltabelle [sn_customerservice_Case], Tabellen, die die Falltabelle erweitern, und der Interaktionstabelle [Interaction] verwenden. Es wird empfohlen, einen Trainingsdatensatz in die gewünschte Tabelle zu importieren, um das erste Training eines Kategorisierungsmodells zu unterstützen. **Hinweis:** Diese Daten sollten Falltypen enthalten, wenn Sie Tabellen haben, die die Falltabelle erweitern. Der Trainingsdatensatz sollte auf die Felder zugeschnitten sein, die Sie vorhersagen möchten. Es sollte auch zusätzliche Datensätze enthalten, die die richtigen Bezeichnungen (z. B. die erwarteten

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Schritte zum Konfigurieren der Datensatzkategorisierung (Fortsetzung)

Schritt	Beschreibung
	Feldwerte) für die vorhergesagten Felder haben. Durch das Erstellen eines Trainingsdatensatzes können Sie Ihre eigenen Daten nutzen, um den Algorithmus so zu trainieren, dass er für die von Ihnen ausgewählten Felder vorhersagt. **1.** Identifizieren Sie die Tabelle und die Felder, die Ihr Modell vorhersagen soll. **2.** Wählen Sie die Tabelle und die Datensätze zum Trainieren des Modells aus. **3.** Identifizieren Sie die Felder in der ausgewählten Tabelle als Eingabewerte, die zum Trainieren des Modells verwendet werden sollen.
Richten Sie mindestens ein Kategorisierungsmodell ein, und stellen Sie es bereit.	Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie ein Modell, um Datensatzfelder vorherzusagen .

Zugehörige Informationen

Datensatzkategorisierung

Stimmungsanalyse konfigurieren

Aktivieren Sie das erforderliche Plugin und die Stimmungsanalyse-Eigenschaft, und weisen Sie Rollen zu, um die Stimmungsanalysefunktion zu verwenden.

Führen Sie die Schritte in der folgenden Tabelle aus, um die Stimmungsanalyseeigenschaft für Fälle zu konfigurieren.

Konfigurationsschritte der Stimmungsanalyse

Schritt	Beschreibung
Stellen Sie sicher, dass Ihre Instanz für Predictive Intelligence (PI) eingerichtet ist.	Predictive Intelligence ist eine ServiceNow-Plattformfunktion, die eine Ebene künstlicher Intelligenz bereitstellt, die als Framework für ML-Modelle (maschinelles Lernen) dient. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Predictive Intelligence .
Aktivieren Sie die Anwendung „Task Intelligence for Customer Service“ (com.snc.csm_ml_task).	Mit der Anwendung „Task Intelligence for Customer Service“ können Kunden ML-Algorithmen in Customer Service Management nutzen. Die Stimmungsanalyse ist in dieser Anwendung enthalten. Diese Anwendung aktiviert automatisch die folgenden Plugins:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurationsschritte der Stimmungsanalyse (Fortsetzung)

Schritt	Beschreibung
	• Predictive Intelligence für Kundenservice-Management (com.snc.csm_ml) • Kundenservice (com.sn_customerservice) • Skills Management (com.snc.skills_management) • Dynamic Translation (com.glide.dynamic_translation) • ServiceNow Language Detection Service Spoke (com.Glide.language_Detection_Spoke) • Predictive Intelligence – Task Intelligence (com.glide.platform_ml_task) • Admin Center für Task Intelligence (com.sn_ti_admin)
Konfigurieren Sie die Fallliste und das Fallformular, um die Stimmungsanalysefelder anzuzeigen.	Die Stimmungsanalysefunktion fügt die folgenden Felder hinzu: • **Ursprüngliche Stimmung** • **Aktuelle Stimmung** • **Stimmung im Laufe der Zeit** Konfigurieren Sie diese Felder nach Bedarf für die folgenden Schnittstellen: • Konfigurierbarer CSM-Arbeitsbereich • CSM Agent Workspace • Core-UI Plattformschnittstelle
Verwenden Sie Task Intelligence Admin Console, um ein Stimmungsmodell zu erstellen und bereitzustellen.	Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Modell zur Vorhersage der Fallstimmung erstellen.

Stimmungsanalysefelder konfigurieren

Die Stimmungsanalysefunktion verwendet die folgenden Felder, um Informationen zur Stimmungsvorhersage in der Fallliste und im Fallformular anzuzeigen:

- Ursprüngliche Stimmung
- Aktuelle Stimmung
- Stimmung im Laufe der Zeit

Fügen Sie die Stimmungsfelder zu Falllistenansichten und dem Fallformular für hinzu Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, CSM-Mitarbeiterbereich, Und Core-UI.

- In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM werden diese Felder als sekundäre Werte im konfigurierbaren Formularheader angezeigt. Sie können die sekundären Werte so konfigurieren, dass sie entweder unter dem primären Wert oben im Formular oder auf der Registerkarte „Datensatzinformationen“ im kontextbezogenen Seitenbereich angezeigt

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

werden. (Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Formularmenüband und sekundäre Werte des Formularheaders im kontextbezogenen Seitenbereich anzeigen.)

- In CSM-Mitarbeiterbereich werden diese Felder im Header des Fallformulars angezeigt.
- In Core-UI, Diese Felder werden im Fallformular angezeigt.

Stimmungsanalysefelder

Feld	Beschreibung
Ursprüngliche Stimmung	Die Stimmung, die bei der Erstellung eines Falls vorhergesagt wird. Die Werte für dieses Feld sind: • Positiv • Neutral • Negativ
Aktuelle Stimmung	Die neueste Stimmungsvorhersage für den Fall. Diese Vorhersage wird bei der Erstellung und bei der Aktualisierung eines Falls getroffen. Die Werte für dieses Feld sind: • Positiv • Neutral • Negativ Wenn ein Fall erstellt wird, wird **Ursprüngliche Stimmung** und **Aktuelle Stimmung** derselbe Wert zugewiesen. Wenn ein Fall aktualisiert wird, bleibt **Ursprüngliche Stimmung** gleich, und **Aktuelle Stimmung** wird mit der neuesten Vorhersage aktualisiert.
Stimmung im Laufe der Zeit	Ein Trendindikator, der die Änderung der Stimmung bei der Aktualisierung eines Falls wiedergibt. Die Werte für dieses Feld sind: • Wird verbessert • Neutral • Nimmt ab Für dieses Feld sind mindestens zwei Stimmungsvorhersagen erforderlich, um einen Wert zu berechnen.

Stimmungsfelder für CSM Agent Workspace konfigurieren

So fügen Sie die Stimmungsfelder der Fallliste hinzu:

1. Geben Sie im Anwendungsnavigator **sys_properties.list** ein, und drücken Sie die **Eingabetaste**.
2. Klicken Sie in der Tabelle „Fall“ [sn_customerservice_case] auf **Alle**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Klicken Sie neben dem Feld **Spalten** auf das Schlosssymbol.
4. Wählen Sie die Stimmungsfelder aus, und verschieben Sie sie aus der Spalte **Verfügbar** in die Spalte **Ausgewählt**.
5. Klicken Sie erneut auf das Schlosssymbol.
6. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

So fügen Sie die Stimmungsfelder dem Fall-Formularheader hinzu:

1. Wählen Sie **CSM Workspace** als Anwendungsbereich aus.
2. Navigieren zu **Alle** > **Now-Experience-Framework** > **Konfigurationseinstellungen** > **UX Formular-Header**an.
3. Wählen Sie in der Spalte „Tabelle“ der Liste „Formularheader“ die Option **sn_customerservice_case** aus.

   Wenn Sie Stimmungsfelder für einen Falltyp hinzufügen, wählen Sie die Falltyptabelle aus, die die Falltabelle erweitert.
4. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Sekundäre Werte“ auf **Neu**.
5. Wählen Sie das gewünschte Stimmungsfeld im Feld **Feld** aus, und klicken Sie auf **Absenden**.
6. Wiederholen Sie Schritt 5 für die verbleibenden Stimmungsfelder.
7. Klicken Sie im Formular „Formularheader“ auf **Aktualisieren**.

Stimmungsfelder für CSM Configurable Workspace konfigurieren

So fügen Sie die Stimmungsfelder der Fallliste hinzu:

1. Geben Sie im Anwendungsnavigator **sys_us_list.list** ein, und drücken Sie die **Eingabetaste**.
2. Klicken Sie in der Tabelle „Fall“ [sn_customerservice_case] auf **Alle**.
3. Klicken Sie neben dem Feld **Spalten** auf das Schlosssymbol.

   Wenn Sie Stimmungsfelder für einen Falltyp hinzufügen, wählen Sie die Falltyptabelle aus, die die Falltabelle erweitert.
4. Wählen Sie die Stimmungsfelder aus, und verschieben Sie sie aus der Spalte **Verfügbar** in die Spalte **Ausgewählt**.
5. Klicken Sie erneut auf das Schlosssymbol.
6. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

So fügen Sie die Stimmungsfelder dem Fall-Formularheader hinzu:

1. Wählen Sie **CSM Workspace** als Anwendungsbereich aus.
2. Navigieren zu **Alle** > **Now-Experience-Framework** > **Konfigurationseinstellungen** > **UX Formular-Header**an.
3. Wählen Sie in der Spalte „Tabelle“ der Liste „Formularheader“ die Option **sn_customerservice_case** aus.
4. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Sekundäre Werte“ auf **Neu**.
5. Wählen Sie das gewünschte Stimmungsfeld im Feld **Feld** aus, und klicken Sie auf **Absenden**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Wiederholen Sie Schritt 5 für die verbleibenden Stimmungsfelder.
7. Klicken Sie in der Liste „UX-Header-Konfigurationen“ auf **Bearbeiten**.
8. Fügen Sie im Feld **Sammlung** die Option **CSM/FSM – Konfiguration für den konfigurierbaren Arbeitsbereich** hinzu.
9. Klicken Sie im Formular „Formularheader“ auf **Aktualisieren**.

Konfigurieren Sie Stimmungsfelder für Core-UI

So fügen Sie die Stimmungsfelder der Fallliste hinzu:

1. Navigieren zu **Kundenservice** > **Fälle** > **Alle**an.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Header, und wählen Sie die gewünschte Listenansicht aus.
3. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf eine beliebige Spaltenüberschrift, und wählen Sie aus **Konfigurieren** > **Listenlayout**an.
4. Wählen Sie die Felder in der Spalte **Verfügbar** aus, und verschieben Sie sie in die Spalte **Ausgewählt**.
5. Klicken Sie auf **Speichern**.

So fügen Sie die Stimmungsfelder dem Fallformular hinzu:

1. Navigieren zu **Kundenservice** > **Fälle** > **Alle**an.
2. Öffnen Sie einen Fall.
3. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Formularheader, und wählen Sie aus **Konfigurieren** > **Formularlayout**an.
4. Wählen Sie die Felder in der Spalte **Verfügbar** aus, und verschieben Sie sie in die Spalte **Ausgewählt**.
5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Zugehörige Informationen

Stimmungsanalyse

Spracherkennung konfigurieren

Aktivieren Sie die erforderlichen Plugins und Flows, um die Spracherkennungsfunktion zu verwenden.

Weitere Informationen zu den von der Spracherkennung unterstützten Sprachen finden Sie in diesem Thema: Von unterstützte Sprachen Task Intelligence .

Führen Sie die Schritte in der folgenden Tabelle aus, um die Spracherkennungsfunktion für Fälle zu konfigurieren.

Konfigurationsschritte der Spracherkennung

Schritt	Beschreibung
Stellen Sie sicher, dass Ihre Instanz für Predictive Intelligence (PI) eingerichtet ist.	Predictive Intelligence ist eine ServiceNow-Plattformfunktion, die eine Ebene künstlicher Intelligenz bereitstellt, die als Framework für ML-Modelle (maschinelles

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurationsschritte der Spracherkennung (Fortsetzung)

Schritt	Beschreibung
	Lernen) dient. Weitere Informationen finden Sie unter: • Predictive Intelligence • Lösungen für maschinelles Lernen für Customer Service Management
Aktivieren Sie die Anwendung „Task Intelligence for Customer Service“ (com.snc.csm_ml_task).	Mit der Anwendung „Task Intelligence for Customer Service“ können Kunden ML-Algorithmen in Customer Service Management nutzen. Die Stimmungsanalyse ist in dieser Anwendung enthalten. Diese Anwendung aktiviert automatisch die folgenden Plugins: • Predictive Intelligence für Kundenservice-Management (com.snc.csm_ml) • Kundenservice (com.sn_customerservice) • Skills Management (com.snc.skills_management) • Dynamic Translation (com.glide.dynamic_translation) • ServiceNow Language Detection Service Spoke (com.Glide.language_Detection_Spoke) • Predictive Intelligence – Task Intelligence (com.glide.platform_ml_task) • Admin Center für Task Intelligence (com.sn_ti_admin)
Aktivieren Sie den ServiceNow-Übersetzer.	So aktivieren Sie den Übersetzer: 1. Navigieren zu **Dynamische Übersetzung** > **Übersetzerkonfigurationen**an. 2. Wählen Sie in der Konfigurationsliste ServiceNow aus. 3. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Aktiv** und klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Zugehörige Informationen

Spracherkennung

Konfigurieren Sie Document Intelligence für den Kundenservice

Aktivieren Sie Document Intelligence für den Kundenservice, und erstellen Sie Anwendungsfälle, um Daten zu extrahieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurationsschritte für Document Intelligence für Kundenservice

Schritt	Beschreibung
Stellen Sie sicher, dass Ihre Instanz für Predictive Intelligence (PI) eingerichtet ist.	Predictive Intelligence ist eine ServiceNow-Plattformfunktion, die eine Ebene künstlicher Intelligenz bereitstellt, die als Framework für ML-Modelle (maschinelles Lernen) dient. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Predictive Intelligence .
Aktivieren Sie die Anwendung „Task Intelligence for Customer Service“ (com.snc.csm_ml_task).	Mit der Anwendung Task Intelligence für Kundenservice können Kunden Anwendungsfälle für Document Intelligence erstellen und relevante Informationen aus PDF- und Bilddateien extrahieren. Diese Anwendung aktiviert automatisch die folgenden Plugins: • Predictive Intelligence für Kundenservice-Management (com.snc.csm_ml) • Kundenservice (com.sn_customerservice) • Skills Management (com.snc.skills_management) • Dynamic Translation (com.glide.dynamic_translation) • ServiceNow Language Detection Service Spoke (com.Glide.language_Detection_Spoke) • Predictive Intelligence – Task Intelligence (com.glide.platform_ml_task) • Admin Center für Task Intelligence (com.sn_ti_admin)
Document Intelligence Admin-Anwendung aktivieren (com.snc.docIntel_admin)	Mit der Anwendung Document Intelligence Admin können Kunden Anwendungsfälle zum Extrahieren von Daten erstellen und konfigurieren. Durch die Aktivierung dieser Anwendung werden automatisch die Eigenschaften und Flows aktiviert, die von Document Intelligence für den Kundenservice verwendet werden.
(Optional) Konfigurieren Sie die Systemeigenschaft sn_csm_ml_task.case.docintel.parsing_supported_types.	Unterstützte Anhangstypen für Document Intelligence: • Bild/PNG • Image/JPEG • Anwendung/PDF

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurationsschritte für Document Intelligence für Kundenservice (Fortsetzung)

Schritt	Beschreibung
	Sie können die Eigenschaft so konfigurieren, dass eine Teilmenge dieser Anhangstypen verwendet wird.
Verwenden Sie die DocIntel-Admin-Experience, um einen oder mehrere Anwendungsfälle zu erstellen.	• Erstellen Sie einen Anwendungsfall, der die Informationen identifiziert, die aus E-Mail- und Fallanhängen extrahiert werden sollen. • Definieren Sie die zu extrahierenden Felder. • Wählen Sie Bedingungen für einen Anwendungsfall aus, die der Document Intelligence-Funktion mitteilen, wann sie ausgeführt werden soll. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen Document Intelligence-Anwendungsfall .

Document Intelligence für Falltypen

Wenn Sie einen Falltyp erstellen, der die Tabelle „Fall“ [sn_customerservice_case] erweitert, müssen Sie die UI-Aktion **In DocIntel prüfen** für die Falltyptabelle konfigurieren.

Zugehörige Informationen

Document Intelligence für Kundenservice

Von Document Intelligence vorhergesagte Werte überprüfen und übermitteln

Document Intelligence

Erstellen Sie ein Modell, um Datensatzfelder vorherzusagen

Erstellen und trainieren Sie ein Modell, um Felder für Fall- und Interaktionsdatensätze vorherzusagen.

Bevor Sie beginnen

Erforderliche Rolle: ml_admin, admin

Über diese Aufgabe

Das Feldvorhersagemodell ist ein Leitfaden, der einige empfohlene Einstellungen enthält. Sie können diese Einstellungen verwenden, z. B. die empfohlenen Eingabefelder, oder Ihre eigenen Einstellungen hinzufügen.

Sie können mehrere Feldvorhersagemodelle für Fälle, Falltypen und Interaktionen erstellen und trainieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

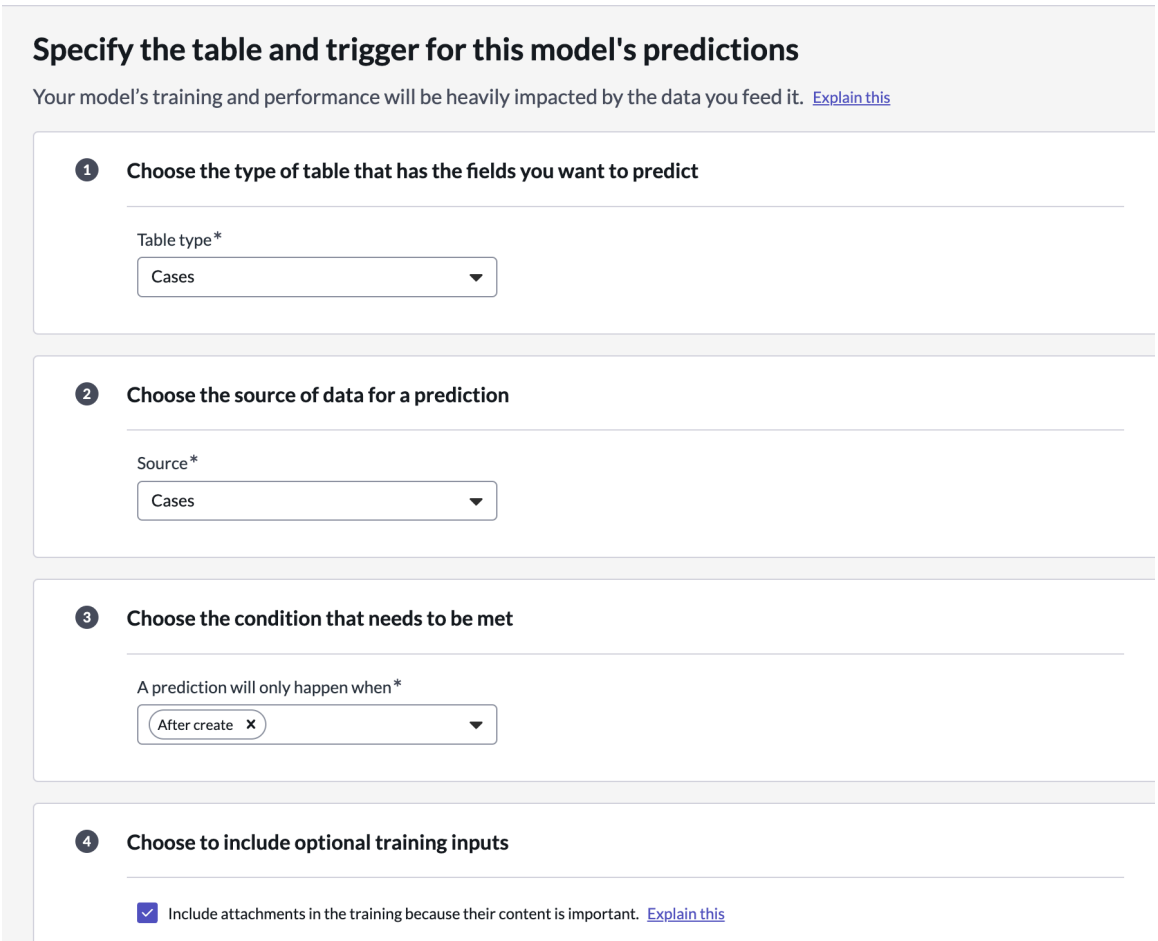
Ihr Modell einrichten

1. Navigieren zu **Alle** > **Task Intelligence für den Kundenservice** > **Setup** Um auf die Task Intelligence-Administratorkonsole zuzugreifen.
2. Wählen Sie Aus **Richten Sie das Modell ein** Für dieses Modell: **Prognostizieren Sie die Feldauswahlen, um die Bearbeitungszeit zu reduzieren** .

   Dadurch wird das Modell geöffnet und die erste von fünf Seiten angezeigt. Auf jeder Seite im Modell werden Ihnen Fragen gestellt, die Ihnen helfen, die Informationen auszuwählen, die Sie zum Erstellen eines effektiven Modells benötigen.

Zweck definieren

Wählen Sie die Tabelle und den Auslöser für die Vorhersagen des Modells aus.



Das Modell kann Fall- oder Interaktionsfelder vorhersagen, wenn eine neue Kunden-E-Mail eingeht oder wenn eine Interaktion erstellt wird. Ihre Entscheidung sollte auf den Daten beruhen, die Ihr Modell für die Vorhersagen verwenden soll.

Wählen Sie die Tabelle und den Auslöser aus

Wählen Sie den Tabellentyp mit den Feldern aus, die Sie vorhersagen möchten.	Wählen Sie den Tabellentyp aus: • Fälle • Interaktionen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wählen Sie die Tabelle und den Auslöser aus (Fortsetzung)

	Das Modell verwendet Daten aus der ausgewählten Tabelle, um Vorhersagen zu treffen.
Wählen Sie den Moment oder Kanal aus, der eine Vorhersage auslösen soll.	Wählen Sie den Auslöser für die Vorhersage aus: • Fälle • E-Mails • Interaktionen
Wählen Sie aus, optionale Schulungseingaben einzubeziehen.	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um Anhänge beim Trainieren des Modells einzubeziehen. E-Mail- und Datensatzanhänge können Informationen enthalten, die für die korrekte Weiterleitung von Datensätzen nützlich sind.

1. Wählen Sie einen Tabellentyp für das Modell aus.
2. Wählen Sie den Vorhersageauslöser aus.
3. Aktivieren Sie bei Bedarf das Kontrollkästchen, um Anhangdaten einzubeziehen.

   Fügen Sie Text aus E-Mail- oder Datensatzanhängen hinzu, wenn diese Informationen für Vorhersagen nützlich sind. Das Modell kann Anhangsdaten zusammen mit E-Mail- oder Datensatztext auswerten, um Vorhersagen zu treffen.
4. Wählen Sie **Speichern und fortfahren**.

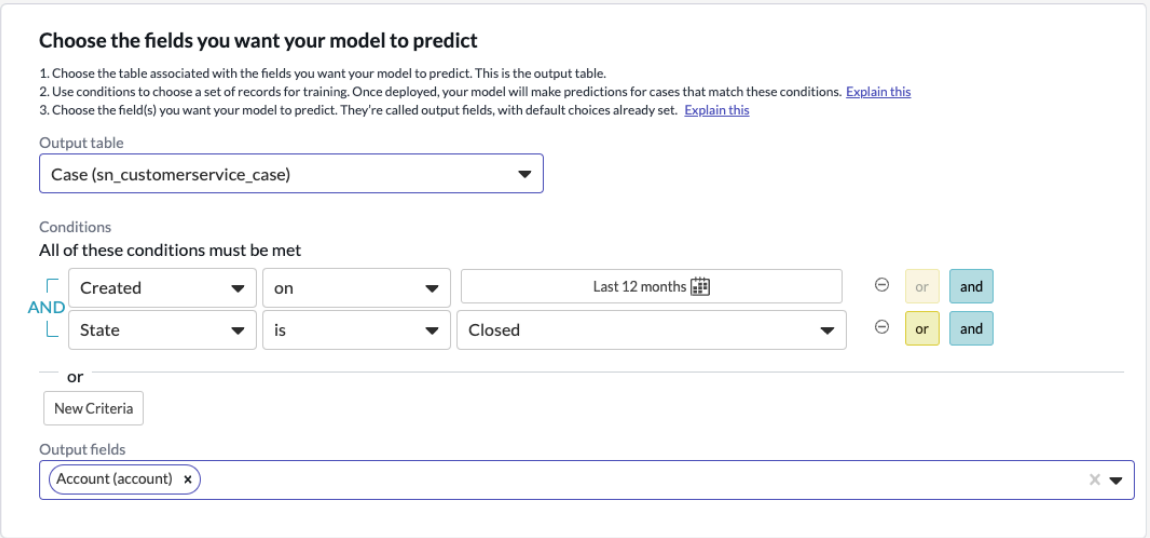
Modell trainieren

Wählen Sie die Eingabe- und Ausgabefelder aus, damit Ihr Modell Muster erlernen kann. Ausgabefelder sind die Felder, die das Modell vorhersagen soll. Eingabefelder sind die Felder, die das Modell für Vorhersagen verwendet.

Durch Auswahl dieser Informationen wird dem Modell mitgeteilt, wonach es während des Trainings suchen soll.

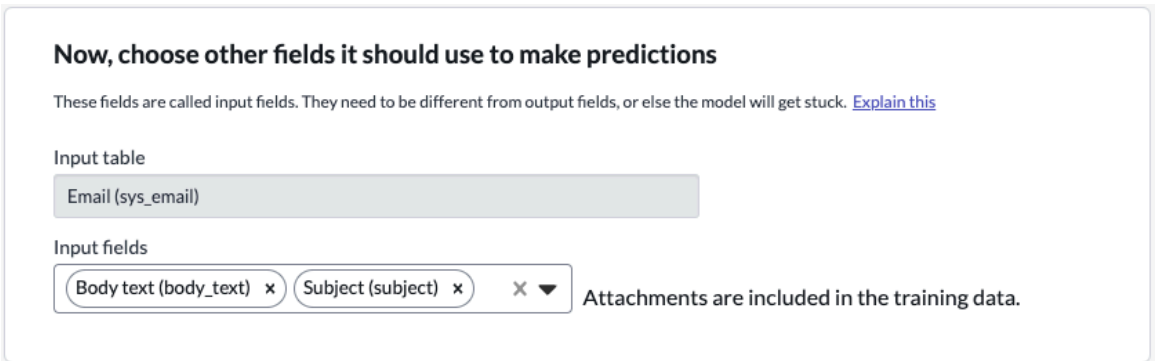
Hinweis: Sie können die empfohlenen Einstellungen verwenden oder andere auswählen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



1. Geben Sie einen Namen für das Modell an.
2. Wählen Sie die Ausgabetabelle und die Ausgabefelder aus, die das Modell vorhersagen soll.
3. Wählen Sie Bedingungen aus, um eine Reihe von Datensätzen für das Training auszuwählen.

   Die ausgewählten Bedingungen bestimmen, wie das Modell trainiert wird, und fungieren als Filter für die Bedingungen, die ein Datensatz erfüllen muss, damit Vorhersagen getroffen werden können.
4. Wählen Sie die Felder in den Trainingsdaten aus, die das Modell für die Vorhersagen verwenden soll (Eingabefelder).



5. Wählen Sie die Eingabefelder aus.
6. Überprüfen Sie die auf Grundlage der ausgewählten Bedingungen resultierende Anzahl von Fällen in den Trainingsdaten.

   Das Modell benötigt mindestens 500 Datensätze für ein effektives Training. Wenn diese Mindestanzahl nicht verfügbar ist, versuchen Sie, andere Bedingungen auszuwählen.
7. Wählen Sie **Launch training** (Training starten) aus.

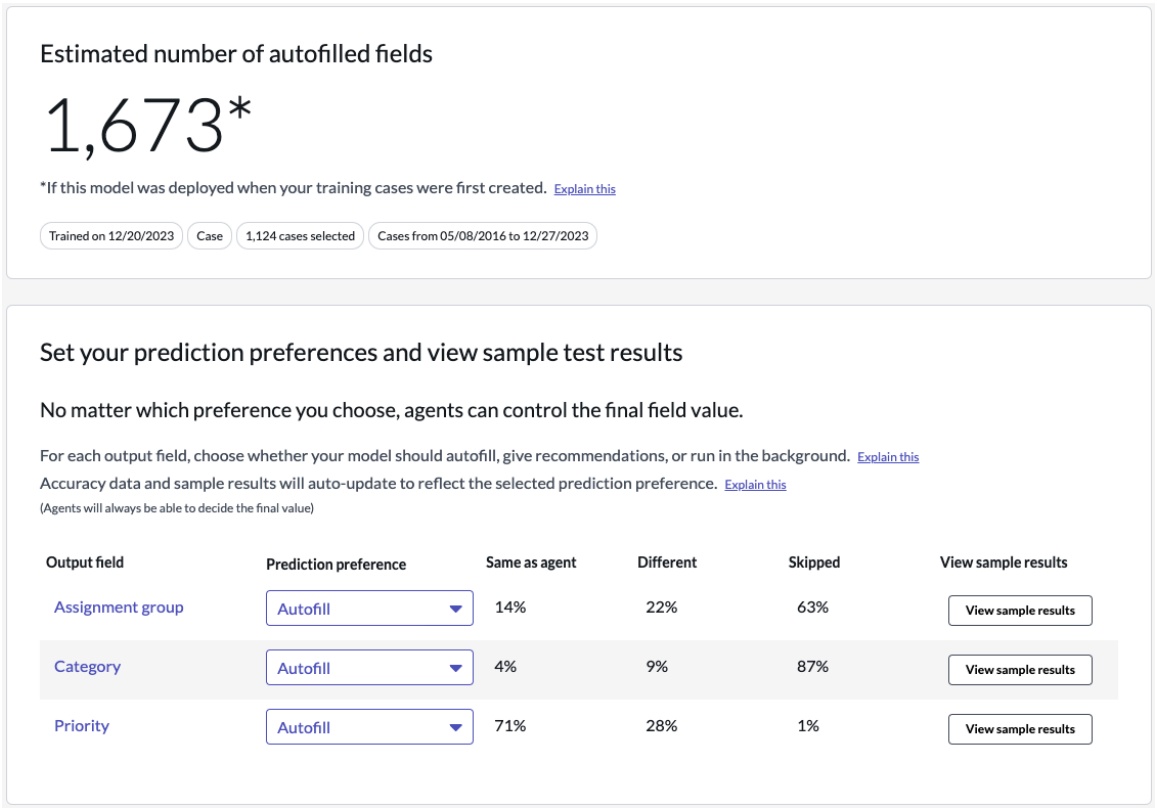
   Das Training kann einige Zeit in Anspruch nehmen, insbesondere wenn Sie das Modell mit einer großen Datenmenge trainieren. Sie können verlangen, dass das System Ihnen eine E-Mail sendet, wenn das Training abgeschlossen ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ihr Modell bewerten

Bewerten Sie die Ergebnisse des Trainings, und zeigen Sie Beispielergebnisse für die vorhergesagten Felder an. Wenn Sie die Ergebnisse überprüfen, erhalten Sie einen Eindruck der Leistung des Modells nach der Bereitstellung.

Wählen Sie für jedes Feld die Vorhersageeinstellungen aus. Das Modell bietet flexible Optionen zum automatischen Ausfüllen von Feldwerten, zum Bereitstellen von Empfehlungen für Feldwerte, zum Überwachen oder Deaktivieren von Vorhersagen je nach Empfindlichkeit dieser Felder.



1. Wählen Sie eine **Vorhersageeinstellung** für jedes aktivierte Feld aus.

Automatisches Ausfüllen	Fügt dem Feld im Datensatz den am besten vorhergesagten Wert hinzu.
Empfehlungen	Zeigt den empfohlenen Wert in einer Nachricht unter dem Feld an.
Nur überwachen	Das System führt die Feldvorhersagen durch und speichert die Informationen im Vorhersageverlauf, fügt den Falldatensätzen jedoch keine Informationen hinzu.
Vorhersagen deaktivieren	Deaktiviert Vorhersagen für das Feld.

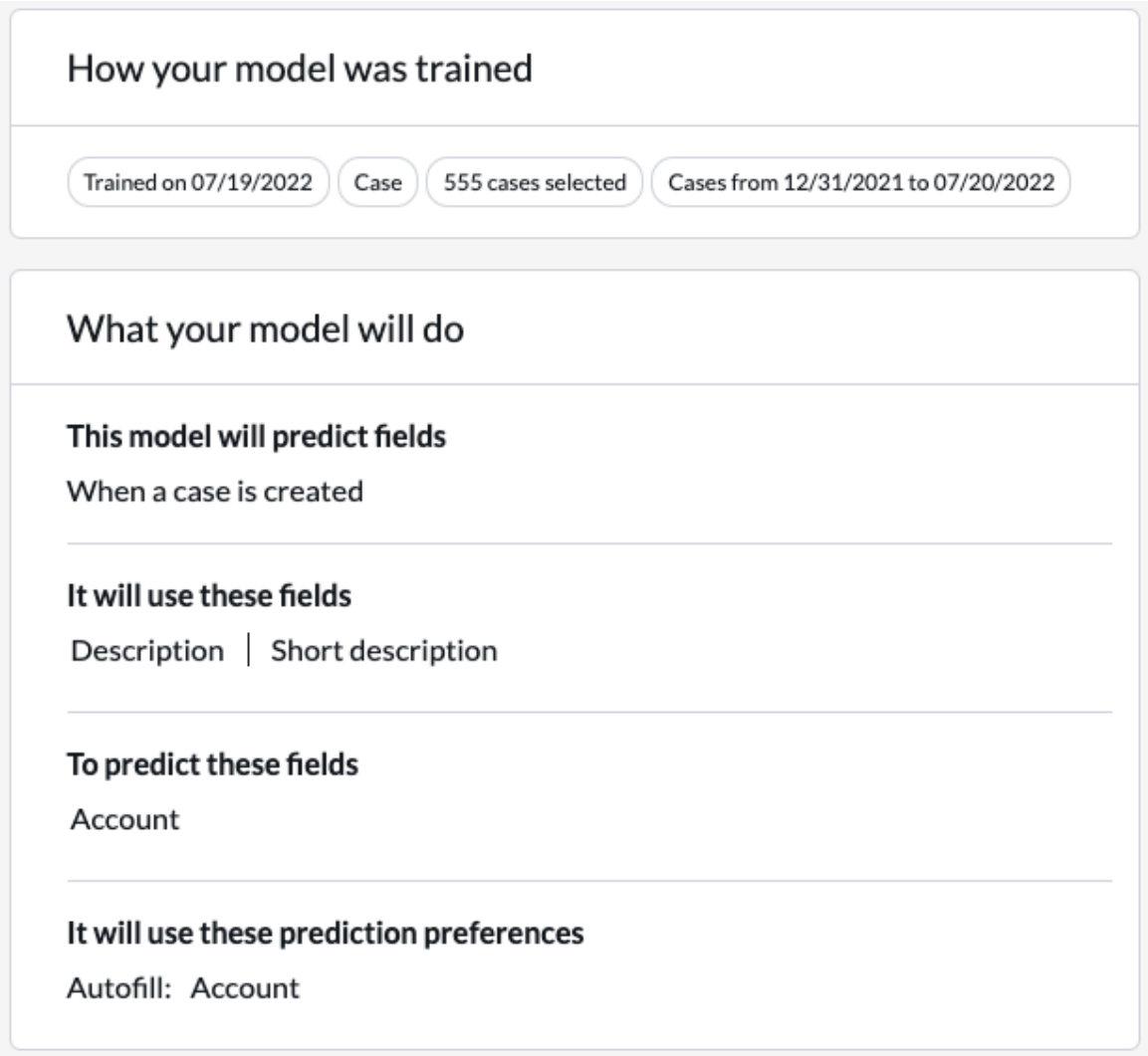
2. Wählen Sie **View sample results** (Beispielergebnisse anzeigen) aus, um Beispielergebnisse für jedes vorhergesagte Feld anzuzeigen.
3. Wählen Sie **Speichern und fortfahren**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Modell bereitstellen

Überprüfen Sie Ihre Auswahl auf den vorherigen Seiten und die Informationen, wie das Modell trainiert wurde. Dann können Sie **Bereitstellen** auswählen, um das Modell bereitzustellen.



Modell zur Vorhersage der Fallstimmung erstellen

Bearbeiten und testen Sie das vortrainierte Stimmungsmodell, um die Stimmung für Kundenservicefälle vorherzusagen.

Bevor Sie beginnen

Erforderliche Rolle: ml_admin, admin

Über diese Aufgabe

Das Fallstimmungsmodell wird mit einem großen Datensatz vortrainiert, um Kommunikationsmuster zu erlernen. Sie wählen eine Reihe von Datensätzen aus, um das Modell zu testen, und zeigen dann vor der Bereitstellung die Ergebnisse an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

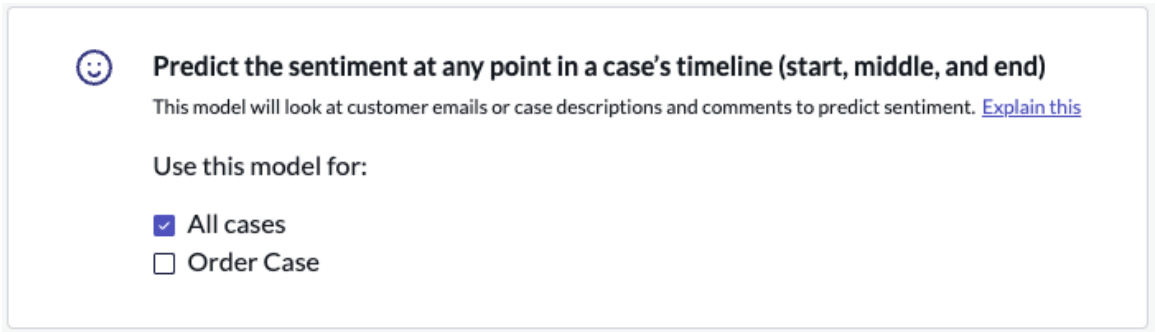
Ihr Modell einrichten

1. Navigieren zu **Alle** > **Task Intelligence für den Kundenservice** > **Setup** Um auf die Task Intelligence-Administratorkonsole zuzugreifen.
2. Wählen Sie **Edit model** (Modell bearbeiten) für dieses Modell aus: **Fallstimmung vorhersagen, um CSAT zu verbessern**.

   Dadurch wird das Modell geöffnet und die erste von fünf Seiten angezeigt. Auf jeder Seite im Modell werden Ihnen Fragen gestellt, die Ihnen helfen, die Informationen auszuwählen, die Sie zum Erstellen eines effektiven Modells benötigen.

Zweck definieren

Teilen Sie dem Modell mit, wann es Vorhersagen treffen soll.



Das Stimmungsmodell wird mit einem großen Datensatz vortrainiert, um Kommunikationsmuster zu verstehen. Diese Daten stammen aus Kunden-E-Mails, Fallbeschreibungen und Kommentaren.

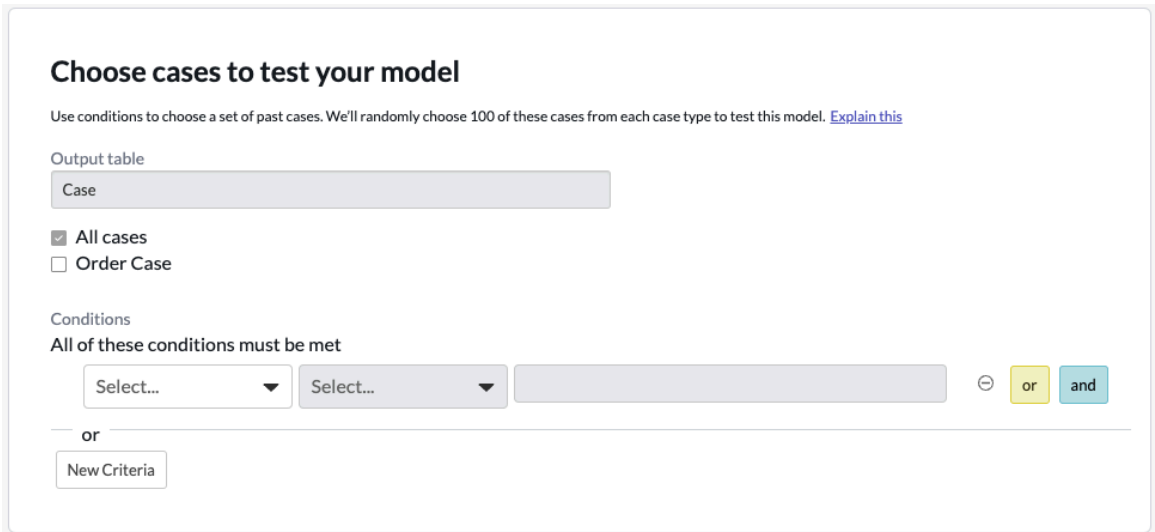
1. Wählen Sie die Tabelle mit den zu testenden Datensätzen aus.

   Wählen Sie **Alle Fälle** aus, um Datensätze in der Falltabelle zu testen, oder wählen Sie eine Falltyptabelle aus.

2. Wählen Sie **Speichern und fortfahren** aus.

Ihr Modell testen

Wählen Sie die Fälle aus, die zum Testen des Modells verwendet werden sollen.



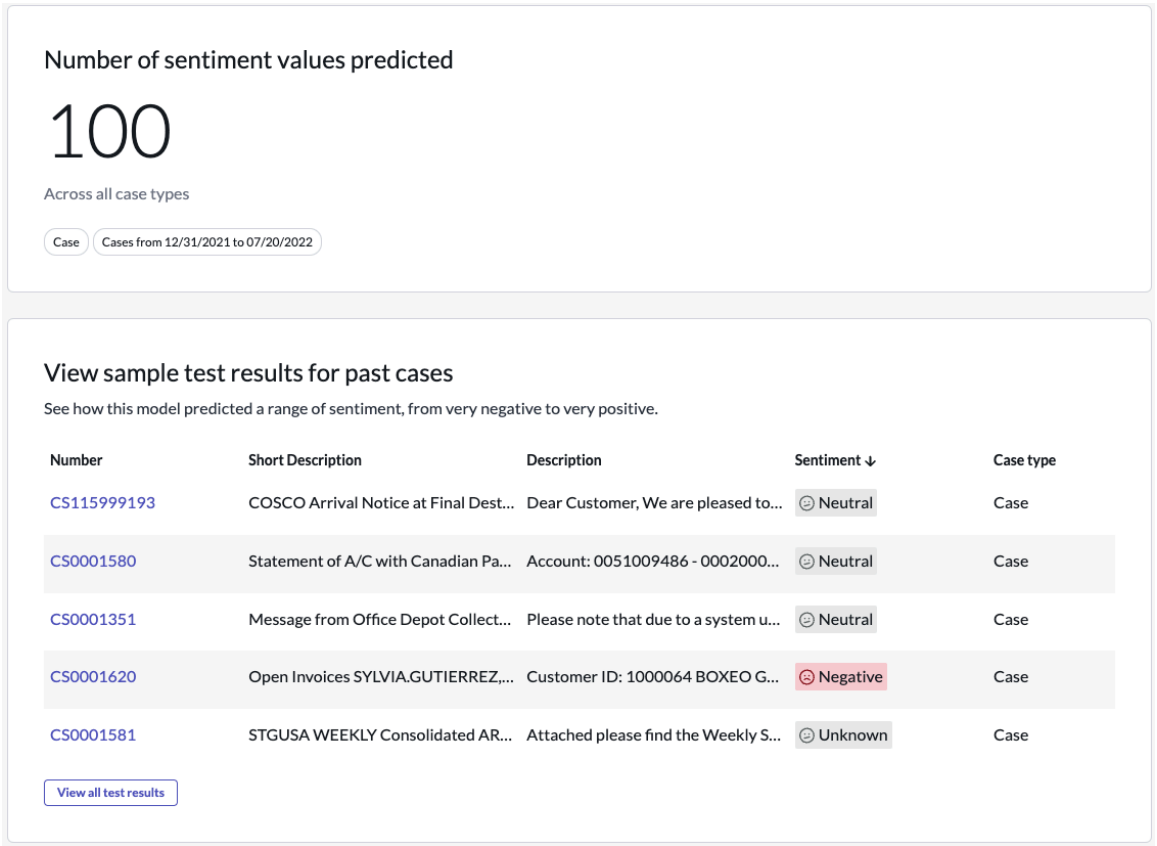
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Durch Auswahl dieser Informationen wird dem Modell mitgeteilt, welche Art von Datensätzen zum Testen verwendet werden soll. Wenn das Modell bereitgestellt wird, prognostiziert es die Stimmung für alle Datensätze in der Tabelle, die den ausgewählten Bedingungen entsprechen.

1. Verwenden Sie Bedingungen, um eine Reihe von Datensätzen für das Testen auszuwählen.
2. Wählen Sie **Launch testing** (Test starten) aus .

Ihr Modell bewerten

Bewerten Sie die Ergebnisse aus dem Test, und zeigen Sie Beispielergebnisse für vergangene Fälle an.



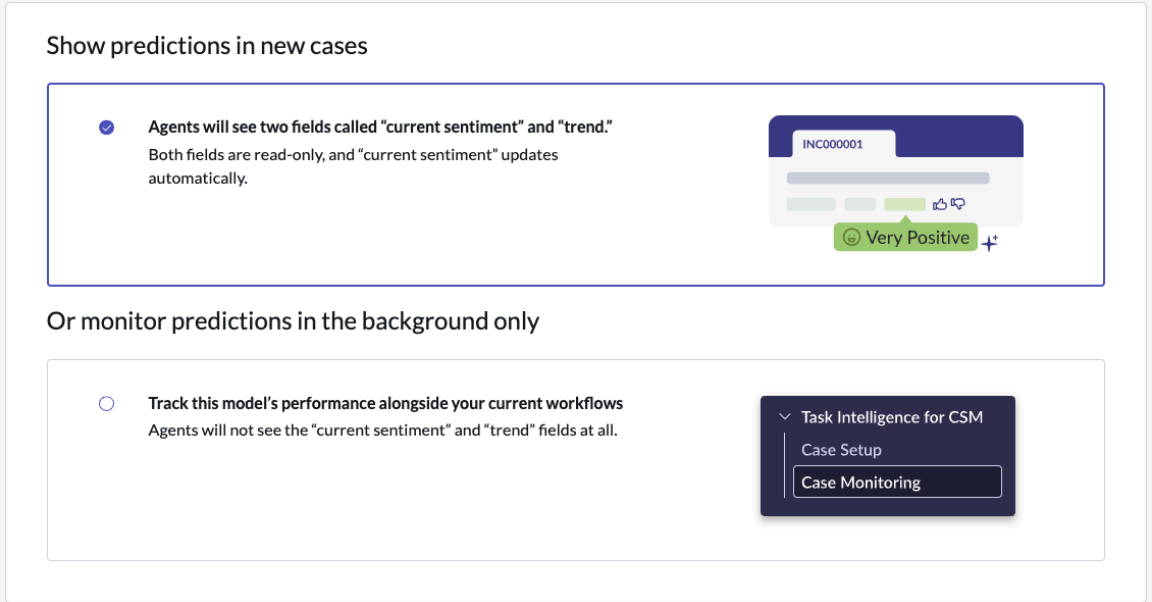
Wenn Sie die Ergebnisse überprüfen, erhalten Sie einen Eindruck der Leistung des Modells nach der Bereitstellung.

1. Wählen Sie **View all test results** (Alle Testergebnisse anzeigen) aus, um eine Liste der Ergebnisse anzuzeigen.
2. Wählen Sie **Speichern und fortfahren** aus.

Einstellungen festlegen

Teilen Sie dem Modell mit, wie Sie die Stimmungsvorhersagen verwenden möchten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

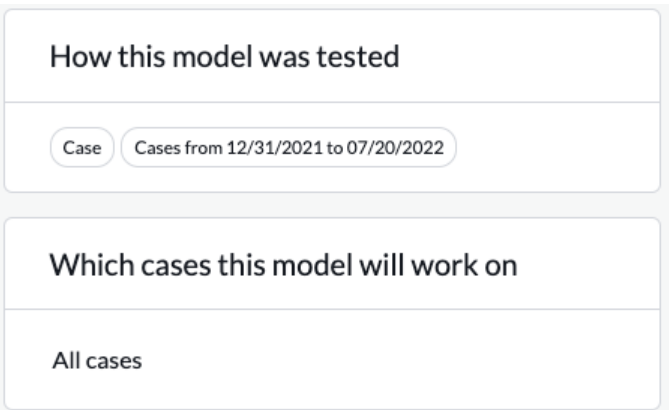


1. Zeigen Sie Vorhersagen in den Feldern **Aktuelle Stimmung** und **Stimmung im Laufe der Zeit** an.
2. Bei Bedarf können Sie das Modell nur im Hintergrund ausführen.

   Mit dieser Option trifft das System die Vorhersagen und speichert die Informationen im Vorhersageverlauf, fügt jedoch keine Informationen zu den Falldatensätzen hinzu.
3. Wählen Sie **Speichern und fortfahren** aus.

Modell bereitstellen

Überprüfen Sie Ihre Auswahl auf den vorherigen Seiten. Dann können Sie **Bereitstellen** auswählen, um das Modell bereitzustellen.



Erstellen Sie ein Modell, um die Fallsprache zu erkennen

Bearbeiten und testen Sie das vortrainierte Modell, um die Sprache zu erkennen, die zum Erstellen von Kundenservicefällen verwendet wird.

Bevor Sie beginnen

Erforderliche Rolle: ti_admin, admin

Über diese Aufgabe

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das Spracherkennungsmodell ist ein vortrainiertes Modell. Sie wählen eine Reihe von Datensätzen aus, um das Modell zu testen, und zeigen dann vor der Bereitstellung die Ergebnisse an.

Durch die Verwendung des Spracherkennungsmodells werden automatisch der Flow „Task Intelligence-Fallsprachenerkennung“ und der aktiviert *sn_csm_ml_task.case.language.mlpredictor.enabled*Eigenschaft.

Voraussetzung

- Aktivieren Sie das Plugin „I18N: Internationalization“
- Aktivieren Sie den ServiceNow-Übersetzer.

Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie die Spracherkennung .

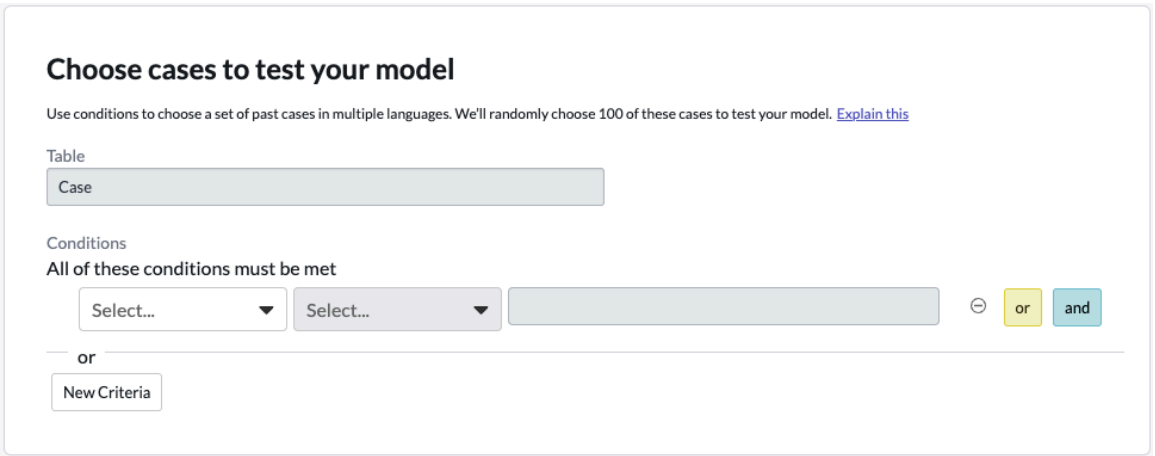
Ihr Modell einrichten

1. Navigieren zu **Alle** > **Task Intelligence für den Kundenservice** > **Setup** Um auf die Task Intelligence-Administratorkonsole zuzugreifen.
2. Wählen Sie Aus **Bearbeiten Sie das Modell** Für dieses Modell: **Prognostizieren Sie die Fallsprache, um Zuweisungen zu verbessern** .

   Dadurch wird das Modell geöffnet und die erste von vier Seiten angezeigt. Auf jeder Seite im Modell werden Ihnen Fragen gestellt, die Ihnen helfen, die Informationen auszuwählen, die Sie zum Erstellen eines effektiven Modells benötigen.

Ihr Modell testen

Wählen Sie die Fälle aus, die zum Testen des Modells verwendet werden sollen.



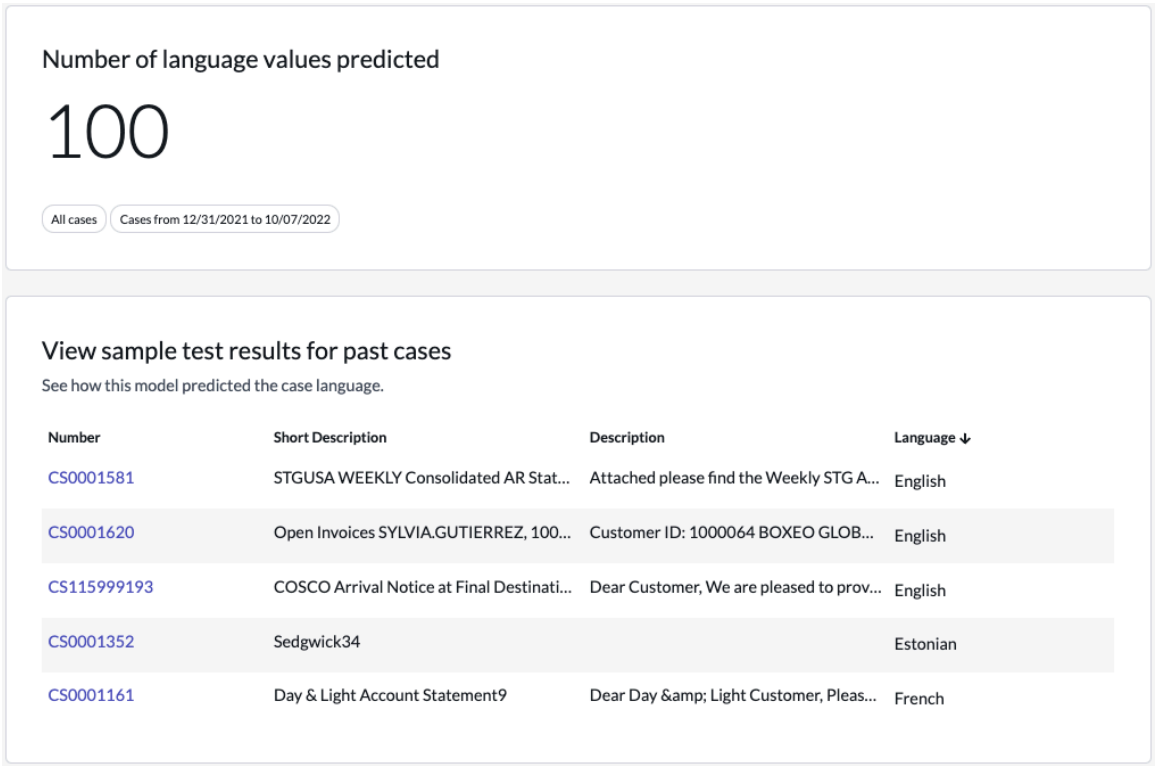
Wenn Sie diese Informationen auswählen, wird dem Modell mitgeteilt, welche Datensätze zum Testen verwendet werden sollen. Wenn das Modell bereitgestellt wird, wird die Sprache für alle Datensätze in der Tabelle vorhergesagt, die den ausgewählten Bedingungen entsprechen.

1. Verwenden Sie Bedingungen, um eine Reihe von Datensätzen für das Testen auszuwählen.
2. Wählen Sie **Launch testing** (Test starten) aus .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ihr Modell bewerten

Bewerten Sie die Ergebnisse aus dem Test, und zeigen Sie Beispielergebnisse für vergangene Fälle an.



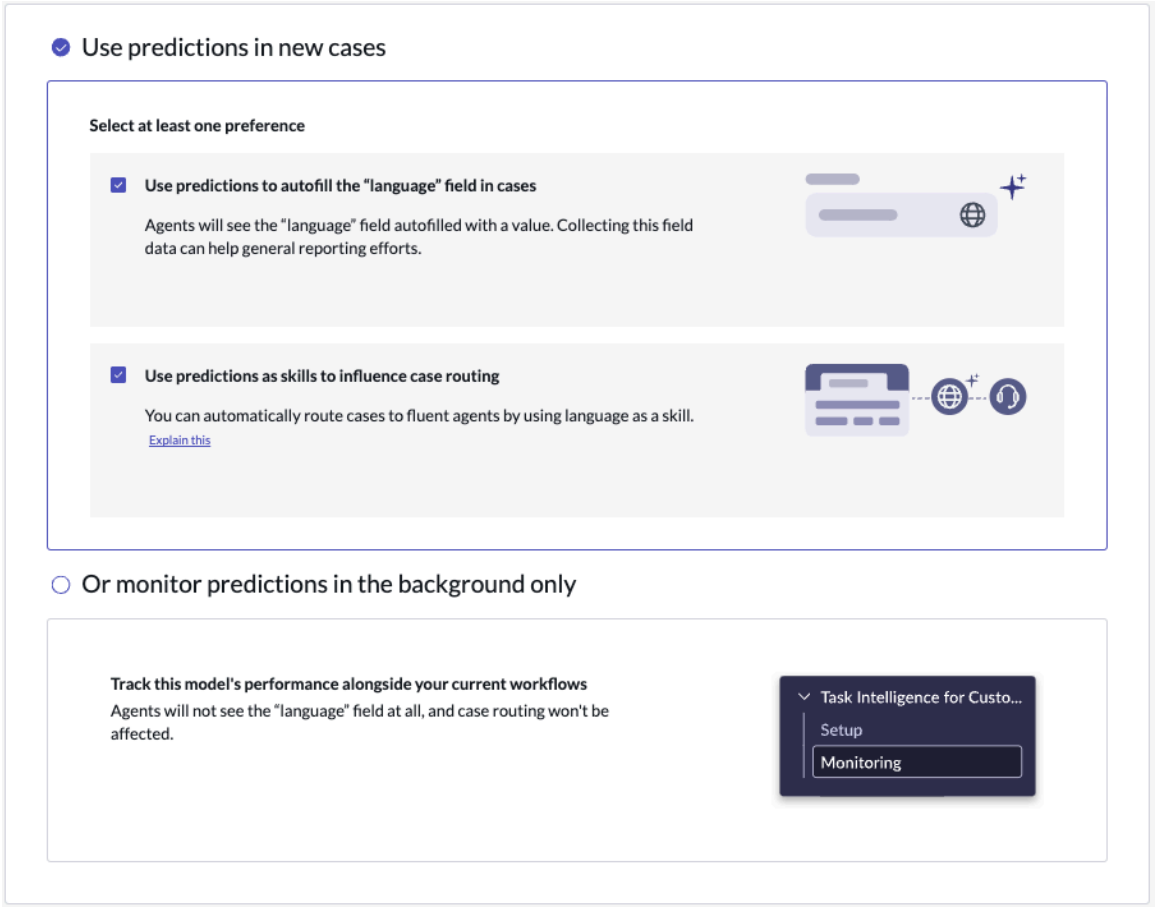
Wenn Sie die Ergebnisse überprüfen, erhalten Sie einen Eindruck der Leistung des Modells nach der Bereitstellung.

1. Wählen Sie **View all test results** (Alle Testergebnisse anzeigen) aus, um eine Liste der Ergebnisse anzuzeigen.
2. Wählen Sie **Speichern und fortfahren** aus.

Einstellungen festlegen

Teilen Sie dem Modell mit, wie Sie die Sprachvorhersagen verwenden möchten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



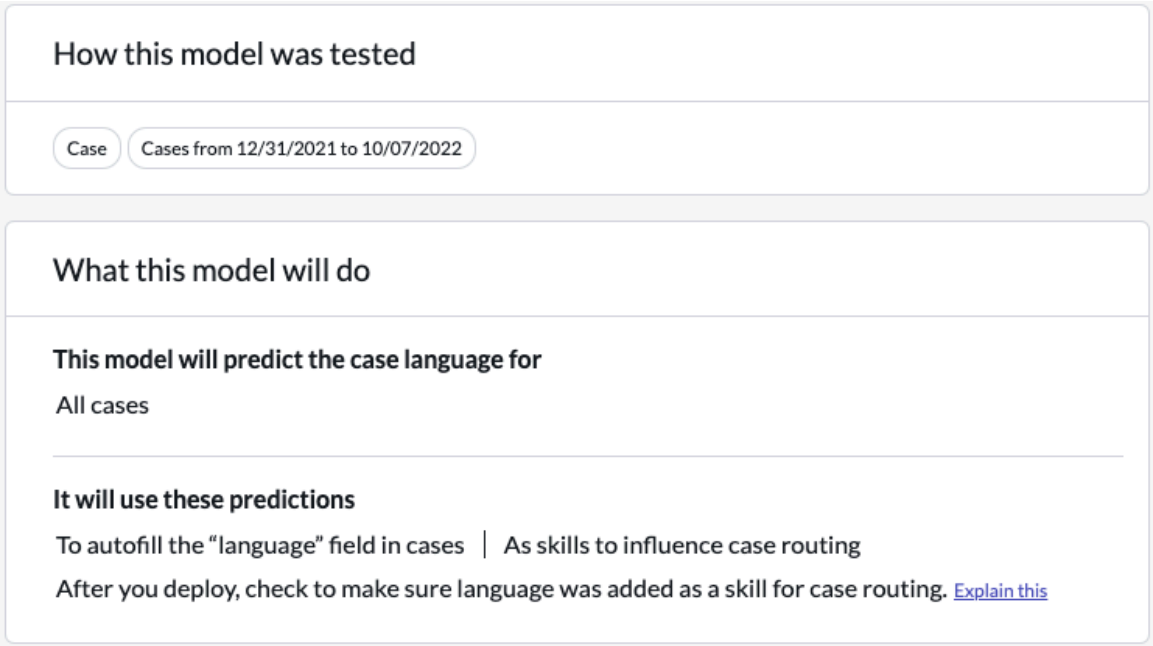
1. Verwenden Sie Vorhersagen in neuen Fällen.
   a. Fügen Sie die vorhergesagte Sprache in hinzu **Sprache** Feld in Fällen.
   b. Verwenden Sie die Sprachvorhersage als Kompetenz, um die Fallweiterleitung zu unterstützen (fügen Sie die Sprachkompetenz der Tabelle „Aufgabenkompetenzen“ für den Falldatensatz hinzu).
2. Bei Bedarf können Sie das Modell nur im Hintergrund ausführen.

   Mit dieser Option erstellt das System die Sprachvorhersagen und speichert die Informationen im Vorhersageverlauf, fügt den Falldatensätzen jedoch keine Informationen hinzu.
3. Wählen Sie **Speichern und fortfahren**.

Modell bereitstellen

Überprüfen Sie Ihre Auswahl auf den vorherigen Seiten. Dann können Sie **Bereitstellen** auswählen, um das Modell bereitzustellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Erstellen Sie einen Document Intelligence-Anwendungsfall

Erstellen Sie einen Anwendungsfall, der die Informationen identifiziert, die aus E-Mail- und Fallanhängen extrahiert werden sollen, und bestimmt, wie Anwender mit CSM-Agent-Rollen mit den extrahierten Werten im Document Intelligence-Arbeitsbereich interagieren.

Bevor Sie beginnen

Erforderliche Rolle: sn_csm_ml_Task.ti_Analyst, sn_csm_ml_Task.ti_admin, admin

Über diese Aufgabe

Ein Anwendungsfall enthält die Liste der Felder, die aus Anhängen extrahiert werden sollen, und eine Zuordnung dieser Felder zu Feldern in der Falltabelle oder einer Falltyptabelle. Sie enthält außerdem einen Extraktionsmodus, der steuert, wie die Werte für die extrahierten Felder dem Fall hinzugefügt werden.

Anwendungsfälle enthalten die folgenden Informationen.

Felder und Beschreibungen des Anwendungsfallformulars

Anwendungsfallinformatione	Beschreibung
Felder	Konfigurieren Sie die Liste der Felder, die für einen Anwendungsfall vorhergesagt werden sollen. Ein Feld ist eine einzelne Information, die aus einem Dokument extrahiert werden soll. Zum Beispiel das Datum in einem Dokument.
Dokumentaufgaben	Erstellen Sie eine Dokumentaufgabe, und fügen Sie Anhänge hinzu, die zum Trainieren des Document Intelligence-Modells zur Identifizierung der richtigen Informationen verwendet werden.
Integrationen	Wählen Sie Bedingungen für einen Anwendungsfall aus, die der Document Intelligence-Funktion mitteilen, wann sie ausgeführt werden soll.

Voraussetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Aktivieren Sie Task Intelligence für Kundenservice (com.snc.csm_ml_Task).
- Aktivieren Sie Document Intelligence-Administrator (com.snc.docIntel_admin).

Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Document Intelligence für den Kundenservice .

Greifen Sie auf die DocIntel-Admin-Experience zu

1. Navigieren zu **Alle** > **Task Intelligence für den Kundenservice** > **Setup** Zum Öffnen der Task Intelligence-Administratorkonsole.
2. Wählen Sie im Abschnitt zugehörige Anwendungen erkunden der Konsole die Option aus **Öffnen Sie DocIntel** In der Karte „Document Intelligence“, um die DocIntel-Admin-Experience zu öffnen.

Anwendungsfall erstellen

Erstellen Sie einen Anwendungsfall, um ein Dokument oder eine Reihe von Dokumenten zu identifizieren, die in Document Intelligence zusammen verarbeitet werden sollen. Mit Document Intelligence für Kundenservice, die Liste der Anwendungsfälle In der DocIntel-Admin-Experience verwendet einen Standardfilter mit einer ODER-Bedingung, um Anwendungsfälle anzuzeigen für:

- Anwendung = Task Intelligence für Kundenservice -oder-
- MLUC-ID = MLUC CSM-00003

So erstellen Sie einen Anwendungsfall:

1. Wählen Sie Aus **Anwendungsfälle** Im DocIntel-Administrator-Header.
2. Wählen Sie Aus **Neuer Anwendungsfall** In der Liste Anwendungsfälle.
3. Geben Sie im Popup-Fenster Neuen Anwendungsfall definieren die folgenden Informationen ein.

Definieren Sie ein neues Popup-Fenster für Anwendungsfälle

Feld	Definition
Name	Der Name des Anwendungsfalls.
Speicherort für die extrahierten Daten	Die Tabelle mit den Datensätzen, die automatisch mit aus Anhängen extrahierten Daten gefüllt werden. Legen Sie dieses Feld auf den Fall oder Falltyp fest, der für Ihren Anwendungsfall relevant ist.
Extraktionsmodus standardmäßig festgelegt	Der Extraktionsmodus bestimmt, wie die Ergebnisse Service Desk-Mitarbeitern im Document Intelligence-Arbeitsbereich angezeigt werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Definition
	Der DocIntel-Administrator zeigt zunächst die Ergebnisse für jeden Anwendungsfall als Empfehlungen an.

4. Wählen Sie Aus **Speichern** Zum Hinzufügen des Anwendungsfalls zur Liste der Anwendungsfälle.

Definieren Sie die zu extrahierenden Felder

Wählen Sie nach dem Erstellen eines Anwendungsfalls die Felder aus, die Sie extrahieren möchten. Sie können ein oder mehrere Felder für einen Anwendungsfall auswählen. Diese Felder können vom Typ „Text“ oder „Boolesch“ sein.

Hinweis: Die zu extrahierenden Felder müssen bereits in der Anwendungsfall-Zieltabelle vorhanden sein. Wenn die Felder in der Zieltabelle nicht vorhanden sind, fügen Sie sie der Tabelle hinzu, und schließen Sie diesen Schritt ab.

1. Wählen Sie in der Liste Anwendungsfälle einen Anwendungsfall aus.
2. Wählen Sie die Registerkarte Felder aus.

   Auf dieser Registerkarte werden die Felder aufgelistet, die für den Anwendungsfall zur Extraktion ausgewählt wurden.
3. Wählen Sie Aus **Definieren Sie Ihre Felder** .

   Wenn Sie bereits ein oder mehrere Felder definiert haben und ein weiteres Feld hinzufügen möchten, wählen Sie aus **Neues Feld** .
4. Füllen Sie die Felder im Popup-Fenster Neues Feld definieren aus.

Definieren Sie ein neues Feld-Popup-Fenster

Feld	Definition
Anwendungsfall	[Schreibgeschützt] der diesem Felddatensatz zugeordnete Anwendungsfall.
Feldname	Der Anzeigename des zu extrahierenden Felds, wie er im Document Intelligence-Arbeitsbereich angezeigt wird.
Feldtyp	Der Typ des Felds (z. B. ein Textfeld oder eine Kontrollkästchen-Option). Der Feldtyp ist schreibgeschützt, wenn Sie dieses Feld einer Feldgruppe hinzufügen. Der Feldtyp ist der für die Gruppe festgelegte Typ. Einige Feldtypen konvertieren den extrahierten Wert in ein Standardformat. Weitere Informationen finden Sie unter Datennormalisierung .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Definition
Ist Feld erforderlich	[Nur Text- und Nummernfelder] Pflichtfelder dürfen nicht leer gelassen oder nicht überprüft werden.
Feld hinzufügen	Wählen Sie die Feldgruppe aus, der Sie das Feld hinzufügen möchten.
Zieltabelle	[Schreibgeschützt] die Tabelle, in der die Ergebnisse der Dokumentverarbeitung für diesen Anwendungsfall gespeichert werden.
Zielfeld	Feld in der Zieltabelle, an dem Sie dieses Feld ausrichten möchten. Wird für die Interaktion verwendet. **Hinweis:** Sie müssen einen Anwendungsfall mit einer Zieltabelle auswählen.
Mehrere Felder definieren	Wenn Sie dem Anwendungsfall mehr als ein Feld hinzufügen, aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, damit das Popup-Fenster auf dem Bildschirm angezeigt wird.

5. Wählen Sie Aus **Feld hinzufügen** .

   Das System fügt die Felddefinition der Feldliste hinzu.

Erstellen Sie eine Dokumentaufgabe

Dokumentaufgaben umfassen angehängte Dokumente, die verwendet werden, um das Modell zu trainieren, um die richtigen Informationen zu identifizieren und zu extrahieren.

1. Wählen Sie in der Liste Anwendungsfälle einen Anwendungsfall aus.
2. Wählen Sie die Registerkarte Dokumentaufgaben aus.

   Auf dieser Registerkarte werden die Aufgaben aufgelistet, die für den Anwendungsfall erstellt wurden.

3. Wählen Sie Aus **Erstellen Sie eine Dokumentaufgabe** .

   Wenn Sie bereits eine oder mehrere Aufgaben erstellt haben und eine weitere Aufgabe hinzufügen möchten, wählen Sie aus **Neue Dokumentaufgabe** .

4. Geben Sie im Popup-Fenster Dokumentaufgabe erstellen einen ein **Name der Dokumentaufgabe** .
5. Wählen Sie Aus **+Datei Hinzufügen** Um einen oder mehrere Anhänge hinzuzufügen.
6. Wählen Sie die Datei und dann aus **Öffnen** .
7. Wählen Sie im Popup-Fenster Datei hochladen die Option aus **Hochladen** .
8. Wählen Sie im Popup-Fenster Dokumentaufgabe erstellen die Option aus **Fügen Sie Extraktion Hinzu** .

   Das System fügt die Aufgabe der Liste „Dokumentaufgaben“ hinzu, und Document Intelligence beginnt mit dem Datenextraktionsprozess, der kurze Zeit dauern kann.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wenn der Extraktionsprozess abgeschlossen ist, wird **Wird Verarbeitet** Feld ist auf „wahr“ festgelegt.
- Wenn die Werte aus dem Dokument extrahiert wurden, wird **Status** Feld ist auf „Fertig“ festgelegt.

9. Öffnen Sie die Aufgabe, und wählen Sie aus **Öffnen Sie in Document Intelligence** Um die Aufgabe in anzuzeigen Document Intelligence-Arbeitsbereich .
10. Trainieren Sie die extrahierten Felder, um die richtigen Werte zu ermitteln.
    a. Wenn ein Feldwert korrekt ist: Setzen Sie den Cursor in das Feld, und drücken Sie die Eingabetaste, um den Wert zu bestätigen.
    b. Wenn ein Feldwert fehlt: Wählen Sie den Wert aus der Liste aus, und drücken Sie die Eingabetaste, um den Wert zu bestätigen.
    c. Wenn ein Feldwert falsch ist: Löschen Sie den falschen Wert, und geben Sie die ersten Zeichen des richtigen Werts ein. Wenn der richtige Wert in der Liste angezeigt wird, wählen Sie ihn aus, und drücken Sie die Eingabetaste.
    d. Wenn ein Feldwert falsch ist und der richtige Wert nicht auf dem Bild angezeigt wird, wählen Sie in der Liste die Option *Missing in the document* (Im Dokument fehlend) aus.
    e. Wählen Sie **Absenden**.

Erstellen Sie eine Integration

Wählen Sie Bedingungen für einen Anwendungsfall aus, die der Document Intelligence-Funktion mitteilen, wann sie ausgeführt werden soll.

Sie können eine oder mehrere Integrationen für einen Anwendungsfall erstellen. Wenn ein Anwendungsfall mehr als eine Integration hat, verwendet das System die neueste zur Laufzeit.

Hinweis: Stellen Sie beim Erstellen einer -Integration sicher, dass **Flow Erstellen** Kontrollkästchen bleibt deaktiviert.

1. Wählen Sie in der Liste Anwendungsfälle einen Anwendungsfall aus.
2. Wählen Sie die Registerkarte Integrationen.

   Auf dieser Registerkarte werden die Integrationen aufgelistet, die für den Anwendungsfall erstellt wurden.
3. Wählen Sie Aus **Richten Sie Ihre erste Integration ein** .

   Wenn Sie bereits eine oder mehrere Integrationen erstellt haben, wählen Sie aus **Fügen Sie die Integration hinzu** .
4. Geben Sie im Popup-Fenster Integration erstellen einen Namen für die Integration ein.
5. Verwenden Sie den Bedingungsgenerator, um Bedingungen auszuwählen, die der Document Intelligence-Funktion mitteilen, wann Werte vorhergesagt werden sollen.

   Während der Laufzeit identifiziert das System anhand dieser Filter die richtige Aufgabendefinition. Die erste aktive Aufgabendefinition, die den Filtern für den Fall oder Falltyp entspricht, wird ausgewählt.
6. Wählen Sie **Speichern**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Legen Sie allgemeine Document Intelligence-Funktionen fest

Allgemeine Einstellungen bestimmen, wie die Document Intelligence-Funktion Informationen für Service Desk-Mitarbeiter anzeigt. Allgemeine Einstellungen gelten für alle Anwendungsfälle.

1. Wählen Sie Aus **Einstellungen** Im DocIntel-Administrator-Header.
2. Aktivieren oder deaktivieren Sie **Option für genaue Übereinstimmung** . Wenn diese Option aktiviert ist, zeigt Document Intelligence nur die Kandidatenwerte an, die genau mit dem übereinstimmen, was der Agent Typ hat.
3. Aktivieren oder deaktivieren Sie **Kandidatenpunktzahl** Zum Anzeigen von Konfidenzpunktzahlen für jede Empfehlung.
4. Wählen Sie ein Layout für aus **Seitenbereiche** .
5. Legen Sie fest **Standardbreite des Extraktionsbereichs** .
6. Legen Sie fest **Standardbreite des Miniaturansichtsbereichs** .
7. Wählen Sie aus **Standarddokumentanpassung für den Bildbereich** .

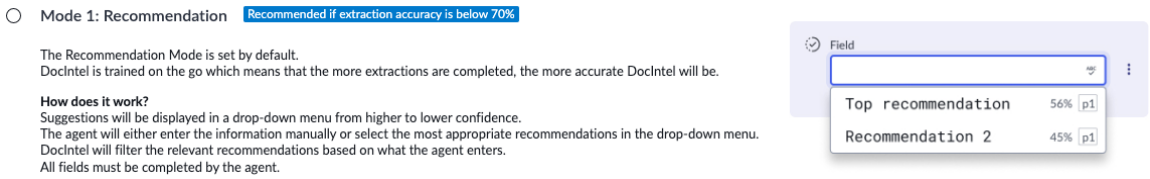
Weitere Informationen zu den allgemeinen Einstellungen finden Sie unter Konfigurieren Sie Document Intelligence .

Konfigurieren Sie den Datenextraktionsmodus

Der Extraktionsmodus bestimmt, wie der Document Intelligence-Arbeitsbereich die extrahierten Werte verarbeitet. Zwei Extraktionsmodi sind verfügbar: Empfehlung und automatisch ausfüllen.

- Der Empfehlungsmodus bietet Empfehlungen für die extrahierten Felder im Document Intelligence-Arbeitsbereich. Service Desk-Mitarbeiter können den empfohlenen Wert für ein Feld auswählen oder manuell einen Wert eingeben.
- Der automatische Ausfüllmodus fügt den Feldern im Document Intelligence-Arbeitsbereich Werte hinzu, wenn die Extraktionskonfidenz höher ist als **Schwellenwert Für Automatisches Ausfüllen** Wert.

1. Wählen Sie Aus **Einstellungen** Im DocIntel-Administrator-Header.
2. Erweitern Sie in der linken Spalte der Seite „Einstellungen“ die Liste Anwendungsfälle, und wählen Sie einen Anwendungsfall aus.
3. Wählen Sie Aus **Extraktionsmodus** .
4. Aktivieren Sie, um den Empfehlungsmodus zu verwenden **Modus 1: Empfehlung** .

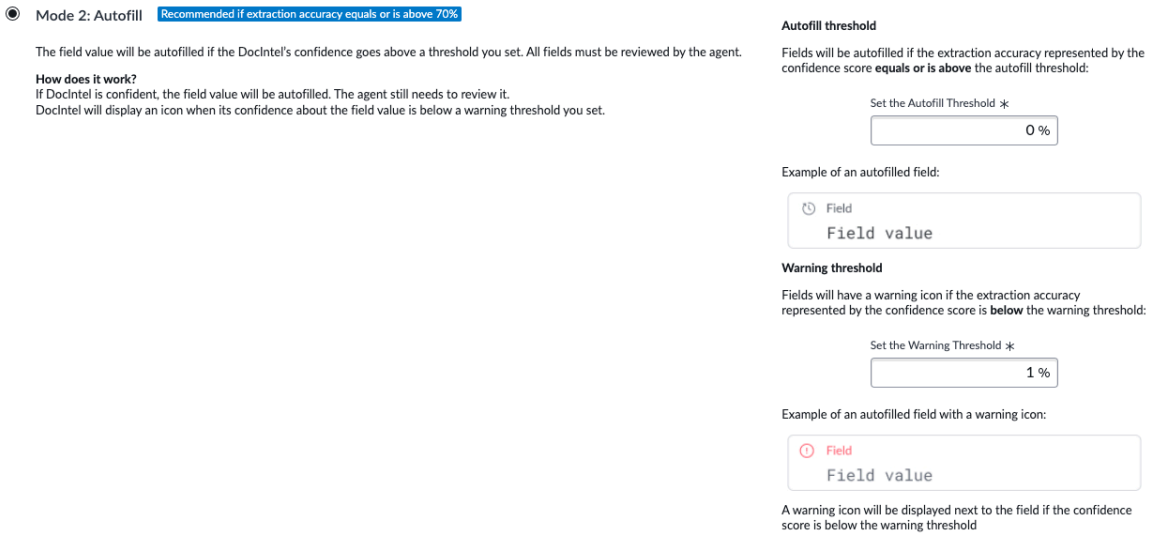


5. Aktivieren Sie, um den Modus „Automatisches Ausfüllen“ zu verwenden **Modus 2: Automatisches Ausfüllen** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Geben Sie einen Prozentwert in ein **Legen Sie den Schwellenwert für das automatische Ausfüllen fest** Feld.

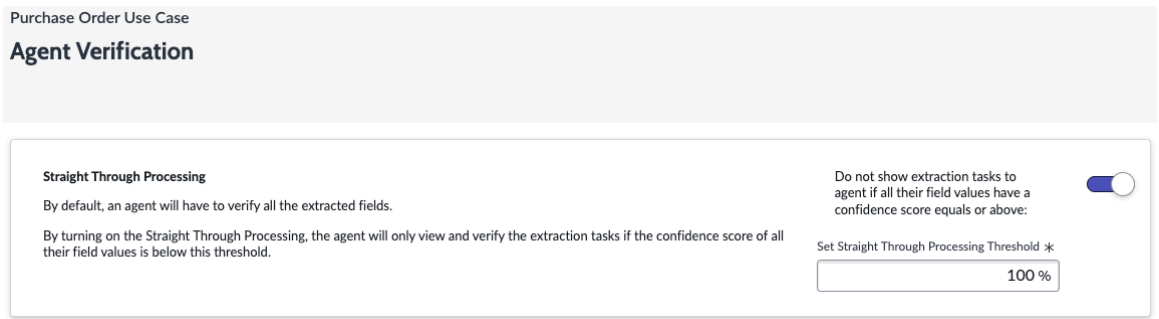
b. Geben Sie einen Prozentwert in ein **Legen Sie den Warnungsschwellenwert fest** Feld.



Konfigurieren Sie die Verifizierungseinstellung für Service Desk-Mitarbeiter

Standardmäßig überprüfen Service Desk-Mitarbeiter die Felder mit Werten, die aus angehängten Dokumenten extrahiert werden, und verifizieren sie. Sie können die direkte Verarbeitung aktivieren, um diese Felder automatisch mit extrahierten Werten auszufüllen. Wenn diese Option aktiviert ist, überprüfen Service Desk-Mitarbeiter die Extraktionsaufgaben nur, wenn die Konfidenzpunktzahl aller Feldwerte unter dem festgelegten Schwellenwert liegt.

1. Erweitern Sie in der linken Spalte der Seite „Einstellungen“ die Liste Anwendungsfälle, und wählen Sie einen Anwendungsfall aus.
2. Wählen Sie Aus **Agent-Verifizierung** .



3. Aktivieren Sie bei Bedarf **Direkte Verarbeitung** .
4. Geben Sie einen Prozentwert in ein **Legen Sie Den Schwellenwert Für Direkte Verarbeitung Fest** Feld.

Erstellen Sie ein Modell, um ähnliche offene Incidents vorherzusagen

Verwenden Sie Task Intelligence für CSM Dient zum Erstellen und Trainieren eines Modells für maschinelles Lernen, das ähnliche offene Incidents identifiziert. Das Modell analysiert ähnliche Daten zu offenen Incidents, um relevante Incident-Datensätze bei der Arbeit an einem aktuellen offenen Incident vorzuschlagen, sodass Service Desk-Mitarbeiter Probleme schneller lösen können. Das Plugin enthält ein vortrainiertes Modell zur Vorhersage

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

ähnlicher Fälle und ermöglicht Ihnen auch die Erstellung anwenderdefinierter Modelle, die auf Ihre spezifischen Anwendungsfälle zugeschnitten sind.

Vorbereitungen

- Stellen Sie sicher, dass das Plugin „Task Intelligence für Kundenservice“ installiert ist.
- Stellen Sie sicher, dass Ihre Instanz genügend offene Incident-Datensätze enthält (mindestens 10.000 empfohlen), um ein aussagekräftiges Training zu ermöglichen.
- Erforderliche Rolle: ml_admin, admin

Richten Sie das Vorhersagemodell ein

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Task Intelligence für den Kundenservice** > **Setup**an.
   Die Task Intelligence-Administratorkonsole wird angezeigt.
2. Wählen Sie auf der Karte ähnliche offene Incidents die Option aus **Bereit zum Trainieren** .
   Das Modell wird in einem geführten Setup-Flow geöffnet. Der Bildschirm Zweck definieren wird angezeigt.
3. **Zweck definieren:**
   a. Überprüfen Sie den vorab ausgefüllten Modellnamen.
   b. Die Vorhersagetabelle und die Trainingstabelle sind als vorausgewählt **Fälle** Und **Incidents** , Bzw. .
   Diese Werte sind fest und können nicht bearbeitet werden.
   c. Wählen Sie Aus **Speichern Und Fortfahren** .
   Der Bildschirm „Ihr Modell trainieren“ wird angezeigt.
4. **Trainieren Sie Ihr Modell:**
   a. Die **Modellname** Und **Vorhersagetabelle** Felder sind vorab ausgefüllt und können nicht bearbeitet werden.
   b. **Wahlweise:** Anwenden **Bedingungen** Zum Filtern der Trainingsdaten.
   c. In **Vorhersagetabelle** Wählen Sie Felder wie Beschreibung und Kurzbeschreibung aus, die das Modell verwenden soll, um Ähnlichkeiten zu identifizieren.
   d. In **Trainingstabelle** Wählen Sie übereinstimmende oder relevante Felder aus, die dem Modell beim Vergleich offener Incidents helfen.
   e. Wählen Sie aus **Sprache** Für Training.
   f. Legen Sie fest **Aktualisierungshäufigkeit** .
   g. Überprüfen Sie **Anzahl der Datensätze** .
   Wählen Sie bei Bedarf aus **Datensätze laden** Symbol zum erneuten Laden.
   h. **Wahlweise:** Aktivieren **Automatisches erneutes Trainieren** Ermöglicht das erneute Trainieren des Modells nach einem festgelegten Zeitplan.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

i. Wählen Sie **Training starten**.

j. Wählen Sie nach Beginn des Trainings aus **Zeigen Sie aktuelle Ergebnisse an** Um eine Vorschau der Beispielausgaben anzuzeigen.
Der Bildschirm Bewerten und definieren wird angezeigt.

5. **Bewerten und definieren** :

a. Überprüfen Sie **Geschätzte Anzahl der Datensätze** Wird für Schulungen verwendet.

b. In **Vorhersageeinstellung** Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus:

- Empfehlungen: Ähnliche offene Incidents anzeigen (standardmäßig ausgewählt).
- Nur überwachen: Führen Sie das Modell im Hintergrund aus, ohne Empfehlungen anzuzeigen.
- Vorhersagen deaktivieren: Deaktivieren Sie Vorhersagen für dieses Modell.

c. Wählen Sie Aus **Speichern Und Fortfahren** .
Der Bildschirm „Ihr Modell bereitstellen“ wird angezeigt.

6. **Stellen Sie Ihr Modell bereit** :

a. Überprüfen Sie Ihre Setup- und Trainingszusammenfassung, und wählen Sie dann aus **Bereitstellen** Zum Aktivieren des Modells.
Eine Bestätigungsmeldung wird angezeigt, wenn die Bereitstellung abgeschlossen ist.

Ergebnis

Nach der Bereitstellung werden ähnliche offene Incidents im Abschnitt empfohlene Aktionen auf der Registerkarte vorgeschlagene Aktionen angezeigt, wenn ein Service Desk-Mitarbeiter einen Fall öffnet, mit dem er Fälle mithilfe zugehöriger Probleme und vorheriger Lösungen schneller lösen kann.

Erstellen Sie ein Modell, um ähnliche Fälle vorherzusagen

Testen und bearbeiten Sie das vortrainierte Modell für ähnliche Fälle, um Ähnlichkeit in Kundenservicefällen vorherzusagen, und erstellen Sie ein Modell für anwenderdefinierte Fälle.

Voraussetzungen

Erforderliche Rolle: ml_admin, admin

Über diese Aufgabe

Basissystemmodelle: Task Intelligence für Kundenservice umfasst drei Basissystemmodelle zur Vorhersage ähnlicher Datensätze für Fälle:

- Bezeichner für schwerwiegenden Fall
- Ähnliche Offene Fälle
- Ähnliche Gelöste Fälle

Um Empfehlungen für einen Bezeichner für schwerwiegende Fälle zu erhalten, der schwerwiegende Fälle vorschlagen und ähnliche schwerwiegende Fälle enthält, installieren Sie Plugin „Management schwerwiegender Probleme“ Plugin und aktivieren Sie die Funktion

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

nach Bedarf, um Empfehlungen zu erhalten. Wenn Sie das Plugin Task Intelligence für CSM in Ihrer Produktionsinstanz installieren, installiert und trainiert das Plugin automatisch die ähnlichen offenen Fälle, ähnlichen gelösten Fälle und Identifier-Modelle für schwerwiegende Fälle mithilfe Ihrer Daten. Diese Modelle werden dann automatisch bereitgestellt. Die Modelle „ähnlicher offener Fall“ und „ähnliche gelöste Fälle“ zeigen Vorhersagen zu empfohlenen Aktionen im Fallformular an. Empfehlungen sind jedoch für das Identifier-Modell für schwerwiegende Fälle im Basissystem nicht aktiviert.

Schritte zum Aktivieren der Bezeichnerempfehlung für schwerwiegenden Fall

1. Navigieren zu **Alle** > **Empfohlene Aktionen** > **Empfehlungen**an.
2. Wählen Sie Aus **Schwerwiegendes Problem vorschlagen** Unter dem Anwendungsbereich **Task Intelligence für Kundenservice** .
3. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Aktiv**.
4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Wiederholen Sie die Schritte für **Ähnliche schwerwiegende Fälle** .

Hinweis:

„Schwerwiegendes Problem vorschlagen“ und ähnliche schwerwiegende Fälle sind im Basissystem inaktiv.

Aktivieren Sie vorgeschlagene Aktionen im Datensatz der Front-Line-Fallseite

Bevor Sie beginnen

Erforderliche Rolle: Workspace_admin, ui_Builder_admin, admin, next_BEST_action_author

Die Komponente „empfohlene Aktionen“ muss der spezifischen Datensatzseite hinzugefügt werden. (Front Line oder CSM – Standarddatensatzseite)

Über diese Aufgabe

Zum Aktivieren **Vorgeschlagene Aktionen** Registerkarte, sollte der Administrator aktivieren **Empfohlene Aktionen** Funktion auf zwei bestimmten Seiten: **Seite „Kundenfall“** Und **CSM-Standarddatensatzseite** . Nach der Aktivierung können Service Desk-Mitarbeiter die Empfehlungen auf diesen Seiten anzeigen.

Hinweis: Für die CSM-Standarddatensatzseite überweisen Sie zuerst empfohlene Aktionen auf dieser CSM-Standarddatensatzseite, und aktivieren Sie dann **Vorgeschlagene Aktionen** Registerkarte in UIB über die Komponenteneigenschaft.

Zum Aktivieren **Vorgeschlagene Aktionen** Führen Sie in der Komponente empfohlene Aktionen die folgenden Schritte aus:

1. Navigieren zu **Alle**> **Now Experience Framework** > **Experiences** .
2. Wählen Sie die UX-Anwendung aus **Konfigurierbarer CSM/FSM-Arbeitsbereich** .
3. Wählen Sie Aus **Öffnen Sie in UI Builder** .
4. Navigieren Sie zu **Datensatz** Unter **Seiten und Varianten** .
5. Wählen Sie Aus **Fallseite für Front-Line** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Stellen Sie sicher, dass Sie sich im richtigen Umfang befinden, um bearbeiten zu können.

6. Wählen Sie Aus **Empfohlene Aktionen 1** Unter den Registerkarten.
7. Deaktivieren Sie auf der Registerkarte Konfigurieren den Umschalter für **Empfohlene Aktionen ausblenden** .
8. Wählen Sie **Speichern**.

Wenn Sie diese Schritte ausführen, aktivieren Sie erfolgreich die Funktion empfohlene Aktionen, mit der Service Desk-Mitarbeiter Vorschläge unter Empfehlungen im konfigurierbaren CSM/FSM-Arbeitsbereich anzeigen können. Wenn Sie einen Fall öffnen, finden Sie den Abschnitt „Empfehlungen“ mit zwei Registerkarten: **Suchen** Und **Vorgeschlagene Aktionen** . Die Empfehlungen werden unter angezeigt **Vorgeschlagene Aktionen** .

Aktivieren Sie empfohlene Aktionen auf der CSM-Standarddatensatzseite

1. Navigieren Sie zu **Alle**.
2. Geben Sie im Suchfeld sys_ux_screen_condition.list ein, und drücken Sie die Eingabetaste.
3. Wählen Sie das Filtersymbol aus, und geben Sie ein **[Bildschirm] [enthält] [empfohlene Aktionen, Standard]** Und **[Anwendung] [ist] [empfohlene Aktionen]** , Und wählen Sie aus **Ausführen** .
4. Wählen Sie aus **Wahr** Link unter **Aktiv** .
5. Auf der **UX-Bildschirmbedingung** Seite im Skript ersetzen Sie den Rückgabewert durch **Wahr** .
6. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnis: Beim Öffnen eines Falls wird der Abschnitt „Empfehlungen“ mit zwei Registerkarten „Suche“ und „vorgeschlagene Aktionen“ angezeigt. Die Empfehlungen werden unter vorgeschlagene Aktionen angezeigt.

Erfahren Sie, wie Sie vorgehen können Erstellen Sie ein anwenderdefiniertes Modell für ähnliche Fälle, Bearbeiten Sie ein Modell, Und Exportieren Sie ein Modell

Bearbeiten Sie ein Modell

Bearbeiten Sie die Fallmodelle, die bereits trainiert und bereitgestellt wurden. Ändern Sie die Modellkonfigurationen, prüfen Sie die aktualisierten Trainingsergebnisse, und stellen Sie das Modell erneut bereit.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Ein Vorhersagemodell muss bereits erstellt, trainiert und bereitgestellt worden sein.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie haben zwei Möglichkeiten, Ihr Modell zu bearbeiten: Sie können die aktuellen Trainingsergebnisse überprüfen oder das Modell neu trainieren. Wenn Sie ein Modell zum ersten Mal bearbeiten, werden Sie in einem Popup-Fenster gefragt, welche Option Sie auswählen möchten. Durch das Zurücksetzen Ihrer Vorhersageeinstellungen können Sie die Sichtbarkeit der Vorhersagen für Service Desk-Mitarbeiter ändern. Durch das erneute Trainieren Ihres Modells können Sie neue Daten für das Training auswählen, wodurch sich

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

die Vorhersagefähigkeiten des Modells ändern. Sie können Ihr Vorhersagemodell zwar erneut testen, die Vorhersagefähigkeiten werden jedoch nicht geändert.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Task Intelligence für den Kundenservice** > **Setup**an.
2. Von **Modelle** Liste, wählen Sie das Menüsymbol des Modells aus, das Sie bearbeiten möchten, und wählen Sie dann aus **Bearbeiten Sie Das Modell** .
3. Ändern Sie die Felder, um die erforderlichen Vorhersagen zu erhalten.
4. Wählen Sie **Training starten**.
   Eine Warnmeldung wird angezeigt, in der Sie gefragt werden, ob Sie das Modell aktualisieren und trainieren möchten.
5. Wählen Sie **Erneut trainieren**.
   Die Seite mit den neuen Trainingsergebnissen wird geladen.
6. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Modellergebnisse vergleichen**, um sowohl die vorherigen als auch die neuen Ergebnisse anzuzeigen.
7. Wählen Sie **Speichern und fortfahren**.
8. Legen Sie Ihre Einstellungen für die Anzeige der Vorhersagen oder deren Ausführung im Hintergrund fest.
9. Wählen Sie **Speichern und fortfahren**.
   Der Bildschirm **Modell bereitstellen** wird geladen und zeigt die von Ihnen vorgenommenen Änderungen (gelb) an. Wenn Sie die Änderungen nicht bereitstellen möchten, wählen Sie **Änderungen verwerfen** aus.
10. Überprüfen Sie das Modell, und wählen Sie **Erneut bereitstellen**.
    Ihr aktualisiertes Modell wird bereitgestellt.

Nächste Maßnahme

Erfahren Sie, wie Sie vorgehen können Exportieren Sie ein Modell

Exportieren Sie ein Modell

Exportieren Sie ein Task Intelligence-Modell in eine andere Instanz.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder tia_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Task Intelligence für den Kundenservice** > **Setup**, Abhängig davon, für welche Anwendung und welchen Kontext Sie exportieren möchten.
2. In **Modelle** Wählen Sie das Menü weitere Optionen des Modells aus, das Sie exportieren möchten.
3. Wählen Sie Aus **Modell exportieren** .
   Eine neue Registerkarte mit Authentifizierungsschritten wird geöffnet.
4. Wählen Sie **Genehmigen** aus.
   Ihr Browserbildschirm wird leer. Um zu überprüfen, ob der Download erfolgreich war, sehen Sie unten links in Ihrem Browser nach, und überprüfen Sie Ihren Downloadort, um zu sehen, ob das exportierte Modell auf Ihrem Computer vorhanden ist. Wiederholen Sie diesen Prozess für alle anderen Task Intelligence-Modelle, die Sie in die Zielinstanz verschieben möchten.

Ergebnis

Der Browser lädt die XML-Datei auf Ihr System herunter.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme

Sie können die XML-Datei verwenden, um das Modell mithilfe von Update-Sätzen in eine andere Instanz zu übertragen. Weitere Informationen finden Sie unter System-Update-Sätze . Finden Sie es heraus So verschieben Sie Ihre trainierten Task Intelligence-Modelle in eine andere Instanz .

Erstellen Sie ein anwenderdefiniertes Modell für ähnliche Fälle

Richten Sie ein Trainingsmodell ein, damit es Ähnlichkeiten zwischen zwei Tabellentypen erkennt, indem es ihre Felder vergleicht.

Das Modell betrachtet die Vorhersagefelder einer Vorhersagetabelle und die Trainingsfelder einer Trainingstabelle. Es verwendet die Ähnlichkeiten in diesen Feldern, um ähnliche Datensätze vorherzusagen.

Bevor Sie beginnen

Erforderliche Rolle: ml_admin, admin

Über diese Aufgabe

Das Fallähnlichkeitsmodell wird mit einem großen Datensatz vortrainiert, um Kommunikationsmuster zu erlernen. Sie wählen eine Reihe von Datensätzen aus, um das Modell zu testen, und zeigen dann vor der Bereitstellung die Ergebnisse an.

Richten Sie ein Vorhersagemodell für ähnliche Fälle ein

Verwenden Task Intelligence für CSM Um ein Vorhersagemodell für ähnliche Fälle einzurichten und mit Ihren Daten zu trainieren, um Vorhersagen zu treffen. Greifen Sie auf die Leistungsergebnisse Ihres Modells zu, legen Sie die Vorhersageeinstellungen und das Verhalten fest, und stellen Sie Ihr Modell bereit.

1. Navigieren zu **Alle** > **Task Intelligence für den Kundenservice** > **Setup** Um auf die Task Intelligence-Administratorkonsole zuzugreifen.
2. Auf der **Schlagen Sie einen ähnlichen Fall vor, um die Lösungszeit zu verkürzen** Karte, wählen Sie aus **Richten Sie das Modell ein** .

Diese Aktion öffnet das Modell und zeigt die Einführungsseiten an. Auf jeder Seite im Modell werden Ihnen Fragen gestellt, die Ihnen helfen, die Informationen auszuwählen, die Sie zum Erstellen eines effektiven Modells benötigen.

Ähnlichkeitsmodell trainieren

Trainieren Sie Ihr ähnliches Fallmodell mit Trainingsdaten, um ähnliche Datensätze vorherzusagen, indem Sie Ähnlichkeiten zwischen Feldern der Falltabelle und Trainingstabellen erkennen. Wenn Sie ein ML-Modell (maschinelles Lernen) trainieren, betrachtet das Modell die Vorhersagefelder einer Vorhersagetabelle und die Trainingsfelder einer Trainingstabelle. Es verwendet die Ähnlichkeiten in diesen Feldern, um ähnliche Datensätze vorherzusagen.

Sie können die Tabelle und die Felder auswählen, die Sie vorhersagen möchten, z. B. die Vorhersagetabelle und die Vorhersagefelder. Außerdem können Sie die Tabellen und Felder auswählen, die das Modell zur Vorhersage ähnlicher Datensätze verwenden soll, z. B. die Tabelle „Training“ und die Felder „Training“. Wählen Sie diese Informationen, um dem Modell mitzuteilen, wonach es während des Trainings suchen soll.

Hinweis: Sie können entweder die empfohlenen Einstellungen verwenden oder die Einstellungen an Ihre Anforderungen anpassen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

1. Geben Sie einen Namen für das Modell ein.
2. Wählen Sie aus **Vorhersagetabelle** Sie möchten, dass das Modell vorhersagt.
3. Wählen Sie **Bedingungen** aus, um eine Reihe von Datensätzen für das Training auszuwählen.

   Hinweis: Diese Bedingungen legen die Anforderungen fest, die ein Datensatz erfüllen muss, um Vorhersagen zu treffen. Diese Funktionalität wird jedoch derzeit nicht unterstützt.

4. Wählen Sie aus **Vorhersagefelder** Die verwendet werden, um ähnliche Datensätze vorherzusagen.
5. Wählen Sie aus **Trainingstabelle** In den Trainingsdaten, die das Modell für Vorhersagen verwenden soll.
6. Wählen Sie **Bedingungen** aus, um eine Reihe von Datensätzen für das Training auszuwählen.
7. Wählen Sie aus **Trainingsfelder** Die das Modell für Vorhersagen verwenden soll.
8. Wählen Sie die **Sprache** aus, in der das Training stattfindet.
9. Wählen Sie die **Aktualisierungshäufigkeit** aus, um festzulegen, wie häufig das Training stattfinden soll.
10. Überprüfen Sie die auf Grundlage der ausgewählten Bedingungen resultierende **Anzahl der Datensätze** in den Trainingsdaten.

    Die Datensätze, die gezählt werden, umfassen die Anzahl der Felder, Parameter und Daten, die das Modell zum Trainieren verwendet. Basierend auf den bereitgestellten Informationen und den festgelegten Bedingungen wird die Anzahl oder Datensätze automatisch aktualisiert. Das Modell benötigt mindestens 10.000 Datensätze für ein effektives Training. Wenn diese Mindestanzahl nicht erreicht wurde, versuchen Sie, andere Bedingungen auszuwählen. Sie können auch auf das Aktualisierungssymbol klicken, um die Zahl zu aktualisieren.

11. Wählen Sie diese Option aus, um ein Modell manuell beizubehalten oder es auf automatisches erneutes Trainieren festzulegen.
12. Wählen Sie **Training starten**.

Ähnlichkeitsmodell bewerten

Bewerten Sie die Ergebnisse des Modelltrainings, und zeigen Sie Beispielergebnisse an, um ähnliche Datensätze anzuzeigen, die für Fälle vorhergesagt werden. Wenn Sie die Ergebnisse überprüfen, erhalten Sie einen Eindruck der Leistung des Modells nach der Bereitstellung. Wählen Sie basierend auf den Beispielergebnissen die Vorhersageeinstellung aus. Das Modell verfügt über flexible Optionen. Basierend auf der Sensibilität und den Anforderungen jedes Falldatensatzes können Sie die folgenden Aktionen ausführen:

- Empfehlen Sie ähnliche Datensätze für die Fälle.
- Überwachen und führen Sie das Vorhersagemodell nur für die Fälle im Hintergrund aus. Der Administrator kann die Vorhersagen nach Modell nachverfolgen, indem er zu wechselt **Alle** > **Task Intelligence für den Kundenservice** > **Verlauf**an.
- Deaktivieren Sie die Vorhersagen für die Fälle.

Schritte in Ähnlichkeitsmodell bewerten:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

1. Zeigen Sie den Zahlenwert in an **Geschätzte Anzahl der für das Training verwendeten Datensätze** Abschnitt.
2. Wählen Sie Aus **Zeigen Sie Beispielergebnisse an** Um die für jeden Fall vorhergesagten ähnlichen Datensätze anzuzeigen.
3. Wählen Sie für jedes Feld eine der folgenden Optionen aus der Dropdown-Liste **Vorhersageeinstellung** aus.

Optionen	Beschreibung
Empfehlungen	Zeigt die Top-Empfehlungen basierend auf den Ähnlichkeitsmustern an. Mitarbeiter können die Empfehlung annehmen oder ablehnen. Sie können die Anzahl der empfohlenen Werte mithilfe von Erweiterte empfohlene Aktionen für CSM konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren von Empfohlene Aktionen Anwendung.
Vorhersagen deaktivieren	Verhindert, dass das Modell Vorhersagen abgibt.
Nur überwachen	Überwacht das Modell und führt es nur im Hintergrund aus, ohne Vorhersagen im Fallformular zu treffen.

4. Wählen Sie **Speichern und fortfahren**.

Ähnlichkeitsmodell bereitstellen

Stellen Sie das Modell „ähnliche Fälle“ bereit, um die ähnlichen Datensätze für die Fälle vorherzusagen.

1. Überprüfen Sie Ihre Auswahl auf den vorherigen Seiten und die Informationen, wie das Modell trainiert wurde.
2. Wählen Sie **Bereitstellen**, um das Modell bereitzustellen.

In einem Popup-Fenster wird bestätigt, dass Ihr Modell bereitgestellt wurde.

Lösungsdefinitionen von Predictive Intelligence für CSM

Verwenden Sie Ihre Instanzdatensätze, um Kundenservice-Management-spezifische Lösungen zu erstellen.

Lösungsdefinitionen

Diese Lösungsdefinitionen sind als Vorlagen in Instanzen verfügbar, in denen sowohl Predictive Intelligence als auch Kundenservice-Management aktiv ist. Erstellen Sie Ihre eigenen Lösungsdefinitions-Datensätze, um das Verhalten anzupassen.

Lösungsdefinitionen für Kundenservice-Management

Lösungsdefinition	Lösungstyp	Beschreibung
CSM-Fallzuweisung	Klassifizierung	Sagt den Inhalt des Felds **Zuweisungsgruppe** anhand der **Kurzbeschreibung** vorher.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Lösungsdefinitionen für Kundenservice-Management (Fortsetzung)

Lösungsdefinition	Lösungstyp	Beschreibung
CSM-Fallkategorisierung	Klassifizierung	Sagt den Inhalt des Felds **Kategorie** anhand der **Kurzbeschreibung** vorher.
CSM-Fallpriorisierung	Klassifizierung	Sagt den Inhalt des Felds **Priorität** anhand der **Kurzbeschreibung** vorher.
Fälle in Themen gruppieren	Clustering	Fasst ähnliche Fälle basierend auf der **Kurzbeschreibung** zu Themen zusammen.
Alle gleichartigen Fälle	Ähnlichkeit	Empfiehlt auf Grundlage der **Kurzbeschreibung** ähnliche Fälle, die Kundenservice-Mitarbeiter bei Falluntersuchungs- und Lösungsprozessen helfen können.
Empfohlene offene Fälle	Ähnlichkeit	Empfiehlt auf Grundlage der **Kurzbeschreibung** ähnliche offene Fälle.
Empfohlene gelöste Fälle	Ähnlichkeit	Empfiehlt auf Grundlage der **Kurzbeschreibung** ähnliche gelöste Fälle.
Erkennung schwerwiegender Probleme	Ähnlichkeit	Erteilt auf Grundlage der **Kurzbeschreibung** Empfehlungen für schwerwiegende Probleme. • Empfiehlt einen oder mehrere schwerwiegende Fälle, falls verfügbar • Empfiehlt andernfalls ähnliche Fälle, die nicht als untergeordnete Fälle mit einem schwerwiegenden Fall verknüpft sind
Ähnliche Wissensartikel	Ähnlichkeit	Empfiehlt ähnliche Wissensartikel, indem die Felder **Text**, **Kurzbeschreibung** und **Beschreibung** der Wissensartikel mit der **Kurzbeschreibung** des Falls für den Kundenservice verglichen werden.
Ähnliche Wissensartikel - Alle	Ähnlichkeit	Empfiehlt ähnliche Wissensartikel, indem Felder in der Datenbankansicht „Wissensansicht“ [sn_customerservice_Knowledge_V mit verglichen werden

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Lösungsdefinitionen für Kundenservice-Management (Fortsetzung)

Lösungsdefinition	Lösungstyp	Beschreibung
		Kurzbeschreibung Des Kundenservicefalls. **Hinweis:** Diese Lösungsdefinition wird in der Funktion Autoresponder verwendet. Weitere Informationen finden Sie unter Ähnlichkeitslösung für die Suche nach Autoresponder-Benachrichtigungsinhalten trainieren.

Geschäftsregeln für Klassifizierungslösungen

Diese Geschäftsregeln gelten nur für die Lösungsdefinitionen „CSM-Fallzuweisung“, „CSM-Fallkategorisierung“ und „CSM-Fallpriorisierung“. Die Regeln sind nur für Instanzen verfügbar, bei denen beide vorhanden sind Predictive Intelligence Und Kundenservice-Management Sind aktiv. Erstellen Sie Ihre eigenen Business Rules für die Tabelle „Fall“ [sn_customerservice_case], um das Vorhersage- und Berichtsverhalten anzupassen.

Business Rules für Kundenservice-Management

Business Rule	Tabelle	Beschreibung
Standardmäßige fallbasierte Vorhersage	Fall [sn_customerservice_case]	Generiert Vorhersageergebnisse aus den aktiven Kundenservice-Management-Lösungen. Wird ausgeführt, wenn ein Falldatensatz eingefügt wird.
Vorhersageergebnisse aktualisieren	Fall [sn_customerservice_case]	Aktualisiert die Genauigkeits- und Abdeckungsstatistiken der Lösung. Wird ausgeführt, wenn ein Falldatensatz geschlossen wird.

Upgrade-Informationen

Wenn Ihre Instanz unter dem Kingston-Release ausgeführt wird und Sie ein Upgrade auf das Zurich-Release durchführen, geschieht Folgendes:

- Verwenden Sie die standardmäßige Geschäftsregelvorlage für fallbasierte Vorhersagen, um eine neue Geschäftsregel zu erstellen. Diese Regel umfasst eine Lösungsvariable, mit der alle aktiven Lösungen mit der Methode findActiveSolution(solutionName) abgerufen werden.
- Verwenden Sie in einer globalen Domänenumgebung die Array-Variable solutionNames, für die Sie die von der Geschäftsregel aufgerufenen Lösungen explizit angeben müssen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- In einer Umgebung mit Domänentrennung, z. B. einer MSP-Umgebung, können Sie den kommentierten Code in der Business Rule-Vorlage zur einfachen Anpassung heranziehen.
- Die Geschäftsregelsvorlage ruft die Methode applyPredictionForSolution() auf, um die Vorhersage unabhängig von Änderungen am Standardwert zu treffen.

Genauigkeit der Vorhersage beibehalten

Sie können Vorhersageabweichungen verwalten, indem Sie Lösungen erneut trainieren, ändern oder erstellen, um Änderungen an Ihren Geschäftsbedingungen widerzuspiegeln. Testen und ändern Sie Ihre Business-Regel im Laufe der Zeit, um sicherzustellen, dass sie für mehrere Verbrauchspunkte und Anwenderpersonas wie gewünscht funktioniert.

Zugehörige Informationen

Ähnlicher Fall/Empfehlung

Trends in Fallthemen

Sie lösen Fälle mithilfe von Predictive Intelligence effizienter und proaktiver, um Fallcluster mit ähnlichen Problemen zu identifizieren und Faktoren zu ermitteln, die das Fallvolumen erhöhen. Jeder Fallcluster stellt ein Trendthema dar.

Die Verwendung von Trends in Fallthemen bietet die folgenden Vorteile:

- Managerproduktivität steigern: Sie identifizieren schnell Fallcluster, die auf ähnliche zugrunde liegende Probleme verweisen und handeln, um sie zu lösen.
- Kunden-Experience verbessern: Probleme werden proaktiv gelöst, indem Muster in Kundenservicedaten analysiert werden.
- Operative Exzellenz verbessern: Reduzieren Sie den Rückstand offener Fälle, indem Sie ähnliche Fälle gleichzeitig lösen.

Systemadministratoren schulen Lösungsdefinitionen, um ähnliche Fälle zu gruppieren und ähnliche schwerwiegende Fälle für das Clustering zu identifizieren.

Manager für schwerwiegende Probleme verwenden Trendthemenlisten, um den Rückstand von Fällen zu analysieren. Mithilfe der Listen können sie vorhandene schwerwiegende Fälle, mit denen der Rückstand verknüpft sein könnte, schnell identifizieren oder einen neuen schwerwiegenden Fall erstellen.

Aktivierungsinformationen

Die Funktion „Trends in Fallthemen“ erfordert das Plugin „Predictive Intelligence for CSM“ (com.snc.csm_ml) und das Plugin „Major Issue Management“ (com.sn_majorissue_mgt).

Zugehörige Informationen

Trends in Fallthemen konfigurieren

Trends in Fallthemen anzeigen

Trends in Fallthemen zu bestehenden schwerwiegenden Fällen hinzufügen

Schwerwiegende Fälle für Trends in Fallthemen erstellen

Trends in Fallthemen konfigurieren

Trainieren Sie Lösungsdefinitionen, um Cluster von Fällen zu identifizieren, die auf ähnliche zugrundeliegende Probleme hinweisen, und finden Sie alle damit zusammenhängenden schwerwiegenden Fälle für die Cluster.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können auf die Menüs zugreifen und die Module zum Trainieren der Lösungsdefinitionen verwenden, um Trends in Fallthemen zu identifizieren. Weitere Einzelheiten finden Sie unter Trends in Fallthemen.

Prozedur
1. Navigieren Sie zu **Predictive Intelligence** Und dann auch **Alle** > **Ähnlichkeit** > **Lösungsdefinitionen** oder **Clustering** > **Lösungsdefinitionen**an.
2. Führen Sie die folgenden Aufgaben aus, um die Lösungsdefinitionen für Trends in Fallthemen zu trainieren.

Beschreibung des Lösungsdefinitionsfelds

Aufgabe	Beschreibung
Clustering-Lösungsdefinition trainieren, um ähnliche Fälle automatisch in Themen zu gruppieren	Konfigurieren Sie eine Clustering-Lösungsdefinition, um ähnliche Fälle in Gruppen zusammenzufassen.
Definition der Ähnlichkeitslösung trainieren, um ähnliche vorhandene schwerwiegende Fälle zu finden	Konfigurieren Sie eine Definition der Ähnlichkeitslösung, um ähnliche schwerwiegende Fälle für die Cluster zu finden.

Clustering-Lösungsdefinition trainieren, um ähnliche Fälle automatisch in Themen zu gruppieren

Um das Gruppieren ähnlicher Fälle zu Themen zu ermöglichen, müssen Sie zunächst die Clustering-Lösungsdefinition aktualisieren und trainieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Aktivieren Sie das Plugin „Predictive Intelligence for Customer Service Management“ (com.snc.csm_ml).

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Standardmäßig ist bereits eine Clustering-Lösungsdefinition für das Clustering von Fallgruppen in Themen verfügbar. Eine Clustering-Lösungsdefinition gruppiert ähnliche Datensätze in Clustern, damit Sie sie gemeinsam bearbeiten oder Muster identifizieren können.

Sie können die Felder, Filter, Aktualisierungshäufigkeit und Trainingshäufigkeit ändern.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Predictive Intelligence** > **Clustering** > **Lösungsdefinitionen**an.
2. Suchen Sie in der Liste „Clustering-Definitionen“ nach der Lösungsdefinition „Fälle in Themen gruppieren“ (ml_sn_sn_csm_ml_global_grouping_of_cases_into_topics), und wählen Sie sie aus.
3. Überprüfen Sie auf dem Formular „Clustering-Definition“ die Standardfeldwerte.
4. Ändern Sie die Felder und Filter nach Bedarf.
5. Zum Ändern der Häufigkeit, mit der das Modell für die Clustering-Lösungsdefinition neu erstellt werden muss, bearbeiten Sie das Feld **Aktualisierungshäufigkeit**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Zum Ändern der Häufigkeit, mit der neue Datensätze in das Modell für die Clustering-Lösungsdefinition aufgenommen werden, bearbeiten Sie das Feld **Trainingshäufigkeit**.
7. Zeigen Sie in der zugehörigen Liste „Zeitplan für Schulungsanforderung“ den Zeitplan für das Training der Lösungsdefinition „Fälle in Themen gruppieren“ an.
8. Klicken Sie auf **Update & Retrain (Aktualisieren und neu trainieren)**.
9. Öffnen Sie die Lösungsdefinition „Fälle in Themen gruppieren“.
10. Zeigen Sie in der zugehörigen Liste „ML-Lösungen“ den **Fortschritt** der Trainings-Lösung in der Spalte „Fortschritt“ an.

    Hinweis: Alternativ können Sie auf den Link für die Lösung in der Spalte **Aktiv** klicken. Klicken Sie auf dem Formular „ML-Lösung“ auf den zugehörigen Link **Schulungsfortschritt anzeigen**, um den Fortschritt der Trainingslösung zu überprüfen.

11. Klicken Sie auf die Registerkarte **Cluster-Visualisierung**.
    Die Cluster, die für die angegebene Lösung gebildet wurden, werden in einer Verzeichnisstruktur in absteigender Reihenfolge von oben links nach unten rechts angezeigt. Jeder Knoten ist je nach Cluster-Qualität von rot nach grün gefärbt.

Definition der Ähnlichkeitslösung trainieren, um ähnliche vorhandene schwerwiegende Fälle zu finden

Um zugehörige schwerwiegende Fälle in einem Cluster finden zu können, müssen Sie zunächst die Definition der Ähnlichkeitslösung aktualisieren und trainieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Aktivieren Sie das Plugin „Predictive Intelligence for Customer Service Management“ (com.snc.csm_ml).

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Standardmäßig ist bereits eine Definition einer Ähnlichkeitslösung für die Suche nach ähnlichen vorhandenen schwerwiegenden Fällen in einem Cluster verfügbar. Eine Definition einer Ähnlichkeitslösung erfasst und vergleicht Ihre vorhandenen Datensätze mit neuen ähnlichen Datensätzen.

Sie können die Felder, Filter, Aktualisierungshäufigkeit und Trainingshäufigkeit ändern.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Predictive Intelligence** > **Ähnlichkeit** > **Lösungsdefinitionen**an.
2. Suchen und wählen Sie in der Liste „Ähnlichkeitsdefinitionen“ die Lösungsdefinition „Erkennung schwerwiegender Probleme“ (ml_sn_global_major_issue_detector).
3. Überprüfen Sie auf dem Formular „Ähnlichkeitsdefinition“ die Standardfeldwerte.
   Weitere Informationen zu den Formularfeldern der Ähnlichkeitsdefinition finden Sie unter Erstellen und trainieren Sie eine Ähnlichkeitslösung .
4. Ändern Sie die Felder und Filter nach Bedarf.
5. Zum Ändern der Häufigkeit, mit der das Modell für die Definition der Ähnlichkeitslösung neu erstellt werden muss, bearbeiten Sie das Feld **Aktualisierungshäufigkeit**.
6. Zum Ändern der Häufigkeit, mit der neue Datensätze in das Modell für die Definition der Ähnlichkeitslösung aufgenommen werden, bearbeiten Sie das Feld **Trainingshäufigkeit**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

7. Zeigen Sie in der zugehörigen Liste „Zeitplan für Schulungsanforderung“ den Zeitplan für das Training der Lösungsdefinition „Erkennung schwerwiegender Probleme“ an.
8. Klicken Sie auf **Update & Retrain (Aktualisieren und neu trainieren)**.
9. Öffnen Sie die Lösungsdefinition „Erkennung schwerwiegender Probleme“.
10. Zeigen Sie in der zugehörigen Liste „ML-Lösungen“ den **Fortschritt** der Trainings-Lösung in der Spalte „Fortschritt“ an.

Hinweis: Alternativ können Sie auf den Link für die Lösung in der Spalte **Aktiv** klicken. Klicken Sie auf dem Formular „ML-Lösung“ auf den zugehörigen Link **Schulungsfortschritt anzeigen**, um den Fortschritt der Trainingslösung zu überprüfen.

Empfehlungen ähnlicher Fälle

Die Funktion zur Empfehlung ähnlicher Fälle ermöglicht es Kundenservice-Mitarbeitern, leicht ähnliche Fälle zu finden, die hilfreiche Informationen zu einem aktuellen Fall liefern können. Diese Funktion kann auch Empfehlungen zu Fällen enthalten, die mit schwerwiegenden Problemen zusammenhängen können.

Die Funktion zur Empfehlung ähnlicher Fälle verwendet die folgenden Komponenten:

Zusätzliche Suchressourcen für die Kontextsuche

Zusätzliche Suchressourcen werden für die Kontextsuche bereitgestellt. Mit diesen zusätzlichen Ressourcen können Kundenservice-Mitarbeiter offene oder gelöste Fälle nach Informationen im Zusammenhang mit dem aktuellen Fall durchsuchen.

Predictive Intelligence-Definitionen der Ähnlichkeitslösung

Einige der zusätzlichen Suchressourcen verfügen über eine zugehörige Lösungsdefinition für Maschinelles Lernen (ML). Diese zusätzlichen Ressourcen führen eine kontextbezogene Suche basierend auf der Kurzbeschreibung des Falls durch und geben eine Liste ähnlicher Datensätze zurück.

Predictive Intelligence in Agent Workspace

Predictive Intelligence kann Service Desk-Mitarbeitern eine Liste von Fällen bereitstellen, die dem aktuellen Fall ähneln. Diese ähnlichen Fälle können hilfreiche Details oder Lösungsinformationen für den aktuellen Fall liefern. Predictive Intelligence kann auch Empfehlungen zu potenziellen schwerwiegenden Problemen und schwerwiegenden Fällen geben.

Mit der Funktion ähnlicher Fall/Empfehlung können Kundenservice-Mitarbeiter:

- Fälle suchen, die dem aktuellen Fall ähneln.
- Auflösungshinweise und Codes aus gelösten Fällen in den aktuellen Fall kopieren.
- Den aktuellen Fall mit einem ähnlichen Fall verknüpfen.
- Zeigen Sie eine Liste offener Fälle ähnlich dem aktuellen Fall an, und übermitteln Sie den aktuellen Fall als Kandidat für einen schwerwiegenden Fall.
- Zeigen Sie einen oder mehrere ähnliche schwerwiegende Fälle an, und verknüpfen Sie den aktuellen Fall als untergeordnetes Element mit einem schwerwiegenden Fall.

Manager für schwerwiegende Probleme können nach Fällen suchen, die einem schwerwiegenden Fall ähneln, und sie als untergeordnete Fälle hinzufügen.

Die Funktion im Agent Workspace und in der Plattform-Schnittstelle verwenden

Mit Agent Workspace können Service Desk-Mitarbeiter:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Eine Suche in Predictive Intelligence unter Verwendung der zusätzlichen Suchressourcen durchführen.
- Einen Link aus dem aktuellen Fall zu einem ausgewählten Fall in den Suchergebnissen erstellen.
- Lösungsinformationen aus einem ausgewählten Fall in den aktuellen Fall kopieren. Dies umfasst den Lösungscode und die Auflösungshinweise (der Service Desk-Mitarbeiter muss dann den Fall speichern).
- Eine Liste ähnlicher Fälle anzeigen, die keine schwerwiegenden Fälle enthalten. Dies ist eine Möglichkeit, um zu sehen, ob der aktuelle Fall ein Kandidat für einen schwerwiegenden Fall sein kann.
- Eine Liste ähnlicher Fälle anzeigen, die einen oder mehrere schwerwiegende Fälle enthalten. Die schwerwiegenden Fälle werden zuerst in der Ergebnisliste angezeigt. Service Desk-Mitarbeiter können eine verfügbare Aktion verwenden, um den aktuellen Fall als untergeordnetes Element eines schwerwiegenden Falls hinzuzufügen.

Mit der Plattform-Schnittstelle können Service Desk-Mitarbeiter:

- Im Fallformular mithilfe der zusätzlichen Suchressourcen eine Suche im Abschnitt „Zugehörige Suchergebnisse“ durchführen. Service Desk-Mitarbeiter können diese zusätzlichen Ressourcen aus einer Liste über das Feld **Zugehörige Suche** auswählen.
- Einen Link aus dem aktuellen Fall zu einem ausgewählten Fall in den Suchergebnissen erstellen.

Plugins

Die Konfiguration für die Funktion „ähnlicher Fall/Empfehlung“ ist im Plugin „Customer Service“ enthalten (com.sn_customerservice).

Die Funktion „ähnlicher Fall/Empfehlung“ hat eine Abhängigkeit vom Plugin „Contextual Search“ (com.snc.contextual_search). Aktivieren Sie das Plugin „Contextual Search“, um die Kontextsuche und die zusätzlichen Suchressourcen zu verwenden.

Um einen ähnlichen Fall/eine Empfehlung mit den folgenden Funktionen zu verwenden, aktivieren Sie die zugehörigen Plugins:

- Major Issue Management – Aktivieren Sie das Plugin „Major Issue Management“ (com.sn_majorissue_mgt).
- Predictive Intelligence – Aktivieren Sie das Plugin Predictive Intelligence (com.glide.platform_ml).
- Problem Management – Aktivieren Sie das Plugin „Problem Management Best Practice – Madrid – State Model“ (com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model).

Zugehörige Informationen

Lösungen für maschinelles Lernen für Customer Service Management

Zusätzliche Suchressourcen

Die Funktion „Empfehlung für einen ähnlichen Fall“ verwendet zusätzliche Suchressourcen, die mit der Anwendung „Contextual Search“ konfiguriert werden.

Navigieren zu **Kontextsuche** > **Zusätzliche Ressourcen** Dient zum Anzeigen der Liste Suchressourcen (Ansicht „zusätzliche Ressourcen“). Zwei Arten zusätzlicher Suchressourcen sind verfügbar: Tabelle und Predictive Intelligence-Ähnlichkeit.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabellenressourcen

Zusätzliche Suchressourcen des Typs **Tabelle** basieren auf einer ausgewählten Tabelle und haben bestimmte Bedingungen, die erfüllt sein müssen, damit ein Datensatz in die Suchergebnisse aufgenommen wird.

Die folgenden zusätzlichen **Tabelle**-Suchressourcen sind im Plugin „Customer Service“ enthalten:

- Gelöste Fälle
- Offene schwerwiegende Probleme

Die folgenden zusätzlichen **Tabelle**-Suchressourcen sind im Plugin „Problem Management Best Practice - Madrid - State Model“ enthalten:

- Offene Problems
- Gelöste Probleme

Tabellentyp zusätzliche Suchressourcen

Zusätzliche Ressource	Tabelle	Beschreibung
Gelöste Fälle	Fall	Gibt eine Liste der Fälle zurück, die in den letzten sechs Monaten erstellt wurden und den Status „Gelöst“ oder „Geschlossen“ haben, und der Lösungscode ist einer der folgenden: • Gelöst – Behoben durch Support/ bereitgestellte Anleitung • Behoben durch Schließen des zugehörigen PRB • Problemumgehung basierend auf offenem PRB bereitgestellt Verfügbare Aktionen: • **Mit Fall verknüpfen**: Der aktuelle Fall wird zu einem untergeordneten Fall des aus den Suchergebnissen ausgewählten Falls. • **Lösungsinformationen kopieren**: Kopiert die Lösungshinweise und den Lösungscode aus dem ausgewählten Fall in den aktuellen Fall.
Offene schwerwiegende Probleme	Fall	Gibt eine Liste offener schwerwiegender Fälle zurück. Verfügbare Aktionen: **Mit Fall verknüpfen**: Der aktuelle Fall wird zu einem untergeordneten Fall des aus den Suchergebnissen ausgewählten Falls.
Offene Problems	Problem	Gibt eine Liste offener Probleme zurück. Verfügbare Aktionen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabellentyp zusätzliche Suchressourcen (Fortsetzung)

Zusätzliche Ressource	Tabelle	Beschreibung
		Mit Fall verknüpfen: Fügt den ausgewählten Datensatz als Problemreferenz zum aktuellen Fall hinzu.
Gelöste Probleme	Problem	Gibt eine Liste von Problemen zurück, die den Status „Gelöst“ oder „Geschlossen“ haben. Verfügbare Aktionen: **Mit Fall verknüpfen**: Fügt den ausgewählten Datensatz als Problemreferenz zum aktuellen Fall hinzu.

Predictive Intelligence-Ähnlichkeit-Ressourcen

Zusätzliche Suchressourcen des Typs Predictive Intelligence-Ähnlichkeit sind einer Lösungsdefinition für Maschinelles Lernen (ML) zugeordnet. Suchressourcen dieses Typs erfordern das Plugin Predictive Intelligence (com.glide.platform_ml). Die in der folgenden Tabelle aufgeführten Ressourcen sind im Plugin Predictive Intelligence enthalten.

Zusätzlich zur zugeordneten Ähnlichkeitslösung-Definition können Predictive Intelligence-Ähnlichkeitsressourcen konfigurierte Eigenschaften haben. Diese Eigenschaften identifizieren Bedingungen, die erfüllt sein müssen, damit Fälle in die Suchergebnisse aufgenommen werden.

Predictive Intelligence Similarity-Typ - zusätzliche Suchressourcen

Zusätzliche Ressource	Tabelle	Beschreibung
Empfohlene gelöste Fälle	Fall	Gibt eine Liste der gelösten ähnlichen Fälle zurück, die in den letzten sechs Monaten erstellt wurden. Mit der Lösungsdefinition für die empfohlenen gelösten Fälle verbunden.
Empfohlene offene Fälle	Fall	Gibt eine Liste offener ähnlicher Fälle zurück, die in den letzten sechs Monaten erstellt wurden. Mit der Lösungsdefinition für die empfohlenen offene Fälle verbunden.
Alle gleichartigen Fälle	Fall	Gibt eine Liste aller ähnlichen Fälle zurück, die in den letzten sechs Monaten erstellt wurden. Mit der Ähnlichkeitslösungsdefinition

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Predictive Intelligence Similarity-Typ - zusätzliche Suchressourcen (Fortsetzung)

Zusätzliche Ressource	Tabelle	Beschreibung
		„Alle gleichartigen Fälle“ verbunden.

Agent Assist-Empfehlungen zu schwerwiegenden Fällen

Die Empfehlungen des Major Case Agent Assist werden für die Empfehlung von schwerwiegenden Fällen verwendet.

Agent Assist bietet eine Empfehlung für die beiden Szenarien schwerwiegender Fälle:

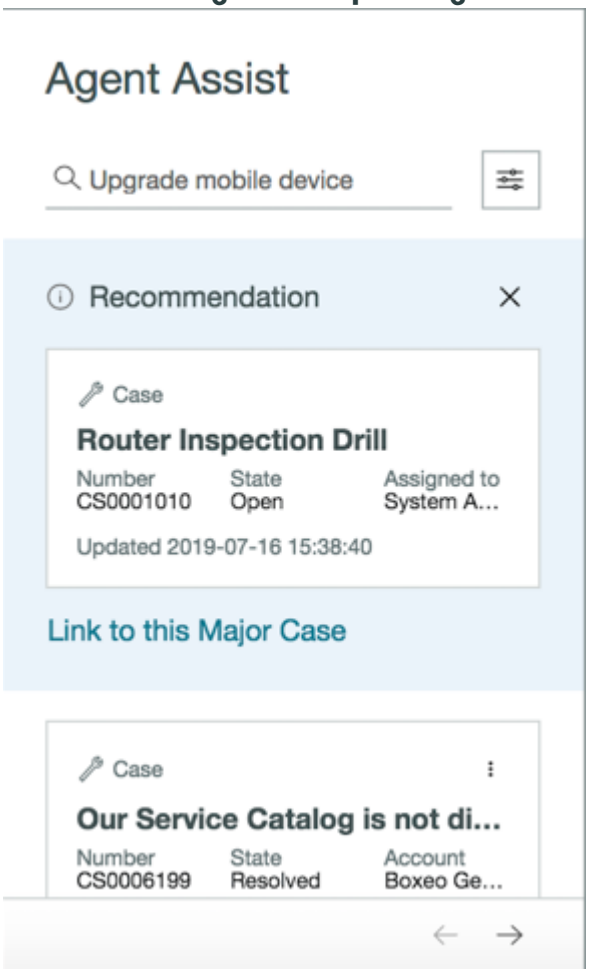
- Schwerwiegender Fall gefunden: Gibt eine Liste mit einem oder mehreren schwerwiegenden Fällen zurück, die im in der Lösungsdefinition angegebenen Zeitrahmen erstellt wurden und dem aktuellen Fall ähneln. Fälle werden nach Ähnlichkeitspunktzahl aufgelistet. Der Standard-Zeitrahmen ist auf Tagesbeginn gestern festgelegt.
- Kein schwerwiegender Fall gefunden: Gibt eine Empfehlung basierend auf der Anzahl der Fälle zurück, die in dem in der Lösungsdefinition angegebenen Zeitrahmen erstellt wurden, der dem aktuellen Fall ähnelt (enthält keine schwerwiegenden Fälle). Der Standard-Zeitrahmen ist auf Tagesbeginn gestern festgelegt.

Informationen zum Konfigurieren des Zeitrahmens für den Lösungsdefinitionsschwellenwert finden Sie unter Aktualisieren Sie den Schwellenwert für die Ähnlichkeitsbewertung .

Wenn die Empfehlungen von Major Case Agent Assist einen oder mehrere schwerwiegende Fälle finden, die dem aktuellen Fall ähneln, zeigt die Registerkarte Predictive Intelligence diese Fälle nach der Ähnlichkeitspunktzahl an. Der Fall mit der höchsten Punktzahl wird mit einem weißen Feld und dem Titel **Major Case** hervorgehoben und enthält eine Benutzeraktion, um den aktuellen Fall mit dem schwerwiegenden Fall zu verknüpfen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

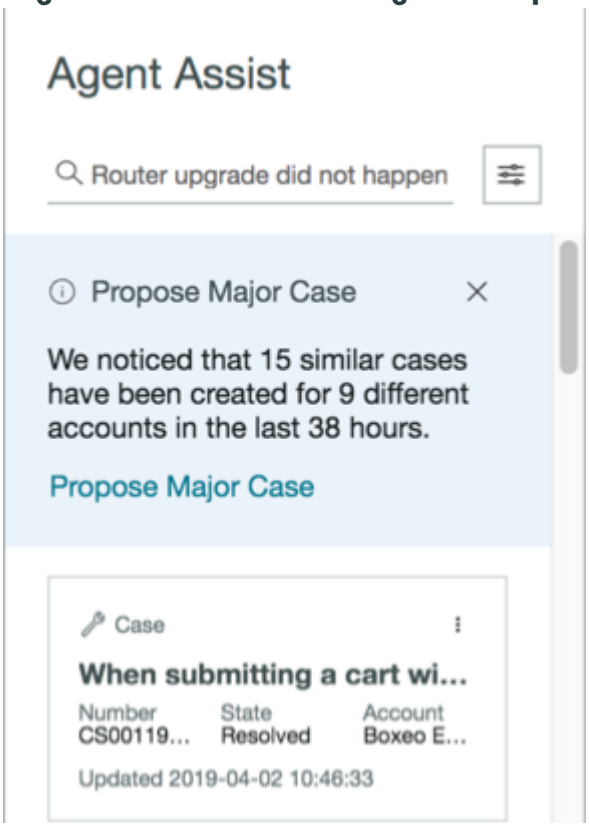
Predictive Intelligence - Empfehlung für schwerwiegenden Fall



Wenn die Empfehlungen von Major Case Agent Assist ähnliche Fälle wie den aktuellen Fall finden, aber keine schwerwiegenden Fälle finden, wird auf der Registerkarte Predictive Intelligence eine Empfehlung mit einem blauen Feld angezeigt. Sie enthält die Option, den aktuellen Fall als Kandidaten für einen schwerwiegenden Fall vorzuschlagen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registerkarte Predictive Intelligence - Empfehlungen ähnlicher Fälle



Agent Assist-Empfehlungen zu schwerwiegenden Fällen:

- Verwendet die Lösungsdefinition von Major Case Agent Assist ML.
- Enthält einige Eigenschaften, die Kundenanpassungsoptionen bereitstellen, z. B. den Empfehlungstitel und die Nachricht, die auf der Registerkarte Predictive Intelligence angezeigt wird.
- Enthält die Trenddefinition für **Potenzieller schwerwiegender Fall**.

  Diese Definition legt den Schwellenwert für Folgendes fest:

  - Ermitteln der Anzahl eindeutiger Accounts, zu denen Fälle für eine Empfehlung zu schwerwiegendem Problem gehören müssen. Der Standardwert ist 3.
  - Die Anzahl der ähnlichen Fälle, die von der Lösungsdefinition für eine Empfehlung eines schwerwiegenden Problems mithilfe eines Skripts zurückgegeben werden müssen. Der Standardwert ist 10.

Definitionen der Ähnlichkeitslösung

Die Funktion zur Empfehlung ähnlicher Fälle verwendet mehrere Predictive Intelligence-Lösungsdefinitionen für Ähnlichkeitsmodelle.

Navigieren zu **Predictive Intelligence** > **Ähnlichkeit** > **Lösungsdefinitionen**an. Die folgenden Lösungsdefinitionen werden mit der Funktion zur Empfehlung ähnlicher Fälle bereitgestellt.

- Alle ähnlichen Fälle (ml_sn_global_all_similar_cases)
- Empfohlene gelöste Fälle (ml_sn_global_recommended_resolved_cases)
- Empfohlene offene Fälle (ml_sn_global_recommended_open_cases)
- Detektor schwerwiegendes Problem (ml_sn_global_major_issue_detector)

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Einige der zusätzlichen Kontext-Suchressourcen, die von der Funktion zur Empfehlung ähnlicher Fälle verwendet werden, sind diesen Lösungsdefinitionen zugeordnet. Service Desk-Mitarbeiter können diese Suchressourcen auswählen und auf die von diesen Ähnlichkeits-Lösungsdefinitionen zurückgegebenen Fälle zugreifen.

Zugehörige Informationen

Eine Ähnlichkeitslösung erstellen und trainieren

Ähnliche Fälle - Benutzeraktionen

Kundenservice-Mitarbeiter und Manager für schwerwiegende Problem können die Funktion zur Empfehlung ähnlicher Fälle verwenden, um Fälle zu verknüpfen, Lösungsinformationen zu kopieren, Kandidaten für einen schwerwiegenden Fall vorzuschlagen und Fälle zu vorhandenen schwerwiegenden Fällen hinzuzufügen.

Anwenderaktionen und -Ergebnisse

Anwenderaktion	Beschreibung	UI Action	Ergebnis
Der Kundenservice-Mitarbeiter kann den aktuellen Fall mit einem ähnlichen Fall verknüpfen.	• **Mitarbeiterbereich** : Die Predictive Intelligence Die Registerkarte zeigt eine Liste ähnlicher Fälle, sortiert nach der Ähnlichkeitsbewertung. • **Plattform** : Im Abschnitt „zugehörige Suchergebnisse“ des Fallformulars wird eine Liste ähnlicher Fälle angezeigt, sortiert nach der Ähnlichkeitspunktzahl.	• Mitarbeiterbereich: Wählen Sie das Menü weitere UI-Aktionen aus, und wählen Sie aus **Link zu Fall** . • Plattform: Wählen Sie den gewünschten Fall in der Suchergebnisliste aus, und wählen Sie dann aus **Link zu Fall** .	Der aktuelle Fall wird als untergeordnetes Element des ähnlichen Falls verknüpft.
Der Kundenservice-Mitarbeiter kann Lösungsinformationen aus einem gelösten Fall in den aktuellen Fall kopieren.	**Mitarbeiterbereich** : Die Predictive Intelligence Die Registerkarte zeigt eine Liste der gelösten ähnlichen Fälle, sortiert nach der Ähnlichkeitspunktzahl.	Mitarbeiterbereich: Wählen Sie das Menü weitere UI-Aktionen aus, und wählen Sie aus **Lösung Kopieren** .	Kopiert den Lösungscode und die Auflösungshinweise aus dem ähnlichen Fall in den aktuellen Fall. **Hinweis:** Speichern Sie den aktuellen Falldatensatz unbedingt.
Der Kundenservice-Mitarbeiter kann einen Kandidaten für einen schwerwiegenden Fall vorschlagen.	**Mitarbeiterbereich** : Die Predictive Intelligence Auf der Registerkarte wird eine Empfehlung für	Mitarbeiterbereich: Wählen Sie aus **Schwerwiegenden Fall Vorschlagen** Link.	Der aktuelle Fall wird als schwerwiegendes Problem vorgeschlagen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwenderaktionen und -Ergebnisse (Fortsetzung)

Anwenderaktion	Beschreibung	UI Action	Ergebnis
Hinweis: Die Ähnlichkeits-Lösungdefinition für Major Issue Detector muss aktiv sein.	ein schwerwiegendes Problem mit der folgenden Meldung angezeigt: „Wir haben festgestellt, dass {x} ähnliche Fälle für {y} verschiedene Accounts in den letzten {z} Stunden erstellt wurden. Dies als schwerwiegendes Problem vorschlagen?“		
Manager für schwerwiegende Probleme können den aktuellen Fall einem schwerwiegenden Fall zuordnen. **Hinweis:** Die Ähnlichkeits-Lösungdefinition für Major Issue Detector muss aktiv sein.	**Agent Workspace**: Die Registerkarte Predictive Intelligence listet einen oder mehrere schwerwiegende Fälle auf, die dem aktuellen Fall ähneln, geordnet nach Ähnlichkeitspunktzahl.	Mitarbeiterbereich: Wählen Sie das Menü weitere UI-Aktionen aus, und wählen Sie aus **Link zu diesem schwerwiegenden Problem** .	Der aktuelle Fall wird dem schwerwiegenden Fall als untergeordnetes Element hinzugefügt.

Zugehörige Informationen

Ähnlichkeitslösungen

Geschätzte Zeit bis zur Lösung eines Falls

Maschinelles Lernen in Customer Service Management hilft bei der Falllösung, indem die geschätzte Zeit bis zur Lösung eines Falls vorhergesagt wird.

Durch die ML-Engine (maschinelles Lernen) wird die geschätzte Zeit bis zur Lösung eines Falls (ETTR) basierend auf den Attributen eines Falls wie Kurzbeschreibung, Kategorie, Priorität, Zuweisungsgruppe vorhergesagt. Weitere Informationen zum Konfigurieren der Regressionsdefinition für maschinelles Lernen für ETTR finden Sie unter Konfigurieren Sie die standardmäßige geschätzte Lösungszeit.

Aktivierung

Diese Funktion ist bei Aktivierung des Plugins „Predictive Intelligence for Customer Service Management“ (com.sn_csm_ml) verfügbar. Weitere Informationen finden Sie unter Installieren Sie Predictive Intelligence .

Service Desk-Mitarbeiter müssen die Menübandkomponente **Zeit bis zur Lösung** aktivieren, damit die ETTR in CSM Agent Workspace oder im konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

angezeigt wird. Weitere Informationen finden Sie unter Zeigen Sie an Zeit Zum Auflösen der Menübandkomponente Und Geschätzte Zeit bis zur Lösung .

Einstellungen für Werte der geschätzten Zeit bis zur Lösung konfigurieren

Nach dem Upgrade konfigurieren Sie einige Einstellungen, um die Spalte **Zeit bis zur Auflösung des numerischen Werts** im Fallbericht für ältere Fälle anzuzeigen und die angezeigten Informationen zu bestimmen.

Vorbereitungen

Sie müssen über eine geschulte geschätzte Standardzeit verfügen, um eine Fallregressionslösung zu lösen. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie die standardmäßige geschätzte Lösungszeit.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Festes Skript**an.
2. Wählen Sie das feste Skript **Numerische TTR-Werte ausfüllen** aus.
3. **Wahlweise:** Ändern Sie die standardmäßigen Parameterwerte.
   - `LookBackPeriodInMonths`: Die Anzahl der vergangenen Monate der zu untersuchenden Fälle. Der Standardwert beträgt 15 Monate.
   - `report.setLimit`: Die maximale Anzahl der zu untersuchenden Datensätze. Der Standardwert beträgt 150.000.
4. Klicken Sie auf **Festes Skript ausführen**, um die geschätzten Zeitwerte für die Lösung älterer Fälle auszufüllen.
5. Führen Sie das Skript entweder auf dem Bildschirm oder im Hintergrund aus.
   - Klicken Sie auf **Fortfahren**, um das auf dem Bildschirm ausgeführte Skript anzuzeigen.
   - Um das Skript im Hintergrund auszuführen, klicken Sie auf **Im Hintergrund fortfahren**.

Konfigurieren Sie die standardmäßige geschätzte Lösungszeit

Die Definition der geschätzten Zeit zum Lösen einer Fallregression ist standardmäßig verfügbar. Sie können die Standardwerte von Fallfeldern, die Fallzeitleiste und die Schulungshäufigkeit ändern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, ml_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Definition der geschätzten Zeit zum Lösen eines Falls ist standardmäßig verfügbar. Sie können diese verfügbare Definition trainieren, um eine Lösung abzuschließen und Vorhersagen zu treffen. Sie können einige der Standardeinstellungen ändern, z. B. die Felder, einen Filter und die Schulungshäufigkeit. Weitere Informationen zum Erstellen und Trainieren einer Lösung finden Sie im Folgenden.

Erstellen und trainieren Sie eine Regressionslösung.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Predictive Intelligence** > **Regression** > **Lösungsdefinitionen**an.
2. Klicken Sie auf **Geschätzte Zeit bis zur Lösung eines Falls**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Im Bildschirm „Regressionsdefinition“ wird das Feld **Tabelle** automatisch mit der Tabelle „Fallbericht“ [sn_customerservice_case_report] gefüllt. Das Feld **Ausgabefeld** wird automatisch mit der Zeit bis zur Lösung eines Falls in Sekunden gefüllt.

Hinweis: Nach einem Upgrade müssen Sie ein Korrekturskript ausführen, um die Spalte **Zeit bis zur Auflösung des numerischen Werts** mit Werten für ältere Fälle anzuzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Einstellungen für Werte der geschätzten Zeit bis zur Lösung konfigurieren.

3. Um Fallattribute zu bearbeiten, hinzuzufügen oder zu löschen, ändern Sie die Standardwerte im Feld **Felder**. Standardmäßige Fallattribute sind Kurzbeschreibung, Kategorie, Zuweisungsgruppe, Zugewiesen an, Priorität, Produkt, Kanal, Konto, Service, Kontakt, Vertrag und Beschreibung. Diese Details werden aus dem Falldatensatz übernommen.
4. Bearbeiten Sie das Feld **Filter**, wenn Sie die Anzahl der vergangenen Monate der zu untersuchenden Fälle ändern möchten.
   Der Standardwert beträgt 15 Monate.
5. Bearbeiten Sie das Feld **Schulungshäufigkeit**, wenn Sie die Schulungshäufigkeit ändern möchten.
   Der Standardwert beträgt jeweils 30 Tage.
6. Aktualisieren Sie entweder die von Ihnen vorgenommenen Änderungen, oder aktualisieren Sie die Lösung, und schulen Sie sie erneut.
   - Klicken Sie auf **Aktualisieren**, um die durchgeführten Änderungen zu übernehmen.
   - Klicken Sie auf **Aktualisieren und neu schulen**, um die Lösung zu aktualisieren und neu zu schulen.

Zeigen Sie an Zeit Zum Auflösen der Menübandkomponente

Aktivieren Sie **ETTR-Experience-Karte** Damit Sie die Zeit bis zur Auflösung der Menübandkomponente in anzeigen können Ihr CSM-Arbeitsbereiche.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Menübandkomponente „Zeit bis zur Lösung“ ist standardmäßig verfügbar und kann sowohl in CSM Agent Workspace als auch in CSM Configurable Workspace angezeigt werden. Sie müssen die Komponente in CSM Agent Workspace aktivieren, bevor Sie sie im konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich aktivieren.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereicherfahrung** > **Formulare** > **Menübandeinstellungen für Workspace**an.
2. Wählen Sie einen beliebigen Datensatz mit dem Tabellenwert aus **Fall [sn_customerservice_Case]** .
3. Erhöhen oder verringern Sie die Werte in der Spalte „Breite“, um die Gesamtbreite aller Komponenten auf maximal 12 zu reduzieren.

   Hinweis: Wenn die Summe bereits 12 überschreitet, verringern Sie die Werte für die anderen Komponenten, bevor Sie den Wert für **ETTR-Experience-Karte** ändern.

4. Wählen Sie Aus **ETTR-Experience-Karte** .
5. Wählen Sie **Aktiv** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. In **Attribute Der Menübandkomponente** Formularabschnitt, ändern Sie Komponenten wie **Kartentitel** Und **Infonachricht** Nach Bedarf.

Hinweis:

- Sie können sehen, dass für den Lösungsnamen bereits der Standardname vorab eingetragen ist.
- Dasselbe Verfahren gilt für die Aktivierung der **ETTR-Experience-Karte** in CSM Configurable Workspace. Sie müssen die **ETTR-Experience-Karte** in CSM Agent Workspace aktivieren, bevor Sie sie in CSM Configurable Workspace konfigurieren. Navigieren zu **User Experience Framework** > **Menüband-Konfigurationseinstellungen** Und aktivieren. Der Abschnitt **Attribute der Menübandkomponente** kann nicht geändert werden.

Predictive Intelligence für Fallverwaltung

Unterstützen Sie Service Desk-Mitarbeiter bei der Fallerstellung, indem Sie ein Minimum an Informationen vorgeben, z. B. die Kurzbeschreibung und die Vorhersagewerte für die Kategorie, Priorität und Zuweisungsgruppe.

Agents können diese Funktion entweder über Agent Workspace oder über die Plattform-Schnittstelle verwenden, wenn sie Fälle erstellen, indem sie die Kurzbeschreibung bereitstellen. Basierend auf den in eingegebenen Informationen **Kurzbeschreibung** Feld, die Predictive Intelligence Die Funktion sagt die Kategorie, die Priorität und die Zuweisungsgruppe voraus und leitet den Fall an die richtige Warteschlange weiter.

Plugin

Das Plugin „Predictive Intelligence für Kundenservice-Management“ (com.snc.csm_ml) bietet Predictive Intelligence-Funktionen für Kundenservice-Management. Mit diesem Plugin können Kunden Algorithmen für maschinelles Lernen für die Suche nach zugehörigen Fällen in CSM nutzen. Für dieses Plugin ist Folgendes erforderlich:

- Customer Service (com.sn_customerservice)
- Predictive Intelligence für Contextual Search (com.snc.contextual_search_ml)

Das Plugin „Predictive Intelligence für Kundenservice-Management“ ist für neue Orlando-Kunden automatisch aktiviert. Bestandskunden, die auf das Orlando-Release aktualisieren, müssen dieses Plugin manuell aktivieren.

Lösungsdefinitionen

Predictive Intelligence umfasst die folgenden Lösungsdefinitionen für die Fallverwaltung:

- CSM-Fallkategorisierung
- CSM-Fallzuweisung
- CSM-Fallpriorisierung

Eine Lösungsdefinition prognostiziert ein oder mehrere Ausgabefelder basierend auf einem konfigurierten Eingabefeld. Mindestens eine Lösungsdefinition muss aktiv sein, damit Sie Predictive Intelligence mit Kundenservice-Management verwenden können.

Weitere Informationen finden Sie unter Lösungsdefinitionen von Predictive Intelligence für CSM.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Business Rules

Predictive Intelligence enthält auch Geschäftsregeln für Kundenservice-Management:

- Standardmäßige fallbasierte Vorhersage
- Vorhersageergebnisse aktualisieren

Weitere Informationen finden Sie unter Lösungsdefinitionen von Predictive Intelligence für CSM.

Erweiterungspunkte

Die Funktion Predictive Intelligence für Kundenservice-Management umfasst den Erweiterungspunkt **CSMPredictionService**. Dieser Erweiterungspunkt enthält eine Methode, die die folgenden Informationen zurückgibt:

- Die Liste der Lösungsdefinitionen, die zur Vorhersage von Feldwerten während der Fallerstellung verwendet werden.
- Die Behandlung der vorhergesagten Felder basierend auf den Werten der Eingabefelder.

Der Systemadministrator kann diesen Erweiterungspunkt verwenden, um die Lösungsdefinitionen anzupassen.

Predictive Intelligence für Fallverwaltung konfigurieren

Aktivieren Sie das Plugin Predictive Intelligence, und aktivieren Sie die zugehörige Systemeigenschaft und das Clientskript für die Verwendung von Predictive Intelligence mit Kundenservice-Management.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Aktivieren Sie das Plugin Predictive Intelligence (com.glide.platform_ml).
2. Aktivieren Sie die Eigenschaft **Vorhersage für Fall aktivieren/deaktivieren** (`sn_customerservice.case.mlpredictor.enable`).
   a. Navigieren zu **Kundenservice** > **Administration** > **Eigenschaften.**
   b. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Vorhersage für Fall aktivieren/deaktivieren**.
   c. Klicken Sie auf **Speichern**.
3. Aktivieren Sie das Clientskript **Fallwerte vorhersagen**.
   a. Navigieren zu **Systemdefinition** > **Client-Skripts**an.
   b. Klicken Sie in der Liste „Clientskripts“ auf **Fallwerte vorhersagen**.
   c. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Aktiv**.
   d. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Predictive Intelligence für Fallmanagement verwenden

Service Desk-Mitarbeiter können Predictive Intelligence verwenden, um Werte für konfigurierte Felder bei der Erstellung eines Kundenservicefalls vorherzusagen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_agent, sn_customerservice_manager oder admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie einen Fall erstellen, prognostiziert die Funktion Predictive Intelligence Werte für die konfigurierten Felder basierend auf der Kurzbeschreibung.

Hinweis: Wenn Sie den Fall aktualisieren, werden die Werte für diese Felder nicht erneut prognostiziert.

Prozedur

1. Erstellen Sie einen Fall.
2. Geben Sie Informationen in das Feld **Kurzbeschreibung** ein, und wechseln Sie dann mit der Tabulatortaste zum nächsten Feld.

   Basierend auf diesen Informationen prognostiziert das System die Werte für die Felder **Priorität**, **Zuweisungsgruppe** und **Kategorie**.

   Hinweis: Wenn das System keine Werte basierend auf der Kurzbeschreibung vorhersagen kann, bleiben diese Felder leer.

3. **Wahlweise:** Ändern Sie bei Bedarf die Werte in den vorhergesagten Feldern, oder geben Sie Werte für Felder ein, in denen Predictive Intelligence Hat die Vorhersage übersprungen.
   Das System überschreibt keine vom Anwender eingegebenen Werte für die vorhergesagten Felder.

Fälle mit fehlenden Feldvorhersagen aktualisieren

Zeigen Sie die Liste der offenen Fälle an, für die die Vorhersage von Kategorie, Priorität oder Zuweisungsgruppe von der Funktion Predictive Intelligence übersprungen wurde.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_agent, sn_customerservice_manager oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Für den Fall, dass Predictive Intelligence mindestens ein Fallattribut für einen Fall nicht vorhersagen kann, können Kundenservice-Mitarbeiter und Administratoren diese Informationen aktualisieren, nachdem ein Fall erstellt wurde. Zum Beispiel enthält die Kurzbeschreibung möglicherweise nicht genügend Details, um eine Vorhersage zu treffen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Fälle** > **Von Predictive Intelligence übersprungene Fälle**an.
2. Wählen Sie einen Fall aus der Liste aus.
3. Geben Sie die fehlenden Informationen an, und klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Autoresponder-Benachrichtigungen konfigurieren

Konfigurieren Sie die Funktion Autoresponder für die Freigabe relevanter Inhalte in E-Mail-Benachrichtigungen zur Abwendung von Fällen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Aktivieren Sie das Plugin „Predictive Intelligence for Kundenservice-Management“ (com.snc.csm_ml). Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie ein Plugin Und Lösungsdefinitionen von Predictive Intelligence für CSM.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie das Plugin „Predictive Intelligence for Kundenservice-Management“ installieren und aktivieren (com.snc.csm_ml), werden auch die folgenden zugehörigen Plugins aktiviert:

- Plugin „Customer Service“ (com.sn_customerservice)
- Plugin „Predictive Intelligence for Contextual Search“ (com.snc.contextual_search_ml)
- Plugin „Email Notification Script for Contextual Search Results“ (com.snc.adv_cxs_results_email_script)

Sie können die Funktion Autoresponder auch für andere Aufgaben als Kundenservicefälle konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Autoresponder für andere Aufgaben als Fälle konfigurieren.

Prozedur

1. Führen Sie die Schritte unter diesem Link aus: Autoresponder aktivieren.
2. Führen Sie die Schritte unter diesem Link aus: Ähnlichkeitslösung für die Suche nach Autoresponder-Benachrichtigungsinhalten trainieren.
3. **Wahlweise:** Führen Sie die Schritte unter diesem Link aus: Konfigurieren Sie den Suchkontext für Auto-Responder .
4. **Wahlweise:** Führen Sie die Schritte unter diesem Link aus: Anzahl der Artikel in Autoresponder-Benachrichtigungen für Fälle begrenzen.
5. **Wahlweise:** Führen Sie die Schritte unter diesem Link aus: Erweiterte Kontextsuchergebnisse in Autoresponder-Benachrichtigungen einbeziehen.

   Hinweis: Standardmäßig werden Wissensartikel, die in den letzten 30 Tagen vom Benutzer angezeigt wurden, nicht in die E-Mail-Benachrichtigung aufgenommen. Sie können den Erweiterungspunkt `getViewedContent` verwenden, um den Filter nach der Dauer des zuletzt angezeigten Inhalts zu ändern.

6. **Wahlweise:** Führen Sie die Schritte unter diesem Link aus: Textsuchempfehlungen in Autoresponder-Benachrichtigungen aktivieren.
7. **Wahlweise:** Führen Sie die Schritte unter diesem Link aus: Fälle in die Autoresponder-Benachrichtigungen einbeziehen, die über angegebene Kommunikationskanäle protokolliert wurden.
8. **Wahlweise:** Führen Sie die Schritte unter diesem Link aus: Wissensartikel aus benutzerdefinierten Portalen in Autoresponder-Benachrichtigungen einbeziehen.

   Hinweis: Wenn Sie die Funktion Autoresponder für die Verwendung eines benutzerdefinierten Portals konfigurieren, wird die Standardkonfiguration für das Kunden- und Verbraucherserviceportal nicht verwendet. Stellen Sie sicher, dass Sie diese Konfiguration verwenden, wenn Sie über ein eigenes benutzerdefiniertes Portal verfügen und nicht das Kunden- oder Verbraucherserviceportal verwenden möchten.

Zugehörige Informationen

Autoresponder für Abwendung von Fällen verwenden

Autoresponder aktivieren

Aktivieren Sie die Funktion Autoresponder, um Inhalte, die zur Abwendung von Fällen vorgeschlagen werden, in E-Mail-Benachrichtigungen aufzunehmen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Aktivieren Sie das Plugin „Predictive Intelligence for Customer Service Management“ (com.snc.csm_ml). Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie ein Plugin Und Lösungsdefinitionen von Predictive Intelligence für CSM.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Administration** > **Eigenschaften**an.
2. Aktivieren Sie im Abschnitt „Autoresponder-Empfehlungen“ das Kontrollkästchen für die Eigenschaft **Autoresponder-Empfehlungen aktivieren** (*sn_customerservice.case.autoresponder.enable*).
3. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ähnlichkeitslösung für die Suche nach Autoresponder-Benachrichtigungsinhalten trainieren

Aktualisieren und trainieren Sie eine Ähnlichkeitslösungsdefinition, damit die Funktion Autoresponder Inhalte vorschlagen kann, indem die Kurzbeschreibung eines Kundenservicefalls mit denen vorhandener Wissensartikel verglichen wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Aktivieren Sie das Plugin „Predictive Intelligence for Kundenservice-Management“ (com.snc.csm_ml). Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie ein Plugin Und Lösungsdefinitionen von Predictive Intelligence für CSM.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Eine Definition einer Ähnlichkeitslösung erfasst und vergleicht Ihre vorhandenen Datensätze mit neuen ähnlichen Datensätzen. Die Ähnlichkeitslösung „Ähnliche Wissensartikel - alle“ wählt Wissensartikel für Kundenservicefälle aus den vordefinierten Knowledge Bases im Verbraucher- und Kundenserviceportal aus. Um Wissensartikel aus einer beliebigen benutzerdefinierten Knowledge Base in einem Portal oder aus einer Knowledge Base in einem benutzerdefinierten Portal auszuwählen, müssen Sie diese Ähnlichkeitslösung ändern.

Damit eine Ähnlichkeitslösung ordnungsgemäß funktioniert, muss die Tabelle „Knowledge [kb_knowledge]“ in der Datenbankansicht der Wissensansicht [sn_customerservice_knowledge_view] mindestens die erforderliche Anzahl von Datensätzen in der Konfiguration Ihrer ServiceNow-Instanz aufweisen. Der Standardwert für die Mindestanzahl ist 10.000.

Wenn das Plugin „Knowledge Management Advanced“ (com.snc.knowledge_advanced) aktiviert ist, werden die Tabellen für Wissensartikelvorlagen (z. B. FAQ, Anleitungen, Beschreibungen, KCS-Artikel) auch der Datenbankansicht der Wissensansicht [sn_customerservice_knowledge_view] hinzugefügt. Damit eine Ähnlichkeitslösung Ergebnisse von jedem Vorlagentyp anzeigt, muss jede der Tabellen für den Vorlagentyp mindestens die erforderliche Anzahl von Datensätzen aufweisen. Wenn eine Tabelle nicht die erforderliche Anzahl von Datensätzen aufweist, werden die Ergebnisse aus dieser Tabelle möglicherweise nicht angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Unterstützung der Datenbankansicht für Predictive Intelligence .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Predictive Intelligence** > **Ähnlichkeit** > **Lösungsdefinitionen**an.
2. Suchen Sie in der Liste der Ähnlichkeitsdefinitionen nach der Lösungsdefinition „Ähnliche Wissensartikel - Alle“ (ml_sn_sn_customerservice_global_similar_knowledge_view_articles).
3. Überprüfen Sie im Formular Ähnlichkeitsdefinition die Standardfeldwerte für Wissensartikel.

Hinweis: Wenn der Anwendungsbereich nicht auf die Anwendung „Customer Service“ festgelegt ist, können Sie das Formular nicht bearbeiten, und eine Warnmeldung wird angezeigt. Um das Formular bearbeitbar zu machen, klicken Sie am Ende der Nachricht auf das Wort **hier**.

Formular „Ähnlichkeitsdefinition“

Feld	Beschreibung
Bezeichnung	Eindeutiger Name für die Ähnlichkeitslösung
Wortkorpus	Definiert, welche Wissensartikel und Fälle ausgewählt werden. Standardmäßig steht der Wortkorpus **Alle Artikel und Fälle** für die Suche nach Wissensartikeln zur Verfügung, die einer kurzen Beschreibung eines Kundenservicefalls ähneln. **Hinweis:** Ändern Sie den Wortkorpus, um die für Ihr Portal definierte Knowledge Base zu verwenden. Wenn Sie benutzerdefinierte Tabellen für Wissensartikel und Artikelvorlagen definiert haben, müssen Sie deren Felder in den Wortkorpusinhalt aufnehmen. Weitere Informationen zum Wortkorpus und zum Inhalt des Wortkorpus finden Sie unter Erstellen Sie einen Wortkorpus .
Tabelle	Tabellen- oder Datenbankansicht, die die Wissensartikel-Datensätze enthält. Legen Sie als Wert die Datenbankansicht der Wissensansicht [sn_customerservice_knowledge_view] fest, es sei denn, Sie verwenden eine andere Tabelle oder Datenbankansicht zum Speichern von Wissensartikeln. Diese Datenbankansicht verbindet die Tabellen für Wissens- [kb_knowledge], Beschreibungs- [kb_template_what_is], Anleitungs- [kb_template_how_to], FAQ- [kb_template_faq] und KCS-Artikel [kb_template_kcs] zum Anzeigen aller Felder in einem Wissensartikel. Nachdem Sie einen Tabellenwert zugewiesen haben, wird die Anzahl der Datensätze, die den Filterbedingungen entsprechen, als Link angezeigt. **Hinweis:** Die Tabellen für Beschreibungen [kb_template_what_is], Anleitungen [kb_template_how_to], FAQs [kb_template_faq] und KCS-Artikel [kb_template_kcs] sind nur verfügbar, wenn das Plugin „Knowledge Management Advanced“ aktiviert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie das Plugin „Wissensmanagement Advanced“ .
Felder	Felder aus der Datenbankansicht der Wissensansicht [sn_customerservice_knowledge_view] für den Ähnlichkeitsvergleich mit der Kurzbeschreibung des Falls ausgewählt. Die Felder müssen den Feldern entsprechen, die Sie für den Wortkorpusinhalt definieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Filter	Filterbedingungen, die auf die Datenbankansicht angewendet werden, um Wissensartikel-Datensätze für Autoresponder-Empfehlungen zu filtern. Klicken Sie auf **Filterbedingung hinzufügen**, um Bedingungen auf die Datensätze der Felder anzuwenden, die als Grundlage für die abgerufenen Ähnlichkeitsergebnisse dienen. Für das Kundenserviceportal würden Sie z. B. die Filterbedingung **[Workflow] [ist] [veröffentlicht] UND [Knowledge Base] ist [Customer Service]** festlegen. Für ein benutzerdefiniertes Portal wählen Sie die Knowledge Base des benutzerdefinierten Portals unter der Bedingung **[Knowledge Base]** aus.
Testtabelle	Tabelle, die die Falldatensätze enthält, die Sie mit Wissensartikel-Datensätzen vergleichen möchten. Legen Sie als Wert die Falltabelle [sn_customerservice_case] fest, es sei denn, Sie verwenden eine andere Tabelle zum Speichern von Falldatensätzen.
Testfelder	Felder aus dem Fall, die für den Ähnlichkeitsabgleich mit Wissensartikelfeldern ausgewählt wurden. Standardmäßig wird das Feld „Kurzbeschreibung“ eines Kundenservicefalls für die Ähnlichkeitsübereinstimmung mit Wissensartikelfeldern verwendet.
Verarbeitungssprache	Die dominante Sprache des Datensatzes, den Sie anhand der Lösungsdefinition trainieren. Standardmäßig werden alle Datensätze in Englisch verarbeitet. Wenn Sie beispielsweise Italienisch auswählen, verarbeitet das System die Daten sowohl in Englisch als auch in Italienisch. **Hinweis:** Der Begriff „Verarbeitung“ beinhaltet einige der sprachspezifischen Schritte, die im Rahmen des Trainings einer Lösung verwendet werden. Diese Schritte können dabei das Tokenisieren von Wörtern, das Entfernen von Stoppwörtern und die Wortstammerkennung umfassen.
Stoppwörter	Allgemeine Begriffe in der Verarbeitungssprache, die von der Suche ausgeschlossen werden, z. B. Präpositionen. Nachdem Sie die Verarbeitungssprache ausgewählt haben, fügt das System automatisch eine Stoppwortliste in derselben Sprache hinzu. Wenn Ihre Verarbeitungssprache beispielsweise Italienisch ist, wird die Liste für **standardmäßige italienische Stoppwörter** angezeigt. Die Liste **Englische Standardstoppwörter** wird standardmäßig angezeigt.
Schulungshäufigkeit	Häufigkeit, mit der das Modell für die Definition der Ähnlichkeitslösung neu trainiert werden muss
Aktualisierungshäufigkeit	Häufigkeit, mit der neue Datensätze in das Modell für die Definition der Ähnlichkeitslösung aufgenommen werden sollen

Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen und trainieren Sie eine Ähnlichkeitslösung .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. **Wahlweise:** Aktualisieren Sie in der zugehörigen Liste „Zeitplan für Schulungsanforderung“ den Zeitplan für das Training der Lösungsdefinition „Ähnliche Wissensartikel - alle“.
   Standardmäßig ist der Zeitplan für Schulungsanforderungen **Regelmäßig** und wird alle 30 Tage ausgeführt.
5. Klicken Sie auf **Update & Retrain (Aktualisieren und neu trainieren)**.
6. Öffnen Sie die Lösungsdefinition „Ähnliche Wissensartikel - alle“ (ml_sn_sn_customerservice_global_similar_knowledge_view_articles), und zeigen Sie in der zugehörigen Liste „ML-Lösungen“ den Fortschritt der Trainingslösung in der Spalte **Fortschritt** an.
   Wenn der **Fortschritt** 100 % beträgt, können Sie in der zugehörigen Liste „ML-Lösungen“ weitere nützliche Inhalte in die Autoresponder-Benachrichtigung aufnehmen, indem Sie die Ähnlichkeitsbeispiele basierend auf der Ähnlichkeitspunktzahl überprüfen und den Schwellenwert der Ähnlichkeitspunktzahl aktualisieren.
7. **Wahlweise:** Aktualisieren Sie den Schwellenwert für die Ähnlichkeitspunktzahl.

   a. Klicken Sie in der Spalte **Aktiv** auf den Link für die Lösung.

   b. Überprüfen Sie die Ähnlichkeitsbeispiele, indem Sie auf den zugehörigen Link **Ähnlichkeitsbeispiele** auf dem ML-Lösungsformular klicken.
   Weitere Informationen finden Sie unter Überprüfen Sie Lösungsähnlichkeitsbeispiele .

   c. Geben Sie in der zugehörigen Liste „Lösungsstatistiken“ auf dem ML-Lösungsformular den erforderlichen Wert im Feld **Schwellenwert für Ähnlichkeitspunktzahl** ein, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das ML-Lösungsformular, und klicken Sie dann auf **Speichern**.
   Weitere Informationen finden Sie unter Aktualisieren Sie den Schwellenwert für die Ähnlichkeitsbewertung .

Ergebnis

Nach Abschluss der Lösung werden die Wissensartikel, die den für einen Kundenservicefall ausgewählten Feldern ähneln, als Autoresponder-Empfehlungen gesendet.

Zugehörige Informationen

Wissensartikel-Vorlagen

Suchkontext für Autoresponder konfigurieren

Sie können den vordefinierten Suchkontext für Kundenservicefälle so konfigurieren, dass relevante Suchressourcen in Autoresponder-E-Mail-Benachrichtigungen enthalten sind.

Das Plugin „Predictive Intelligence for Kundenservice-Management“ (com.snc.csm_ml) enthält den vordefinierten Suchkontext **Fall-E-Mail für Autoresponder für KB-Suche** für Kundenservicefälle, der für die Verwendung in der Funktion Autoresponder konfiguriert ist. Dieser Suchkontext verwendet die vordefinierte Suchfunktion „Wissensartikel durchsuchen“, die Wissensartikel als Suchergebnisse bereitstellt.

Standardmäßig umfasst der Suchkontext **Fall-E-Mail für Autoresponder für KB-Suche** kontextbezogene Suchergebnisse basierend auf Predictive Intelligence. Sie können diesen Suchkontext bearbeiten, um zusätzliche Ressourcen einzubeziehen. Weitere Informationen finden Sie unter Definieren Sie einen Suchkontext .

Hinweis: Um weitere relevante Empfehlungen für die Lösung eines Kundenservicefalls bereitzustellen, wenn die Ergebnisse von Predictive Intelligence unzureichend oder nicht verfügbar sind, können Sie auch die Empfehlungen für die Textsuche in der Autoresponder-E-Mail-Benachrichtigung aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Textsuchempfehlungen in Autoresponder-Benachrichtigungen aktivieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anzahl der Artikel in Autoresponder-Benachrichtigungen für Fälle begrenzen

Senden Sie die relevantesten Wissensartikel in Autoresponder-Benachrichtigungen für Kundenservicefälle, indem Sie die Anzahl der enthaltenen Wissensartikel beschränken.

Vorbereitungen

- Aktivieren Sie das Plugin „Predictive Intelligence for Kundenservice-Management“ (com.snc.csm_ml). Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie ein Plugin Und Lösungsdefinitionen von Predictive Intelligence für CSM.
- Legen Sie den Anwendungsumfang mithilfe der Anwendungsauswahl auf „Customer Service“ fest. Weitere Informationen finden Sie unter Anwendungsauswahl .

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kontextsuche** > **Tabellenkonfiguration**an.
2. Suchen Sie nach Fall [sn_customerservice_case].
3. Klicken Sie auf den Link **Fall [sn_customerservice_case]** in der Spalte **Name**, der der Zeile mit dem Suchkontext **Fall-E-Mail für Autoresponder für KB-Suche** entspricht.
4. Doppelklicken Sie in der zugehörigen Liste „E-Mail-Konfigurationen“ auf den Wert in der Spalte „Grenzwert“ für die Zeile **Autoresponder-Empfehlungen für Fall**.
5. Geben Sie die maximale Anzahl von Wissensartikeln ein, die Sie in aufnehmen möchten AutoresponderE-Mail-Benachrichtigungen für Kundenservicefälle, und klicken Sie auf das Speichern-Symbol ( ).
   Der maximal zulässige Grenzwert ist 20. Wenn Sie einen Grenzwert von mehr als 20 eingeben, enthält die Autoresponder-E-Mail-Benachrichtigung nur bis zu 20 Artikel.
6. Klicken Sie im Formular „Tabellenkonfiguration” auf **Aktualisieren**.

Erweiterte Kontextsuchergebnisse in Autoresponder-Benachrichtigungen einbeziehen

Verwenden Sie geskriptete Erweiterungspunkte, um die Ergebnisse der erweiterten Kontextsuche in E-Mail-Benachrichtigungen für Inhalte einzubeziehen, die von der Funktion Autoresponder vorgeschlagen werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

- Aktivieren Sie das Plugin „Predictive Intelligence for Kundenservice-Management“ (com.snc.csm_ml). Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie ein Plugin Und Lösungsdefinitionen von Predictive Intelligence für CSM.
- Legen Sie den Anwendungsbereich für Ergebnisse der Kontextsuche auf E-Mail-Benachrichtigungsskript fest. Weitere Informationen finden Sie unter Anwendungsauswahl .

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Plugin „Email Notification Script for Contextual Search Results“ (com.snc.adv_cxs_results_email_script) installiert das Skript `csm_AdvancedEmailSearchResults`, das Script Include `CSMAdvancedEmailSearchResults` und die Erweiterungspunkte`CSMAdvancedEmailSearchResultsExtensionPoint` .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das Skript `csm_AdvancedEmailSearchResults` ist für das Kunden- und Verbraucherserviceportal vorkonfiguriert.

Die Verwendung von Erweiterungspunkten vereinfacht die Integration von Anpassungen, ohne dass der Basiscode geändert werden muss. Sie können die Basis-Standardfunktionen mithilfe von benutzerdefinierten Skripts erweitern. Weitere Informationen finden Sie unter Erweiterungspunkte verwenden, um die Anwendungsfunktionalität zu erweitern .

Für geskriptete Erweiterungspunkte steht eine Implementierung im Basissystem zur Verfügung. Sie können die Daten ändern und zusätzliche Felder hinzufügen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemerweiterungspunkte** > **Skriptbasierte Erweiterungspunkte**an.
2. Suchen Sie in der Spalte **API-Name** nach **sn_adv_emailscript.CSMAdvancedEmailSearchResultsExtensionPoint** und klicken Sie darauf.
3. Wählen Sie im Formular „Erweiterungspunkt“ ein Script Include aus, das die Erweiterungspunkte `CSMAdvancedEmailSearchResultsExtensionPoint` verwenden soll.
   - Ändern Sie das vorhandene Skript, indem Sie zur zugehörigen Liste „Implementierungen“ wechseln und auf **CaseAutoresponder** klicken.
   - Erstellen und registrieren Sie ein benutzerdefiniertes Script Include.

     Weitere Informationen finden Sie unter Anwenderdefinierte Skripteinbindungen für die geskripteten Erweiterungspunkte registrieren.
4. Ändern Sie das Skript so, dass die Erweiterungspunkte verwendet werden, die über das Script Include `CSMAdvancedEmailSearchResults` verfügbar sind.

   Sie können mehrere Implementierungen für jeden Erweiterungspunkt erstellen und einen Reihenfolgewert für jede Implementierung angeben. Die Implementierung mit der niedrigsten Ordnungsnummer wird zuerst ausgeführt.

Konfiguration für die Implementierung verschiedener Erweiterungspunkte

Konfiguration	Implementierung
Schließen Sie ein benutzerdefiniertes Portal ein, und suchen Sie nach Wissensartikeln in der Knowledge Base, die dem benutzerdefinierten Portal zugeordnet ist. **Hinweis:** Gilt nur für andere Aufgaben als Kundenservicefälle.	Ändern Sie den Erweiterungspunkt `updateSearchRequestConfig`, um das benutzerdefinierte Portal für andere Aufgaben als Kundenservicefälle einzubeziehen.
Filtern Sie den Inhalt nach der Dauer des zuletzt angezeigten Inhalts.	Ändern Sie den Erweiterungspunkt `getViewedContent`, indem Sie die Dauer des zuletzt angezeigten Inhalts in Tagen eingeben. **Hinweis:** Standardmäßig werden Wissensartikel, die in den letzten 30 Tagen vom Benutzer angezeigt wurden, nicht in die E-Mail-Benachrichtigung aufgenommen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfiguration	Implementierung
Definieren Sie das Layout der E-Mail-Benachrichtigungen.	Ändern Sie den Erweiterungspunkt `printSearchResults`, um ein benutzerdefiniertes Layout für die Autoresponder-E-Mail-Benachrichtigungen anzugeben.

5. Klicken Sie im Formular „Erweiterungspunkt” auf **Aktualisieren**.

Anwenderdefinierte Skripteinbindungen für die geskripteten Erweiterungspunkte registrieren

Registrieren Sie benutzerdefinierte Skripteinbindungen für einen ausgewählten geskripteten Erweiterungspunkt im Anwendungscode.

Durch die Registrierung des benutzerdefinierten Skripts erstellen Sie einen Erweiterungsinstanzdatensatz, der die geskriptete Erweiterungspunktdefinition mit ihrer Implementierung in der benutzerdefinierten Skripteinbindung verknüpft.

Textsuchempfehlungen in Autoresponder-Benachrichtigungen aktivieren

Konfigurieren Sie die Funktion Autoresponder so, dass Empfehlungen gesendet werden, die einer Textsuche in einer Fallkurzbeschreibung entsprechen, um einen Kundenservicefall zu lösen, wenn die Ergebnisse von Predictive Intelligence unzureichend oder nicht verfügbar sind.

Vorbereitungen

- Aktivieren Sie das Plugin „Predictive Intelligence for Customer Service Management“ (com.snc.csm_ml). Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie ein Plugin Und Lösungsdefinitionen von Predictive Intelligence für CSM.
- Legen Sie mit der Anwendungsauswahl den Anwendungsbereich auf E-Mail-Benachrichtigungsskript für Ergebnisse der Kontextsuche fest. Weitere Informationen finden Sie unter Anwendungsauswahl .

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Standardmäßig ist die Funktion Autoresponder so konfiguriert, dass sie kontextbezogene Suchergebnisse basierend auf Predictive Intelligence sendet. Wissensartikel, die eine große Ähnlichkeit mit der Kurzbeschreibung eines Falls aufweisen, werden als Autoresponder-Empfehlungen gesendet.

Sie können die Funktion Autoresponder so konfigurieren, dass Wissensartikelempfehlungen gesendet werden, die einer Textsuche der Fallkurzbeschreibung entsprechen, wenn die über die Funktion Predictive Intelligence gesendeten Empfehlungen nicht ausreichen oder die Funktion deaktiviert ist.

Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter `sys_properties.list` ein.
2. Suchen Sie nach der Eigenschaft `sn_adv_emailscript.textsearch.enable`.
3. Im Feld **Wert** geben Sie `wahr` ein.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Fälle in die Autoresponder-Benachrichtigungen einbeziehen, die über angegebene Kommunikationskanäle protokolliert wurden

Senden Sie Autoresponder-E-Mail-Benachrichtigungen für Kundenservicefälle, die über einen Kommunikationskanal protokolliert werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Führen Sie die folgenden Aufgaben aus.

- Aktivieren Sie das Plugin „Predictive Intelligence for Kundenservice-Management“ (com.snc.csm_ml). Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie ein Plugin Und Lösungsdefinitionen von Predictive Intelligence für CSM.
- Legen Sie den Anwendungsumfang mithilfe der Anwendungsauswahl auf „Customer Service“ fest. Weitere Informationen finden Sie unter Anwendungsauswahl .
- Stellen Sie sicher, dass der erforderliche Kanal bereits zur Verwendung eingerichtet ist. Weitere Informationen finden Sie unter Kommunikationskanäle konfigurieren.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Standardmäßig ist die Fall-Autoresponder-Empfehlungsbenachrichtigung so konfiguriert, dass Autoresponder-E-Mail-Benachrichtigungen für Kundenservicefällen gesendet werden, die mit E-Mails protokolliert wurden. Sie können die Funktion so konfigurieren, dass andere Kommunikationskanäle wie Web, Telefon, Chat, Social, Community, Alarmmeldungen und Virtual Agent einbezogen werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systembenachrichtigung** > **Benachrichtigungen**an.
2. Suchen Sie nach Autoresponder-Empfehlungen für Fälle.
3. Klicken Sie in der Spalte **Name** auf den Link **Autoresponder-Empfehlungen für Fälle**.
4. Klicken Sie im Feld **Bedingungen** auf **Filterbedingung hinzufügen** oder **ODER-Klausel hinzufügen**, um die Filterbedingung für einen Kommunikationskanal festzulegen.

   Hinweis: Die Standardfilterbedingung ist **[Kanal] [ist] [E-Mail] UND [Aktiv] [ist] [true]**.

   Um beispielsweise Autoresponder-Benachrichtigungen für Kundenservicefälle zu senden, die mit einem Mobiltelefon protokolliert wurden, klicken Sie auf **Filterbedingung hinzufügen** und erstellen die Bedingung **[Kanal] [ist] [Telefon] UND [Aktiv] [ist] [true]**.

Wissensartikel aus benutzerdefinierten Portalen in Autoresponder-Benachrichtigungen einbeziehen

Konfigurieren Sie die Funktion Autoresponder so, dass Wissensartikel aus einem benutzerdefinierten Portal vorgeschlagen werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Aktivieren Sie das Plugin „Predictive Intelligence for Kundenservice-Management“ (com.snc.csm_ml). Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie ein Plugin Und Lösungsdefinitionen von Predictive Intelligence für CSM.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Standardmäßig ist die Funktion Autoresponder so konfiguriert, dass Wissensartikel aus dem Kunden- und Verbraucherserviceportal vorgeschlagen werden. Verwenden Sie dieses

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verfahren nur, wenn Sie Ihr eigenes benutzerdefiniertes Portal haben und nicht das Standard-Kunden- oder Verbraucherserviceportal verwenden möchten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Administration** > **Eigenschaften**an.
2. Geben Sie im Textfeld für die Eigenschaft **Benutzerdefinierte Portal-URL, die den Wissensartikelparameter enthält** (*sn_customerservice.case.autoresponder.customportal*) die URL Ihres benutzerdefinierten Portals ein, das einen Wissensartikelparameter wie sys_kb_id oder kb_number enthält. Beispielformat: https://<instance-name>.service-now.com/csm?id=kb_article_view&sys_kb_id=<sys_kb_id>
3. Klicken Sie auf **Speichern**.

Nächste Maßnahme

Nachdem Sie die Eigenschaft *sn_customerservice.case.autoresponder.customportal* konfiguriert haben, müssen Sie die Ähnlichkeitslösungsdefinition „Ähnliche Wissensartikel - alle“ konfigurieren, um die Wissensdatenbank des benutzerdefinierten Portals zu verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter Ähnlichkeitslösung für die Suche nach Autoresponder-Benachrichtigungsinhalten trainieren.

Autoresponder für andere Aufgaben als Fälle konfigurieren

Konfigurieren Sie die Funktion Autoresponder, um hilfreiche Ressourcen für andere Aufgaben als Kundenservicefälle zu senden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Führen Sie die folgenden Aufgaben aus.

- Aktivieren Sie das Plugin „E-Mail-Benachrichtigungsskript für Ergebnisse der Kontextsuche“ (com.snc.adv_cxs_results_email_script). Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie ein Plugin .
- Legen Sie mit der Anwendungsauswahl den Anwendungsumfang auf den Umfang der Aufgabentabelle fest. Weitere Informationen finden Sie unter Anwendungsauswahl .
- Stellen Sie sicher, dass Sie einen Suchkontext für Ihre Aufgabe definiert haben, um empfohlene Ressourcen in einzubeziehen AutoresponderE-Mail-Benachrichtigungen. Weitere Informationen finden Sie unter Definieren Sie einen Suchkontext .
- Überprüfen Sie, ob Sie eine Tabelle für den Suchkontext konfiguriert haben, der Ihrer Aufgabe zugeordnet ist. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie die Tabelle für eine Kontextsuche .

Prozedur

1. Konfigurieren Sie die Benachrichtigungstabelle [sysevent_email_action] für Ihre Aufgabe zur Verwendung des Skripts *csm_AdvancedEmailSearchResults*.
   a. Navigieren zu **Systembenachrichtigung** > **Benachrichtigungen**an.
   b. Wählen Sie die Benachrichtigungstabelle [sysevent_email_action] für Ihre Aufgabe aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

c. Geben Sie in der zugehörigen Liste „Inhalt“ `${mail_script: csm_AdvancedEmailSearchResults}` in das Feld **Nachrichten-HTML** ein.

d. **Wahlweise:** Stellen Sie sicher, dass keine Benachrichtigungen gesendet werden, wenn keine Suchergebnisse vorhanden sind, indem Sie eingeben `HasResults()` Funktion in **Erweiterte Bedingung** Feld der Zeitpunkt, an dem die zugehörige Liste gesendet werden soll.
Die Funktion `hasResults ()` überprüft, ob Suchergebnisse vorhanden sind. Sie können den Rückgabewert der Funktion verwenden, um zu verhindern, dass das System eine E-Mail-Benachrichtigung sendet, wenn keine Suchergebnisse vorhanden sind. Weitere Informationen finden Sie unter Erweiterte Bedingungen für E-Mail-Benachrichtigungen .

> **Tipp:** Weitere Informationen finden Sie in der Fall-Autoresponder-Empfehlungsbenachrichtigung, die die Funktion `hasResults()` zum Zurückgeben des Suchergebniswerts verwendet. Um eine Benachrichtigung anzuzeigen, navigieren Sie zu **Systembenachrichtigung** > **Benachrichtigungen**an.

e. Wählen Sie **Aktualisieren**.

2. Ordnen Sie die Konfiguration Ihrer Aufgabentabelle der E-Mail-Benachrichtigung für Ihre Aufgabe zu.

a. Navigieren zu **Kontextsuche** > **Tabellenkonfiguration**an.

b. Wählen Sie den Konfigurationslink der Aufgabentabelle in aus **Name** Spalte, die der Zeile entspricht, die den Suchkontext für Ihre Aufgabe enthält.

Gehen Sie für die Tabelle, die Sie konfigurieren, wie folgt vor:

- Trainieren Sie die Ähnlichkeitslösung für die Tabelle. Weitere Informationen finden Sie unter Trainieren Sie die Ähnlichkeitslösung zum Suchen von Inhalten von Auto-Responder-Benachrichtigungen .
- Fügen Sie die Ähnlichkeitslösung auf der Registerkarte „zusätzliche Ressourcenkonfigurationen“ im Formular „Suchkontext“ hinzu.

c. Verknüpfen Sie in der zugehörigen Liste „E-Mail-Konfigurationen“ Ihre Aufgabentabellenkonfiguration mit der Benachrichtigungstabelle [sysevent_email_action].

- Um eine weitere E-Mail-Konfiguration für ein Anwenderfeld zu erstellen, wählen Sie aus **Neu** .
- Um eine vorhandene E-Mail-Konfiguration zu bearbeiten, wählen Sie das Symbol „Vorschau-E-Mail-Konfiguration für E-Mail-Benachrichtigung“ ( ), und wählen Sie dann im Fenster E-Mail-Konfiguration die Option aus **Öffnen Sie Den Datensatz** .

d. Überprüfen Sie im Formular „E-Mail-Konfiguration“ die Standard-Feldwerte für Ihre Aufgabe, oder füllen Sie die Werte für eine benutzerdefinierte Konfiguration aus.

Formular „E-Mail-Konfiguration“

Feld	Beschreibung
E-Mail-Benachrichtigung	Wählen Sie die E-Mail-Benachrichtigung für Ihre Aufgabe aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Benutzerfeld	Referenzfeld zur Eingrenzung der Suchergebnisse, die als empfohlene Ressourcen in Autoresponder-E-Mail-Benachrichtigungen gesendet werden. Wenn Sie beispielsweise **Anrufer** für die Incident-Tabelle [Incident] auswählen, werden die Ressourcen, die nur Anrufern zugeordnet sind, den Autoresponder-E-Mail-Benachrichtigungen hinzugefügt. **Hinweis:** Dies ist ein Pflichtfeld für Autoresponder. Dieses Feld muss ein Referenzfeld der Anwendertabelle (sys_user) oder Tabellen sein, die die Anwendertabelle erweitern.
Grenzwert	Maximale Anzahl von Ressourcen, die Sie in die Autoresponder-E-Mail-Benachrichtigungen für Ihre Aufgabe aufnehmen möchten. Der maximal zulässige Grenzwert ist 20. Wenn Sie einen Wert von mehr als 20 eingeben, enthält die Autoresponder-E-Mail-Benachrichtigung nur bis zu 20 Ressourcen.

e. Aktualisieren oder übermitteln Sie das Formular „E-Mail-Konfiguration“.
   - Wählen Sie für eine neue Konfiguration aus **Übermitteln**.
   - Wählen Sie für eine vorhandene Konfiguration aus **Aktualisieren**.

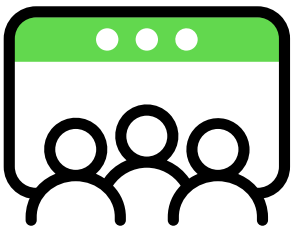
3. **Wahlweise:** Aktivieren Sie kontextbezogene Suchergebnisse auf der Grundlage von Textsuchen neben den Suchergebnissen auf der Grundlage von Predictive Intelligence, die in Autoresponder-Benachrichtigungen enthalten sein sollen.
   Weitere Informationen finden Sie unter Textsuchempfehlungen in Autoresponder-Benachrichtigungen aktivieren.
4. **Wahlweise:** Konfigurieren Sie ein benutzerdefiniertes Portal, und integrieren Sie kontextbezogene Suchergebnisse in E-Mail-Benachrichtigungen.
   Weitere Informationen finden Sie unter Erweiterte Kontextsuchergebnisse in Autoresponder-Benachrichtigungen einbeziehen.

Richten Sie Selfservice ein

Das Erstellen eines Selfserviceportals hilft Kunden, Probleme unabhängig zu lösen. Sie können Funktionen wie Knowledge Bases, Chatbots und Terminbuchungen integrieren, um einfachen Zugriff auf Informationen zu erhalten.

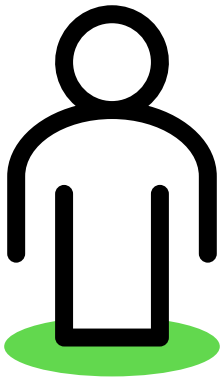
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kunden- und Verbraucherserviceportale



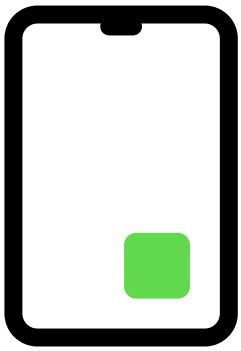
Richten Sie die Kunden- und Verbraucherserviceportale ein, um Ihren Kunden Informationen und Support bereitzustellen.

Walk-up Experience



Einrichten Walk-Up Experience Dient zum Konfigurieren eines Kontaktkanals, um sowohl den Online-Check-in als auch den Check-in vor Ort in einem Service Center zu unterstützen.

Conversational Appointment Booking



Einrichten Terminbuchung per Chat-Konversation Damit Kunden Termine in Virtual Agent-Konversationen buchen, neu planen und stornieren können.

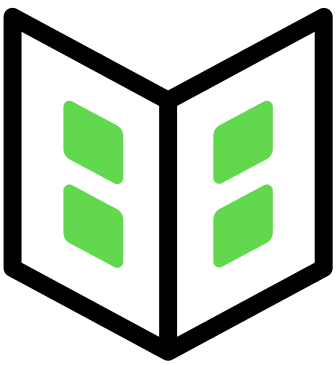
Communities

Verwenden Sie Communities, um zu interagieren, zu lernen, Wissen zu teilen, Probleme zu beheben und über die neuesten Entwicklungen und Innovationen im Kundenservice-Management-Ökosystem auf dem Laufenden zu bleiben.

Wissensmanagement

Erstellen und teilen Sie Knowledge Bases mit Artikeln, die Anwendern Informationen wie Selbsthilfe, Fehlerbehebung und Aufgabenlösung bieten.

Servicekatalog

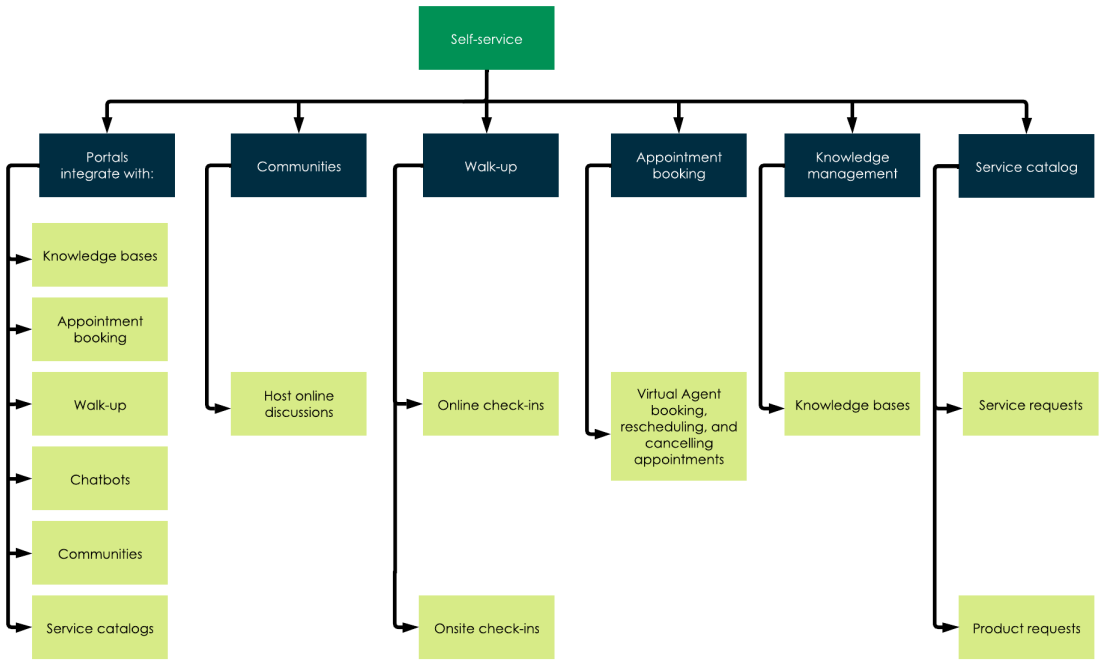


Erstellen Sie Servicekataloge, um Ihren Kunden Selfservice-Möglichkeiten zu bieten, um Artikel wie Service- und Produktangebote anzufordern.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Selfservice-Übersicht



Kunden- und Verbraucherserviceportale

Erstellen und aktivieren Sie Selfservice-Portale für Ihre Kunden, um ihre Anforderungen effizient zu unterstützen. Integrieren Sie diese Portale in Knowledge Bases, Communities, Servicekataloge und Chatbots. Stellen Sie darüber hinaus Funktionen wie Walk-up Experiences und Terminbuchung bereit, um ihre Selfservice-Optionen zu verbessern.

Walk-up Experience

Einrichten Walk-Up Experience Zur Unterstützung von Online- und vor-Ort-Check-ins in Ihrem Service Center. Konfigurieren Sie die Experience entsprechend den Anforderungen Ihrer Organisation.

Conversational Appointment Booking

Installieren und richten Sie den ein Terminbuchung per Chat-Konversation Anwendung, mit der Kunden Termine über buchen, verschieben oder stornieren können Virtual Agent Konversationen.

Communities

Mit Communities Anwendung können Sie mit Ihren Mitarbeitern, Kunden, Partnern und Interessenten interagieren. Teilen Sie Wissen, beheben Sie Probleme, und bleiben Sie über die neuesten Entwicklungen in informiert Kundenservice-ManagementÖkosystem. Erhalten Sie schnelle Antworten, indem Sie Fragen veröffentlichen, Blogs oder Videos überprüfen und vorherige Diskussionen durchsuchen.

Knowledge Management

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erstellen und teilen Sie Knowledge Bases mit Wissensmanagement Anwendung. Verwenden Sie die Knowledge Base, um Artikel freizugeben, die Ihren Anwendern Informationen wie Selbsthilfe, Problemlösung und Aufgabenlösung bieten.

Servicekatalog

Verwenden Sie Servicekatalog Anwendung zum Erstellen und Anpassen von Servicekatalogen, damit Ihre Kunden Elemente wie Services und Produktangebote anfordern können. Darüber hinaus können Sie die Anforderungserfüllung standardisieren, um die Genauigkeit und Verfügbarkeit der Elemente in den Katalogen zu gewährleisten.

Kunden- und Verbraucherserviceportale konfigurieren

Konfigurieren Sie die Kunden- und Verbraucherserviceportale, um Informationen bereitzustellen und Kunden zu unterstützen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Kunden- und Verbraucherserviceportale sind Selfservice-Webportale, die auf der Anwendung ServiceNow Service Portal basieren.

Das Customer Service Portal unterstützt Ihre Business-to-Business-Kunden (B2B), und das Consumer Service Portal unterstützt Ihre Business-to-Consumer-Kunden (B2C).

Verwenden Sie die Portale, um Informationen bereitzustellen und Kunden zu unterstützen. Die Portale bieten ein Basisformat, mit dem Kunden nach Informationen suchen oder Unterstützung von einem Kundenservice-Mitarbeiter anfordern können. Sie enthalten die folgenden Funktionen:

- Ein Header mit Verknüpfungen für verschiedene Kundenaktivitäten.
- Eine Suchfunktion, mit der Kunden nach Informationen aus mehreren Repositorys suchen können.
- Verknüpfungen zu Informationsquellen wie der Knowledge Base, der Benutzercommunity und dem Kundensupport.

Hinweis: Das Kundenserviceportal wird automatisch installiert, wenn Sie das Plugin „Customer Service“ aktivieren.

Zum Aktivieren des Consumer Service Portal aktivieren Sie das Plugin „Consumer Service“.

https://player.vimeo.com/video/1090650733?h=0d29c5ff48&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479%22

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Administration** > **Geführtes Setup**an.
2. Klicken Sie auf der Seite „Erste Schritte“ von Guided Setup auf **Erste Schritte**.
3. Zeigen Sie in der Kategorie „Customer Service Portal (B2B)“ oder „Consumer Service Portal (B2C)“ die Liste von Aufgaben an, um die Funktion zu konfigurieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurationsaufgaben für Customer und Consumer Service Portal

Aufgabe	Beschreibung
KundenService Portal anpassen	Passen Sie das Kundenserviceportal an Ihre Bedürfnisse an.
Consumer Service Portal aktivieren	Aktivieren Sie das Plugin „Consumer Service Portal“.
Consumer Service Portal anpassen	Passen Sie das Kundenserviceportal an Ihre Bedürfnisse an.

4. Zum Ausführen einer Aufgabe klicken Sie auf **Konfigurieren**.

   Diese Schaltfläche öffnet die Seite in Ihrer Instanz, auf der die Konfiguration abgeschlossen wird.

Zugehörige Informationen

Serviceportal

Aktivieren Sie die Verbraucher- und Kundenservice-Portale

Aktivieren Sie die Portal-Plugins, um die Verbraucher- und Kundenserviceportale zu verwenden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren Sie zu ServiceNow Store-Anwendung Oder **Alle** > **Systemdefinitionen** > **Plugins** In CSM Anwendung.
2. Installieren Sie eines der folgenden Plugins.

Plugin-Name	Plugin.
Kundenserviceportal	Com.snc.Customer_Service_Portal
Verbraucherserviceportal	Com.snc.Consumer_Service_Portal

3. Wählen Sie **Aktivieren**.

Richten Sie die Kunden- und Verbraucherserviceportale ein

Passen Sie Kunden- und Verbraucherserviceportale an Ihre Bedürfnisse an.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

Navigieren zu **Alle** > **Service Portal** > **Serviceportal-Konfiguration**an.
Einige der anzupassenden Komponenten sind:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Branding: Konfigurieren Sie das Portal-Branding Um Ihrem Kundenservice-Portal ein eigenes Erscheinungsbild zu verleihen. Das Standarddesign für Kunden- und Verbraucherserviceportale ist das Coral-Design.
- Menüs: Konfigurieren Sie das Header-Menü des Portals Zum Einrichten des Hauptmenüs, eines der wichtigsten Navigationssteuerelemente für Ihre Anwender.
- Homepage: Weisen Sie dem Portal eine Homepage zu .
- Widgets: Verwenden Serviceportal-Widgets Zum Definieren des Inhalts in Ihrem Portal.
- Rollen: Konfigurieren Sie die Seitensicherheit nach Rolle Um Seiten entweder öffentlich einzurichten (keine Anmeldung erforderlich) oder nach Anwenderrolle zu filtern.

Konfigurieren KI-Suche Für die Kunden- und Verbraucherserviceportale

Sie müssen die Kunden- und Verbraucherserviceportale für die Verwendung konfigurieren KI-Suche.

Vorbereitungen

Sie müssen ein CSM- oder CSP-Portal und die Integration der KI-Suche für CSM- und CSP-Portale installieren.

Erforderliche Rolle: admin, sp_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

KI-Suche Ist standardmäßig inaktiv, und Sie müssen es aktivieren, indem Sie den Portaldatensatz aktualisieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Serviceportal** > **Portale** Und öffnen Sie einen Portaldatensatz.
2. Wählen Sie Aus **Kundensupport** Für csm-Portal oder wählen Sie aus **Kundenservice** Für CSP-Portal.
3. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **AI Search aktivieren**.
4. In **Anwendung Durchsuchen** Feld, suchen und wählen Sie eines aus **Standardanwendung für CSM-Portal** Oder **Standardsuchanwendung für CSP-Portal** Für CSM- und CSP-Portale.
   Durch die Konfiguration der Suchanwendung werden Einstellungen für die Such-Experience festgelegt, z. B. die Suchmaschine und die Höchstmenge an Suchergebnissen und Vorschlägen. Es gibt eine standardmäßig vorausgewählte Konfiguration der Suchanwendung, bei Bedarf können Sie jedoch eine andere Konfiguration auswählen.

   Hinweis: Möglicherweise müssen Sie das Formularlayout zum Hinzufügen konfigurieren **Anwendung Durchsuchen** Feld im Formular. Weitere Informationen zum Hinzufügen von Feldern zu einem Formular finden Sie unter Formularlayout konfigurieren .

5. In **Suchergebniskonfiguration** Feld, suchen und wählen Sie eines aus **CSM-Portalsuche** Oder **CSP-Portalsuche** .
   Eine Suchergebniskonfiguration legt fest, wie die Suchergebnisse angezeigt werden. Es gibt eine standardmäßig vorausgewählte Konfiguration für das Suchergebnis, bei Bedarf können Sie jedoch eine andere Konfiguration auswählen.

   Hinweis: Möglicherweise müssen Sie das Formularlayout zum Hinzufügen konfigurieren **Suchergebniskonfiguration** Feld im Formular. Weitere Informationen zum Hinzufügen von Feldern zu einem Formular finden Sie unter Formularlayout konfigurieren .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Wählen Sie **Aktualisieren**.
7. Navigieren Sie zu **Seite Routenzuordnungen** Und aktivieren Sie **Homepage der CSM-KI-Suche** Routenzuordnung für CSM und **Homepage der CSP-KI-Suche** Für CSP, da sie standardmäßig inaktiv sind.

Aktivieren Sie die KI-Suche in den Kunden- und Verbraucherserviceportalen für nicht authentifizierte Anwender

Ein Administrator aktiviert die Widgets für die KI-Suche, damit Gastbenutzer, die sich beim Customer Service Portal bzw. beim Consumer Service Portal anmelden, die KI-Suchfunktion verwenden können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Sie müssen AI Search für das Customer Service Portal und das Consumer Service Portal konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren und konfigurieren Sie die KI-Suche im Serviceportal .

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie müssen die Typeahead-Suche für die nicht authentifizierten Anwender aktivieren, um die KI-Suchfunktion zu verwenden. Weitere Informationen zu den Widgets finden Sie unter Typeahead-Suche-Widget .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Serviceportal** > **Widgets**an.
2. Suchen Sie nach **Typeahead-Suche**.
3. Klicken Sie auf **Typeahead-Suche**.
4. Aktivieren Sie die Checkbox **Öffentlich**.
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
6. Wiederholen Sie die Schritte für das Widget **AI Search Assist**.

Gastanwender können ein Katalogelement im Kundenserviceportal übermitteln

Konfigurieren Sie das Kundenserviceportal, damit Gastanwender auf Katalogelemente zugreifen und sie übermitteln können.

Gastanwender oder abgemeldete Anwender können standardmäßig nicht auf Katalogelemente zugreifen. Sie müssen die Zugriffe für die Katalogelemente und die zugehörigen Services ändern, um ein Katalogelement für Gastanwender verfügbar zu machen.

Änderungen erforderlich, um Gastanwenderzugriff zu aktivieren

Machen Sie die folgenden Elemente öffentlich, damit abgemeldete Anwender Katalogelemente anfordern können:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Elemente, die für den Gastanwenderzugriff öffentlich gemacht werden müssen

Element	Erforderliche Changes
Portalseiten und Widgets	Aktivieren Sie den öffentlichen Zugriff für die Portalseiten und Widgets, die zum Anzeigen der folgenden Elemente verwendet werden: • Liste der Katalogelemente • Katalogelementformular • Homepage oder Katalogseite durchsuchen, zu der die Anwender nach dem Senden des Katalogelements weitergeleitet werden Details finden Sie unter Aktivieren Sie den öffentlichen Zugriff auf einer Serviceportalseite und Aktivieren Sie den öffentlichen Zugriff auf Widgets.
Katalogkategorien	Aktivieren Sie den öffentlichen Zugriff für diese Katalogkategorien, mit denen Gastanwender die Liste der Elemente im Widget durchsuchen können. Details finden Sie unter Aktivieren Sie den öffentlichen Zugriff für Kategorien für die Katalogelemente. Es ist optional, diese Elemente öffentlich zu machen
Katalogelemente	Aktivieren Sie den öffentlichen Zugriff für die Katalogelemente und ihre Formulare, die den Gastanwendern angezeigt werden müssen. Details finden Sie unter Aktivieren Sie den öffentlichen Zugriff für ein Katalogelement. **Hinweis:** Konfigurieren Sie das Katalogelementskript so, dass eine Bestätigungsnachricht nach der Übermittlung und eine Weiterleitung zu einer entsprechenden Seite angezeigt werden. Details finden Sie unter Konfigurieren Sie das Katalogelementskript, um eine Bestätigungsnachricht anzuzeigen und den Gastanwender umzuleiten.
Katalogelementvariablen und Variablensätze	Aktivieren Sie den öffentlichen Zugriff für die Katalogelementvariablen und Variablensätze, die im Übermittlungsformular für Gäste angezeigt werden sollen. Details finden Sie unter Aktivieren Sie den öffentlichen Zugriff für eine Katalogelementvariable und einen Variablensatz.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Elemente, die für den Gastanwenderzugriff öffentlich gemacht werden müssen (Fortsetzung)

Element	Erforderliche Changes
Katalogelement-APIs	Aktivieren Sie den öffentlichen Zugriff für die Katalogelement-APIs, um das Senden des Formulars zu ermöglichen. Details finden Sie unter Aktivieren Sie den öffentlichen Zugriff auf REST APIs. **Hinweis:** Führen Sie Quotenlimits für die öffentlichen REST APIs ein, um eine übermäßige Verwendung oder Missbrauch öffentlich verfügbarer Katalogelemente zu vermeiden. Details finden Sie unter Quotenbegrenzung auf REST APIs anwenden.

Aktivieren Sie den öffentlichen Zugriff auf einer Serviceportalseite

Konfigurieren Sie Serviceportal-Seiten, die zum Anzeigen des Katalogelements verwendet werden, um öffentlichen Zugriff zu ermöglichen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin oder catalog_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Öffentlichen Zugriff auf die Seiten aktivieren, die zum Anzeigen der folgenden Elemente verwendet werden:

- Liste der Katalogelemente
- Katalogelementformular
- Umleitungsseite, die angezeigt wird, nachdem Anwender das Katalogelement übermittelt haben

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Serviceportal** > **Seiten**an.
2. Suchen und wählen Sie die Seiten aus, die zum Anzeigen von Katalogelementen im Portal verwendet werden. Sie können beispielsweise nach den folgenden sofort einsatzbereiten Seiten suchen:

   Für Portale:

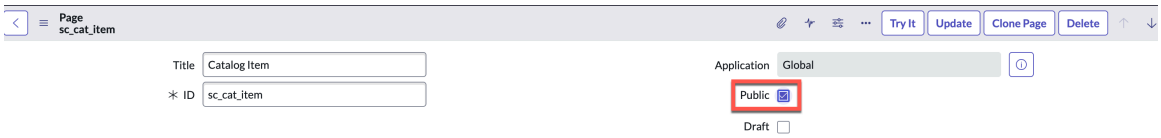
   - csm_sc_category (Seite durchsuchen)
   - sc_category (Seite durchsuchen)
   - sc_Cat_item (Formularseite)
   - csm_sc_Cat_item (Formularseite)

   Für Engagement Messenger:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- cwf_sc_category (Seite durchsuchen)
- sc_Cat_item (Formularseite)
- sc_Cat_item (Formularseite)

3. Aktivieren Sie die Checkbox **Öffentlich**.



4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnis
Die Seiten, die zum Anzeigen der Katalogelemente verwendet werden, werden öffentlich gemacht.

Aktivieren Sie den öffentlichen Zugriff auf Widgets

Konfigurieren Sie Serviceportal-Widgets, um öffentlichen Zugriff zu ermöglichen.

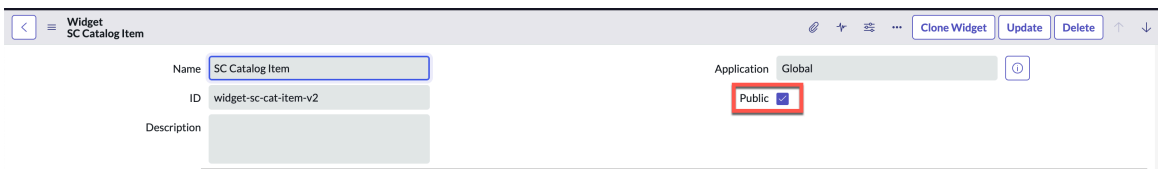
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin oder catalog_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Öffentlichen Zugriff auf die Widgets aktivieren, die zum Anzeigen der folgenden Elemente verwendet werden:

- Liste der Katalogelemente
- Katalogelementformular

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Serviceportal** > **Widgets**an.
2. Suchen und wählen Sie die Widgets aus, die zum Anzeigen von Katalogelementen im Portal verwendet werden.
   Sie können beispielsweise nach den folgenden sofort einsatzbereiten Widgets suchen:
   - SC-Katalogelement
   - SC-Bestellleitfaden
   - Katalog-Checkout-Widget (wenn der zweistufige Checkout aktiviert ist)
   - SC – Auftragsstatus
3. Aktivieren Sie die Checkbox **Öffentlich**.



4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnis
Die Widgets, die zum Anzeigen der Katalogelemente verwendet werden, werden öffentlich gemacht.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktivieren Sie den öffentlichen Zugriff für Kategorien für die Katalogelemente

Konfigurieren Sie Kategorien eines Katalogelements, um den Zugriff für Gastanwender zu ermöglichen. Dies ist nur dann möglich, wenn Sie Gastanwendern die Browse-Experience bereitstellen möchten.

Vorbereitungen

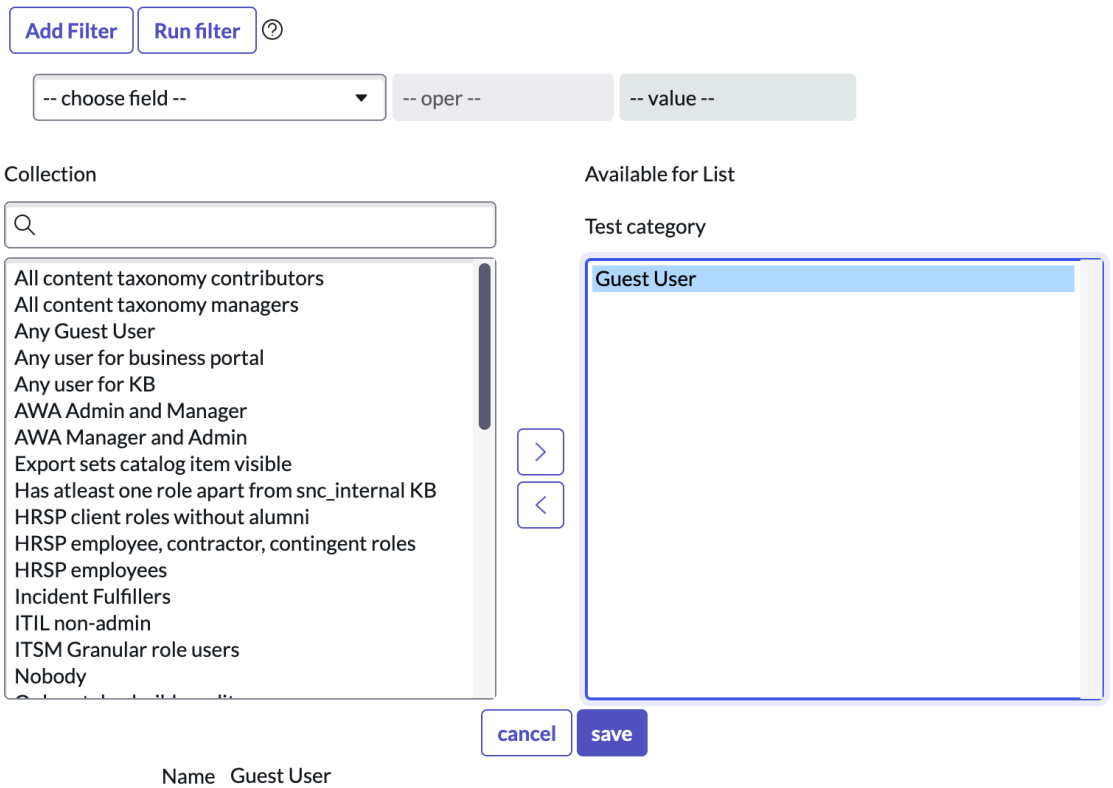
Erforderliche Rolle: admin oder catalog_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Aktivieren Sie den öffentlichen Zugriff für Kategorien, die Gastanwendern zur Verfügung gestellt werden sollen, um die Liste der Elemente im Widget zu durchsuchen.

Prozedur

1. Suchen Sie die Katalogelemente.
   a. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogdefinitionen** > **Kategorien verwalten**an.
   b. Suchen und wählen Sie die erforderliche Kategorie aus.
2. Machen Sie die Kategorien für Gastanwender verfügbar.
   a. Wählen Sie aus **Kategorien** Zugehörige Liste.
   b. Wählen Sie das Element Verfügbare Katalogkategorie aus.
   c. Wählen Sie aus **Verfügbar für** Zugehörige Liste.
   d. Wählen Sie **Bearbeiten**.
   e. Suchen und verschieben **Gastanwender** Von Sammlung zu „verfügbar für Liste“.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

f. Wählen Sie **Speichern**.

g. Wählen Sie **Aktualisieren**.

3. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnis

Die erforderlichen Kategorien werden veröffentlicht. Gastanwender können jetzt Elemente in diesen Kategorien anzeigen.

Aktivieren Sie den öffentlichen Zugriff für ein Katalogelement

Konfigurieren Sie ein Katalogelement, um öffentlichen Zugriff zu ermöglichen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder catalog_admin

Prozedur

1. Suchen Sie die Katalogelemente.
   a. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalog-Generator**an.
   b. Wählen Sie Aus **Katalogelemente** .
   c. Suchen und wählen Sie das erforderliche Element aus.
2. Bearbeiten Sie das Katalogelement.
   a. Wählen Sie **Bearbeiten**.
   b. Wählen Sie das Symbol weitere Aktionen ( ) Und wählen Sie aus **Bearbeiten Sie in der erweiterten Ansicht** .
   c. Wählen Sie aus **Verfügbar für** Zugehörige Liste.
   d. Wählen Sie **Bearbeiten**.
   e. Suchen und verschieben **Gastanwender** Von Sammlung zu Servicekategorie-Anforderung.
3. Wählen Sie **Speichern**.
4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Konfigurieren Sie das Katalogelementskript, um eine Bestätigungsnachricht anzuzeigen und den Gastanwender umzuleiten

Konfigurieren Sie das Katalogelementskript, um eine Bestätigungsnachricht anzuzeigen und den Gastanwender zur Homepage oder zur Katalogseite umzuleiten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder catalog_admin

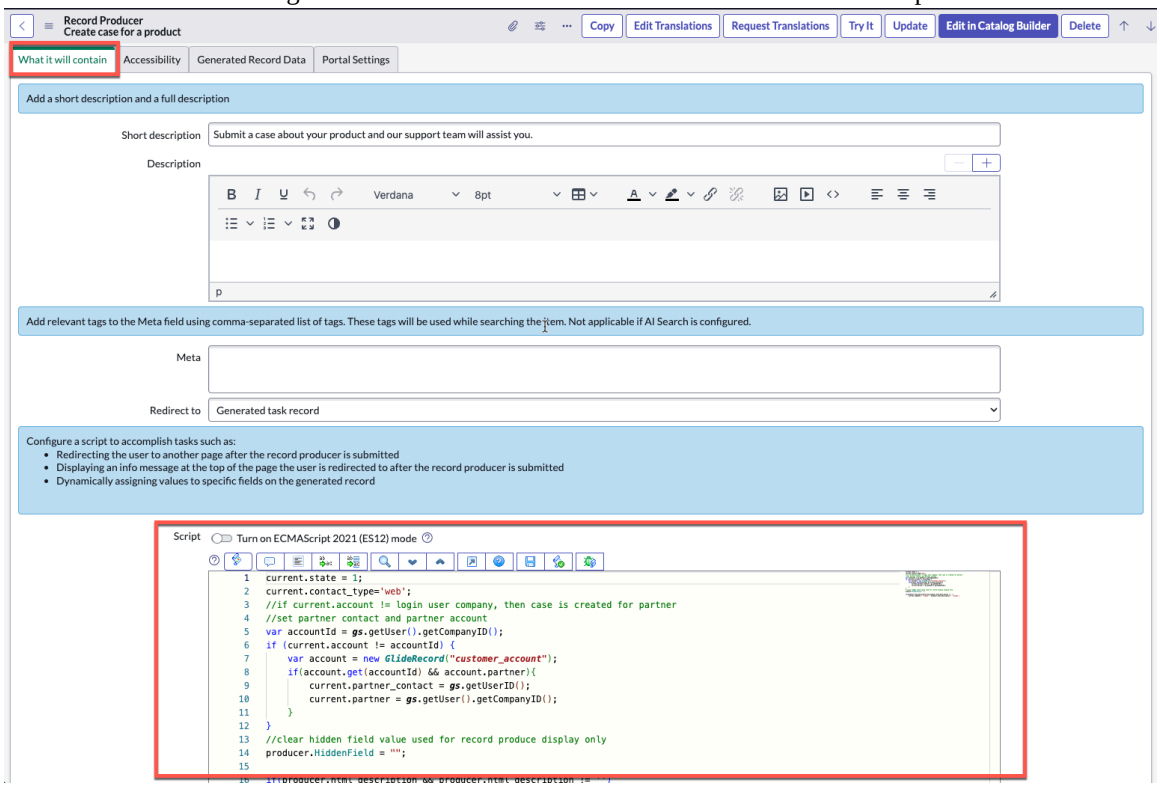
Prozedur

1. Suchen Sie die Katalogelemente.
   a. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogdefinitionen** > **Artikel verwalten**an.
   b. Suchen und wählen Sie das erforderliche Element aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

2. Nehmen Sie Änderungen am Skript vor.

   a. Wählen Sie aus **Inhalt** Registerkarte und scrollen Sie nach unten zum Abschnitt Skript.



   b. Fügen Sie den folgenden Code ein, und aktualisieren Sie ihn gemäß Ihren Anforderungen

```
gs.addInfoMessage("Your case has been submitted"); // Info message to be displayed
producer.portal_redirect = "csm?id=csm_sc_category&catalog_id=-1"; // portal page to redirect to
```

3. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnis

Das Katalogelementskript ist so konfiguriert, dass eine Bestätigungsnachricht angezeigt und Gastanwender weitergeleitet werden.

Aktivieren Sie den öffentlichen Zugriff für eine Katalogelementvariable und einen Variablensatz

Konfigurieren Sie Eingabevariablen und Variablensätze, die im Übermittlungsformular angezeigt werden sollen. Ermöglichen Sie Gastanwendern den Zugriff auf diese Elemente.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder catalog_admin

Prozedur

1. Suchen Sie die Katalogelemente.

   a. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogdefinitionen** > **Artikel verwalten**an.

   b. Suchen und wählen Sie das erforderliche Element aus.

2. Alle verfügbaren Katalogelementvariablen öffentlich machen.

Automatische Übersetzung

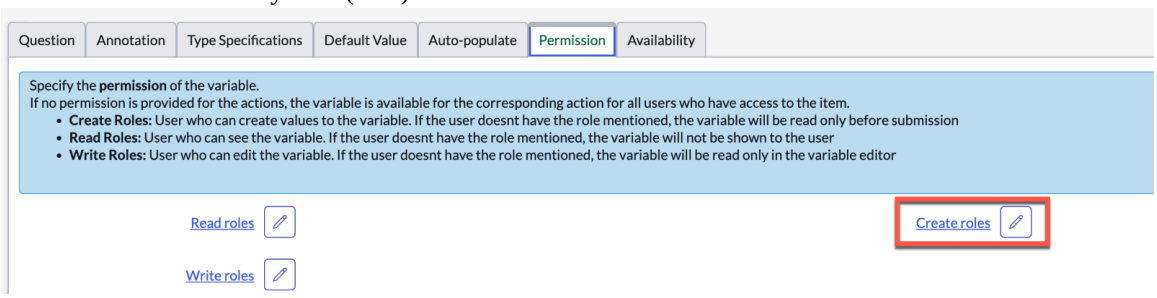
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Wählen Sie aus **Variable** Zugehörige Liste.

b. Öffnen Sie eine Variable.

c. Wählen Sie Aus **Berechtigung** .

d. Wählen Sie das Bleistiftsymbol ( ) Für **Erstellen Sie Rollen** .



e. Suchen und verschieben Sie im Popup-Fenster Rollen erstellen **Öffentlich** Von verfügbar bis ausgewählt.

f. Wählen Sie **Fertig**.

g. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Eine einzelne Katalogelementvariable ist öffentlich. Wiederholen Sie diese Schritte, um andere Katalogelementvariablen öffentlich zu machen.

3. Katalogelementvariablensätze öffentlich machen.

a. Wählen Sie aus **Variablensätze** Zugehörige Liste.
Weitere Informationen zu Variablensätzen finden Sie unter Service Catalog-Variablensätze .

b. Öffnen Sie einen Variablensatz.
Die Seite „Variablensatz“ wird geöffnet.

c. Von **Variablen** Registerkarte öffnen Sie eine Variable.

d. Wählen Sie Aus **Berechtigungen** .

e. Wählen Sie das Bleistiftsymbol ( ) Für **Erstellen Sie Rollen** .

f. Suchen und verschieben Sie im Popup-Fenster Rollen erstellen **Öffentlich** Von verfügbar bis ausgewählt.

g. Wählen Sie **Fertig**.

h. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ein einzelner Variablensatz für Katalogelemente ist öffentlich. Wiederholen Sie diese Schritte, um andere Katalogelementvariablensätze öffentlich zu machen.

4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnis
Die Variablen und Variablensätze, die zum Anzeigen von Katalogelementfeldern verwendet werden, werden veröffentlicht.

Aktivieren Sie den öffentlichen Zugriff auf REST APIs

Konfigurieren Sie geskriptete REST APIs, um öffentlichen Zugriff zu aktivieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin, catalog_admin, Web_Service_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-Webservices** > **Scripted Web Services** > **Scripted REST APIs**an.
2. Suchen und wählen Sie den Typ der API aus, die Sie bearbeiten möchten.
   Sie können nach den folgenden Arten von REST APIs suchen:
   - Service Catalog API
   - Datensatzersteller übermitteln
   - Regulären Variablenausdruck validieren (wenn das Element aus einer Variablen besteht, die eine Validierung des regulären Ausdrucks erfordert)
   - Bestellleitfaden Auschecken
   - Variablenanzeigewert
   - Prüfung für Delegierung für Element angefordert
3. Wählen Sie aus **Ressourcen** Zugehörige Liste.
4. Suchen und auswählen `Artikel Kaufen` In Ressourcen.
5. Scrollen Sie nach unten, und löschen Sie **Erfordert Authentifizierung** Kontrollkästchen unter „Sicherheit“.
6. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Quotenbegrenzung auf REST APIs anwenden

Wenden Sie eine Quotenbegrenzung auf REST-APIs an, um eine übermäßige Verwendung oder Missbrauch öffentlich verfügbarer Katalogelemente zu vermeiden.

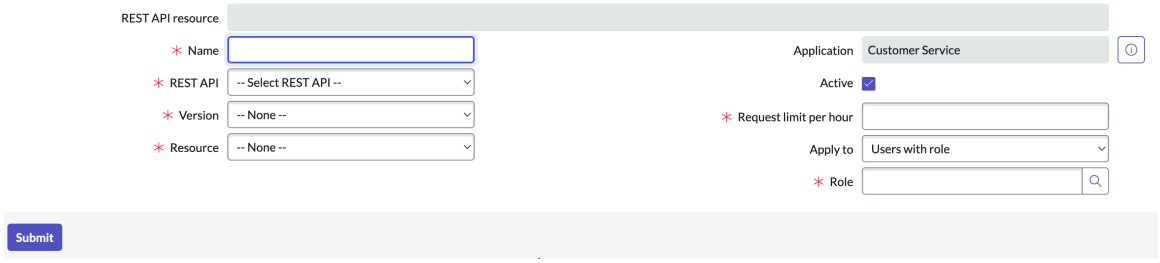
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin, catalog_admin, Web_Service_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Das Quotenlimit schränkt die unkontrollierte Erstellung öffentlich verfügbarer Katalogelemente ein und mindert die Risiken im Zusammenhang mit böswilligen Akteuren und automatisierten Bots.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-Webservices** > **Quotengrenzregeln**an.
2. Wählen Sie **Neu**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



3. Füllen Sie die Felder im Formular „REST API-Quotenbegrenzungsregel“ aus.

   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular für Quotenbegrenzungsregel für Gastanwenderzugriff auf Katalogelemente.

4. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnis

Auf die öffentlich verfügbaren APIs wird ein Quotenlimit angewendet.

Zugehörige Informationen

Grenzwert für eingehende REST-APIs erstellen

KI-Suche Assist für authentifizierte externe Anwender

Aktivieren KI-Suche Unterstützen Sie die Kunden- und Verbraucherserviceportale für authentifizierte externe Anwender mit der Rolle „snc_external“.

Konfigurieren KI-Suche Assist-Aktionen für authentifizierte externe Anwender

Aktivieren Sie KI-Suche Assist-Aktionen zum Durchsuchen von Wissensartikeln in den Kunden- und Verbraucherserviceportalen. Gilt für authentifizierte externe Anwender mit der Rolle „snc_external“.

Vorbereitungen

Customer Service Management aktivieren

Sie müssen konfigurieren KI-Suche Für die Kunden- und Verbraucherserviceportale. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren und konfigurieren Sie die KI-Suche im Serviceportal .

Sie müssen die Typeahead-Suche und aktivieren KI-Suche Unterstützung für authentifizierte externe Anwender zur Verwendung der Funktion „KI-Suche“. Weitere Informationen zu den Widgets finden Sie unter Typeahead-Suche-Widget Und KI-Suchunterstützung-Widget .

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-Webservices** > **Scripted Web Services** > **Scripted REST APIs**an.
2. Suchen und wählen Sie auf der Seite „geskriptete REST APIs“ aus **KI-Suchassistentenaktion (interne API)** .
3. Wählen Sie auf der Seite „Aktionen der KI-Suchunterstützung (interne API)“ in der zugehörigen Liste „Ressourcen“ die Option aus **Auftrag [sc_Cat_item]** .
4. Auf der Seite „Bestellung“ [sc_Cat_item] in **Sicherheit** Führen Sie die folgenden Schritte aus:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Wählen Sie aus **Erfordert Authentifizierung** Zum Aktivieren der Authentifizierung.

b. Löschen Sie **Erfordert SNC intern** Kontrollkästchen zum Deaktivieren der Funktion.

c. Wählen Sie **Aktualisieren**.

5. Wählen Sie auf der Seite „Aktionen der KI-Suchunterstützung (interne API)“ in der zugehörigen Liste „Ressourcen“ die Option aus **Löst mein Problem** .

6. Gehen Sie auf der Seite „löst mein Problem“ wie folgt vor:

a. Wählen Sie aus **Erfordert Authentifizierung** Zum Aktivieren der Authentifizierung für den Zugriff auf die Ressource.

b. Löschen Sie **Erfordert SNC intern** Kontrollkästchen.

c. Wählen Sie **Aktualisieren**.

7. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Konfigurieren KI-Suche Unterstützen Sie die Kunden- und Verbraucherserviceportale für authentifizierte externe Anwender

Aktivieren Sie KI-Suche Hilfe beim Durchsuchen von Wissensartikeln in den Kunden- und Verbraucherserviceportalen. Gilt für authentifizierte externe Anwender mit der Rolle „snc_external“.

Vorbereitungen

Customer Service Management aktivieren

Sie müssen konfigurieren KI-Suche Für die Kunden- und Verbraucherserviceportale. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren und konfigurieren Sie die KI-Suche im Serviceportal .

Sie müssen die Typeahead-Suche und aktivieren KI-Suche Unterstützung für authentifizierte externe Anwender zur Verwendung von KI-Suche Funktion. Weitere Informationen zu den Widgets finden Sie unter Typeahead-Suche-Widget Und KI-Suchunterstützung-Widget .

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-Webservices** > **Scripted Web Services** > **Scripted REST APIs**an.

2. Suchen und wählen Sie auf der Seite „geskriptete REST APIs“ aus **KI-Suchunterstützung (interne API).**

3. Wählen Sie auf der Seite „KI-Suchunterstützung“ (interne API) in der zugehörigen Liste „Ressourcen“ die Option aus **Suchen** .

4. Auf der Suchseite in **Sicherheit** Führen Sie die folgenden Schritte aus:

   - Wählen Sie aus **Erfordert Authentifizierung** Zum Aktivieren der Authentifizierung für den Zugriff auf die Ressource.
   - Löschen Sie **Erfordert SNC intern** Kontrollkästchen.
   - Wählen Sie **Aktualisieren**.

5. Wählen Sie **Aktualisieren**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Standardticketseite für Upgrade-Kunden aktivieren

Wenn Sie ein Upgrade für Ihre Instanz durchgeführt haben, leiten Sie die Ticketseite im Serviceportal zur Seite „standard_ticket“ um und zeigen Sie Anforderungen auf der Standardticketseite an.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder sp_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Für Neukunden ist die Standardticketseite standardmäßig aktiviert. Als Upgrade-Kunde müssen Sie sie aktivieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Serviceportal** > **Weiterleitungen**an.
2. Suchen Sie nach Karten zur Weiterleitung von Customer Service Management-Tickets.
3. Legen Sie den Wert in der Spalte **Aktiv** auf **true** fest.
4. Klicken Sie auf den Namen der Karte zur Seitenweiterleitung.
5. Klicken Sie **hier**, um den Datensatz zu bearbeiten.
6. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Aktiv**.
7. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Zugehörige Informationen

Standardticket-Seite

Standardticketseite für Fälle konfigurieren

Sie können die Standardticketseite für Kundenservicefälle konfigurieren, über die Benutzer die Details eines Falls im Serviceportal anzeigen können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

oder sp_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Standardticket** > **Standardticketkonfiguration**an.
2. Klicken Sie auf sn_customerservice_case, csm_order case, sn_customerservice_task oder customer_project_task (standardmäßig verfügbar).

   Hinweis: Sie können eigene Falltypen und neue Konfigurationen für die erforderlichen Tabellen hinzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie die Standardticketseite .

3. Klicken Sie **hier**, um den Datensatz zu bearbeiten.
4. Bearbeiten Sie die Felder im Formular „Ticketkonfiguration“ nach Bedarf.
   Beispielsweise können Sie den vorhandenen Registerkarten **Aktivität** und **Anhänge** im Feld **Infofelder** unter der Registerkarte „Infobereich“ Registerkarten hinzufügen.
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Zugehörige Informationen

Standardticketseite konfigurieren

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktivieren Sie die Sitemap-Konfigurations- und Definitionsdatensätze für den Verbraucher Serviceportal

Fügen Sie Wissensartikel und Kataloge in Ihre Sitemap ein, indem Sie die Sitemap-Konfigurations- und -Definitionsdatensätze aktivieren.

Vorbereitungen

- Aktivieren Sie Den Sitemap-Generator
- Verifiziert, ob ein nicht authentifizierter Anwender auf den Knowledge Base-artikel und -Kataloge zugreifen kann, indem er als Gastanwender darauf zugreift.
- Stellen Sie sicher, dass die Option öffentlich auf ausgewählt ist Wissen Formular „Artikel“ oder „Servicekatalog-Seite“.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Beginnend mit Zurich Release, die Sitemap-Generator Die Konfiguration ist mit dem Basissystem verfügbar und standardmäßig inaktiv.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Sitemap-Generator** > **Sitemap-Konfiguration**an.
2. Wählen Sie in der Tabelle „UX-Sitemap-Konfigurationen“ [sys_ux_seo_Sitemap_config] den Datensatz „Sitemap_config_CSP“ aus.
3. Aktivieren Sie die Generierung von Sitemaps.
   a. Wählen Sie im Formular die aus **Aktiv** Kontrollkästchen.
   b. Doppelklicken Sie in der zugehörigen Liste Sitemap-Konfigurationsdefinition auf **Typ** Feld und wählen Sie aus **Wahr** Option aus der Liste.
   c. Wählen Sie das Symbol Speichern ( ).
4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnis

Alle aktiven Sitemaps werden einmal am Tag neu generiert und enthalten Inhalte aus einer ihrer aktiven Sitemap-Definitionen.

Berechnung der Portalnutzung

Mit der Portalnutzung können Sie nachverfolgen, wie Ihre Kunden und Mitarbeiter das Portal nutzen. Das Dashboard „Kundenportalnutzung“ bietet Informationen zu den Portalbesuchen, was zu einer Sitzungsanzahl führt.

Navigieren Sie zum Anzeigen des Dashboards „Kundenportal-Nutzung“ zu **Alle** > **Kundenservice** > **Administration** > **Portalnutzung**an.

Hinweis: Sie können die Nutzung der Bot-Sitzung ignorieren, die als Teil dieses Dashboards erfasst wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Diese Definition verfolgt die Nutzung für Kundenserviceportale basierend auf den Anwenderrollen und ignoriert die Verwendung für nicht-CSM-Portale/Rollen. Sitzungen werden für die folgenden Rollen nachverfolgt:

- Externe Rollen: sn_esm_user, sn_customerservice.anfordernde Person, sn_communities.community_user
- Interne Rollen: sn_customerservice.self_contributor

Eine Anwendersitzung ist ein Aktivitätszeitraum im Kunden- oder Verbraucherserviceportal durch einen der folgenden Sitzungstypen:

- Gastsitzung: Sitzung, bei der der Anwender nicht angemeldet ist
- Bot-Sitzung: Separate Anzahl von Sitzungen, die aufgrund von Bots und Crawlern generiert wurden
- Externe Sitzung: Sitzung, bei der der Anwender ein externer Anwender ist, in der Regel ein Kunde oder angemeldeter Verbraucher

Die aggregierte Sitzungsanzahl basiert auf den folgenden Berechnungen:

Eine Benutzersitzung wird nach einem bestimmten Zeitraum der Inaktivität beendet.

Der Benutzerzugriff auf die Self-Service-Portale wird wie folgt verfolgt: pro Sitzung, pro Tag und pro Portal. Wenn sich derselbe Benutzer von mehreren Browsern oder Geräten aus anmeldet, wird jede Anmeldung als separater Besuch gezählt. Jeder erste Aufruf einer Portalseite startet eine Sitzung, und die Nutzungsmetriken werden für das 24-Stunden-Fenster berechnet.

Die standardmäßige Sitzungszeitüberschreitung beträgt 30 Minuten. Diese Einstellung kann mithilfe einer Systemeigenschaft angepasst werden. Weitere Informationen zum Ändern der Zeitüberschreitungseinstellung für Sitzungen finden Sie unter Verwalten Sie Anwendersitzungen .

Berechnungsbeispiele für Site-Besuche

Ein Anwender meldet sich an, meldet sich ab und meldet sich dann erneut an.

Beispiel für eine Berechnung des Website-Besuchs für einen Anwender, der sich anmeldet, abmeldet und sich dann erneut anmeldet

Schritt	Benutzeraktivität	Verrechenbarer Zähler wird erhöht
1	Benutzer besucht das Portal als anonymer oder Gastbenutzer	Ja
2	Benutzeranmeldung	Nein
3	Benutzer meldet sich ab	Nein
4	Benutzer meldet sich sofort nach dem Abmelden an	Ja

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ein Benutzer meldet sich an und setzt die Sitzung nach Mitternacht fort:

Beispiel für eine Berechnung des Website-Besuchs für einen Anwender, der sich anmeldet und die Sitzung nach Mitternacht fortsetzt

Schritt	Benutzeraktivität	Verrechenbarer Zähler wird erhöht
1	Benutzer besucht das Portal als anonymer oder Gastbenutzer	Ja
2	Benutzeranmeldung	Nein
3	Benutzersitzung geht nach Mitternacht weiter	**Ja**
4	Benutzer meldet sich ab	Nein

Zugriff auf Produktmodelldaten im Customer Service Portal beschränken

Verwenden Sie eine Systemeigenschaft, um den Kundenzugriff auf Daten in der Tabelle „Produktmodelle“ zu beschränken.

Über das Customer Service Portal können externe Benutzer mit der Rolle „sn_esm_user“ auf Produktmodelldaten zugreifen. Systemadministratoren können die Systemeigenschaft `csm_cmdb_model.customer_visible_flag` und das Feld **Sichtbar für Kunden** in der Tabelle „Produktmodelle“ (cmdb_model) und untergeordneten Tabellen verwenden, um den Zugriff zu beschränken.

Die Systemeigenschaft `csm_cmdb_model.customer_visible_flag` aktiviert das Feld **Sichtbar für Kunden** für die unten aufgeführten Tabellen. Standardmäßig ist diese Eigenschaft auf „false“ gesetzt. Bei Einstellung auf „true“ verwendet das System die Einstellung im Feld **Sichtbar für Kunden**, um den Zugriff auf Produktmodelldaten im Customer Service Portal zu bestimmen.

- Produktmodell-Tabelle (cmdb_model)
- Softwaremodelle-Tabelle (cmdb_software_product_model)
- Anwendungsmodelle-Tabelle (cmdb_application_product_model)
- Verbrauchsgütermodell-Tabelle (cmdb_consumable_product_model)
- Einrichtungsmodelle-Tabelle (cmdb_facility_product_model)
- Hardwaremodelle-Tabelle (cmdb_hardware_product_model)

Die Tabelle „Modellkategorien“ (cmdb_model_category) hat kein Feld **Sichtbar für Kunden**. Der Zugriff auf Modellkategorien-Daten wird durch Verwendung des Felds **Sichtbar für Kunden** in der Produktmodell-Tabelle eingeschränkt. Nur die Kategorien für die Produkte, die in der Tabelle „Produktmodell“ sichtbar sind, werden in der Tabelle „Modellkategorien“ angezeigt.

Für Upgrades von Jakarta nach Madrid wird jedem Datensatz in der Tabelle „Produktmodelle“ das Feld **Sichtbar für Kunden** hinzugefügt und auf „false“ gesetzt.

So beschränken Sie den Zugriff:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

1. Legen Sie die Systemeigenschaft *csm_cmdb_model.customer_visible_flag* auf „true“ fest.
2. Passen Sie die Produktmodell-Tabelle (cmdb_model) an, und fügen Sie die Spalte **Sichtbar für Kunden** hinzu.
3. Legen Sie den Wert des Felds **Sichtbar für Kunden** für die Produktmodelle auf „true“ fest, die für externe Kunden sichtbar sein sollen.

Externe Benutzer können dieses Produkt mit diesen Produktmodellen sehen, wenn die Produkte mit dem Kunden-Account verknüpft sind.

Anzahl der botbasierten Portalsitzungen anzeigen

Sie können die Anzahl der botbasierten Sitzungen anzeigen, um sicherzustellen, dass sie Kunden nicht fälschlicherweise in Rechnung gestellt werden. Sitzungen, bei denen das CSM-Portal genutzt wird, werden Kunden in Rechnung gestellt, doch manchmal werden Kunden unnötig Kosten für Sitzungen berechnet, die aufgrund von Bots, Crawlern und DDoS-Angriffen generiert wurden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin, usage_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Für alle neu erstellten Portale werden in der Tabelle „Service Portal-Bot-Sitzungen“ [ua_sp_bot_session] Bot-Sitzungen und in der Tabelle „Service-Portal-Verwendung“ [ua_sp_usage] alle Sitzungstypen erfasst.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Berichte** > **Anzeigen/Ausführen**an.
2. Geben Sie Kundenportalnutzung in das **Suchfeld** ein.
3. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste den Bericht **Kundenportalnutzung** aus.
   Der Bericht zeigt die Sitzungsanzahl für alle Sitzungen und eine separate Anzahl von Sitzungen an, die aufgrund von Bots, Crawlern und DDoS-Angriffen generiert wurden.

Multifaktor-Authentifizierung für Kunden- und Verbraucherservice-Portale

Die Multifaktor-Authentifizierung, die auch als zweistufige Überprüfung bezeichnet wird, ist eine Sicherheitsanforderung, die besagt, dass ein Benutzer mehr als einen Satz von Anmeldeinformationen eingeben muss.

Aktivieren Sie die Multifaktor-Authentifizierung für Customer Service Portal- und Consumer Service Portal-Benutzer, damit der Zugriff auf die Self-Service-Webportale vor potenziellen Schwachstellen sicherer ist. Weitere Informationen finden Sie unter Multifaktor-Authentifizierung (MFA) .

Eigenschaften Multifaktor-Authentifizierung

Verwenden Sie Eigenschaften, um rollenbasierte Multifaktor-Authentifizierungkriterien zu aktivieren und das Verhalten zu konfigurieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften für die Multifaktor-Authentifizierung

Eigenschaft	Beschreibung
Multi-Faktor-Authentifizierung aktivieren [glide.authenticate.multifactor]	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, damit Anwender und Administratoren diese Funktion verwenden können. • Typ: aktiviert | deaktiviert • Standardwert: aktiviert • Standort: **Multi-Faktor-Authentifizierung** > **Eigenschaften**
Häufigkeit, wie oft ein Benutzer das Erstellen einer Multi-Faktor -Authentifizierung umgehen kann [glide.authenticate.multifactor.setup.bypass.count]	Geben Sie eine Zahl ein, die angibt, wie oft ein Anwender die zusätzliche Passcode-Anforderung überspringen kann, sodass er sich auch ohne sein Mobilgerät anmelden kann. Wenn Sie diese Funktion deaktivieren und sie dann erneut aktivieren, beginnt der Zähler erneut. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: 3 • Standort: **Multi-Faktor-Authentifizierung** > **Eigenschaften**
Die Zeit in Minuten, für die der einmalige Code, der an die E-Mail-Adresse des Anwenders gesendet wird, gültig ist [glide.multifactor.onetime.code.validity]	Geben Sie eine Zahl in Minuten ein, die angibt, wie lange der Reset-Code gültig ist. Siehe Melden Sie sich mit Multifaktor-Authentifizierung an . • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: 10 • Standort: **Multi-Faktor-Authentifizierung** > **Eigenschaften**
Zusätzliche Zeit in Sekunden, für die der Code gültig bleibt, um den Taktversatz zu berücksichtigen. Der Höchstwert beträgt 60 Sekunden. [glide.authenticate.multifactor.clock_skew]	Geben Sie eine Zahl in Sekunden ein, maximal 60. Standardmäßig validiert die Instanz den von Ihnen eingegebenen Code mit dem einzelnen App-generierten Code, der bei generiert wurde Aktuelle Uhrzeit Ist. Sie können das Zeitfenster mit dieser Eigenschaft verzerren und zulassen, dass ein oder mehrere während eines Zeitfensters generierte Codes als gültig betrachtet werden. Der Wert der Eigenschaft wird in der folgenden Berechnung verwendet: aktuelle Zeit - x/2 und aktuelle Zeit + x/2, wobei x der Wert dieser Eigenschaft ist. Wenn Sie beispielsweise den Wert 10verwenden, berücksichtigt die Instanz alle Codes, die von der App zwischen dem Zeitbereich [aktuelle Zeit - 5 Sekunden] und [aktuelle Zeit + 5 Sekunden] generiert wurden, als gültig.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften für die Multifaktor-Authentifizierung (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	Verwenden Sie diese Eigenschaft, um Anmeldungsprobleme zu verhindern, bei denen Sie in der zugewiesenen Standardzeit nicht den richtigen Code eingeben können.

Rollen für die Multifaktor-Authentifizierung konfigurieren

Fügen Sie die folgenden externen Rollen zu den Multifaktor-Rollen hinzu:

- sn_customerservice.customer
- sn_customerservice.consumer

Anwender mit diesen Rollen müssen die Multifaktor-Authentifizierung verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie anwenderbasierte Multifaktor-Kriterien .

Sitemap-Generator Für den Verbraucher Serviceportal

Die ServiceNow® Sitemap-Generator Mit der Anwendung können Sie XML-Sitemaps effizient definieren und automatisch generieren.

Sitemap-Generator Konfigurationsanforderungen für den Verbraucher Serviceportal

Die Sitemap wird aus einem Skript oder einer statischen XML generiert. Das Validieren von Sitemaps wird nicht automatisch verarbeitet. Stellen Sie daher beim Erstellen einer Sitemap sicher, dass ihr Inhalt die folgenden Anforderungen erfüllt:

- Enthält nur die Knowledge Base und Kataloge, die für den Verbraucher konfiguriert sind Serviceportal
- Enthält nur Verbraucherserviceportal-Seiten mit nicht authentifiziertem Anwenderzugriff
- Schließt URLs des Verbraucherserviceportals aus, die nicht öffentlich zugänglich sind
- Schließt Seiten aus, die mit einer 301-Umleitung antworten
- Ausgeschlossene stillgelegte und abgelaufene Knowledge Base-Artikel
- Enthält Hreflang-Unterstützung für Wissensartikel

Informationen zu Sitemap-Anforderungen für die Suchmaschinenoptimierung (Search Engine Optimization, SEO) finden Sie unter Erstellen und übermitteln Sie eine Sitemap In Google Dokumentation.

Konfigurieren Sie Das Geschäftsportal

Konfigurieren Sie das Geschäftsportal, um Informationen und Support für Ihre Kunden bereitzustellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Geschäftsportal ist ein Selfservice-Webportal basierend auf der Serviceportal-Anwendung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das Business Portal unterstützt Ihre Business-to-Business-Kunden (B2B).

https://player.vimeo.com/video/1083575309?h=447472a1c0&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Verwenden Sie die Portale, um Informationen bereitzustellen und Kunden zu unterstützen. Die Portale bieten einsatzbereite Funktionen, die ein minimales Setup erfordern. Dazu gehören:

- Kopf- und Fußzeile mit Links für verschiedene Kundenaktivitäten.
- Die Homepage bietet dem angemeldeten Anwender eine Zusammenfassung der wichtigsten Elemente.
- Hierarchisches Menü, um systematisch zu verschiedenen Portalseiten zu navigieren.
- Einheitliche Durchforstungs-Experience für Wissen und Katalog durch Taxonomiethemen.
- Listenseiten zum Durchsuchen, Durchsuchen und Filtern von Datensätzen von Fällen, Produkten, Aufträgen und anderen.
- Datensatzansichtsseiten zum Anzeigen wichtiger Informationen, zugehöriger Aktionen, zugehöriger Listen und Quick-Links eines Datensatzes.

Sie können zusätzliche Selfservice-Funktionen wie Auftragsmanagement hinzufügen Durch Installation des entsprechenden Plugins.

Hinweis: Die Store-App „Business Portal“ wird automatisch installiert, wenn Sie die Store-App „Kundenserviceportal“ (ab Version 24.0.0) installieren. Details finden Sie unter Aktivieren Sie die Verbraucher- und Kundenservice-Portale.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Serviceportal** > **Portale**an.
2. Geben Sie auf der Seite Serviceportale in der Spalte Titel ein `*Geschäftsportal` .
3. Wählen Sie Aus **Geschäftsportal** .
   In Ihrer Instanz wird eine Seite geöffnet, auf der Sie das Business Portal konfigurieren können.
4. Löschen **Inaktiv** Kontrollkästchen.

   Hinweis: Das Geschäftsportal ist standardmäßig inaktiv.

5. Wählen Sie **Aktualisieren**.
   Sie können über die URL <servicenow instance URL>/Business_Portal auf das Geschäftsportal zugreifen.

Zugehörige Informationen

Serviceportal

Richten Sie das Geschäftsportal ein

Passen Sie das Geschäftsportal an Ihre Anforderungen an.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

Navigieren zu **Alle** > **Service Portal** > **Serviceportal-Konfiguration**an.
Einige der anzupassenden Komponenten sind:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Branding: Konfigurieren Sie das Portal-Branding Um Ihrem Geschäftsportal ein eigenes Erscheinungsbild zu verleihen. Das Korallendesign ist für das Geschäftsportal verfügbar.
- Menüs: Aktualisieren Sie das Basissystemmenü, oder fügen Sie ein neues hinzu. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie das Header-Menü des Portals .
- Homepage: Aktualisieren Sie die Standard-Homepage, indem Sie die Widget-Konfiguration aktualisieren, oder weisen Sie eine anwenderdefinierte Homepage zu. Weitere Informationen finden Sie unter Weisen Sie dem Portal eine Homepage zu .
- Widgets: Verwenden Sie konfigurierbare Portal-Widgets, um den Inhalt in Ihrem Portal zu definieren. Details finden Sie unter Konfigurierbare Portal-Widget-Bibliothek.
- Header: Aktualisieren Sie die Headerkonfiguration entsprechend Ihren Anforderungen. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie das Polaris-Header-Widget für Ihr Portal
- Fußzeile: Passen Sie die Informationen unten auf der Seite an. Details finden Sie unter Konfigurieren Sie das Polaris-Fußzeilen-Widget des Portals.
- Taxonomie: Konfigurieren Sie eine Taxonomie im Business Portal, um Themen zu definieren, die für Ihre Anwender relevant sind.
- Listenseiten: Durchsuchen, suchen und filtern Sie Datensätze von Fällen, Produkten, Bestellungen und anderen. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie das Widget „Portaldatenliste“ hinzu, und konfigurieren Sie es
- Rollen: Konfigurieren Sie die Seitensicherheit nach Rolle Um Seiten entweder öffentlich einzurichten (keine Anmeldung erforderlich) oder nach Anwenderrolle zu filtern.
- Suchquellen: Konfigurieren Sie eine Suchquelle für das Portal, um das Verhalten und die Quelle durchsuchbarer Daten zu beschreiben. Details finden Sie unter Suchquellen definieren .
- Knowledge Base: Konfigurieren Sie eine Knowledge Base für das Portal, um die zugehörigen Wissensartikel anzuzeigen. Details finden Sie unter Konfigurieren Sie Knowledge Bases für ein Portal .
- Katalog: Konfigurieren Sie einen Katalog für das Geschäftsportal. Details finden Sie unter Konfigurieren Sie einen Katalog im Serviceportal .

Richten Sie das Design für das Geschäftsportal ein

Passen Sie das Design des Geschäftsportals an, um Schriftarten und Designstilblätter hinzuzufügen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Standarddesign für das Geschäftsportal ist das Korallendesign. Sie können Ihr eigenes Design entsprechend Ihrem Branding verwenden.

Sie müssen Ihr Design anpassen, um Schriftart- oder Designgrößenbezogene Stylesheets hinzuzufügen.

Prozedur

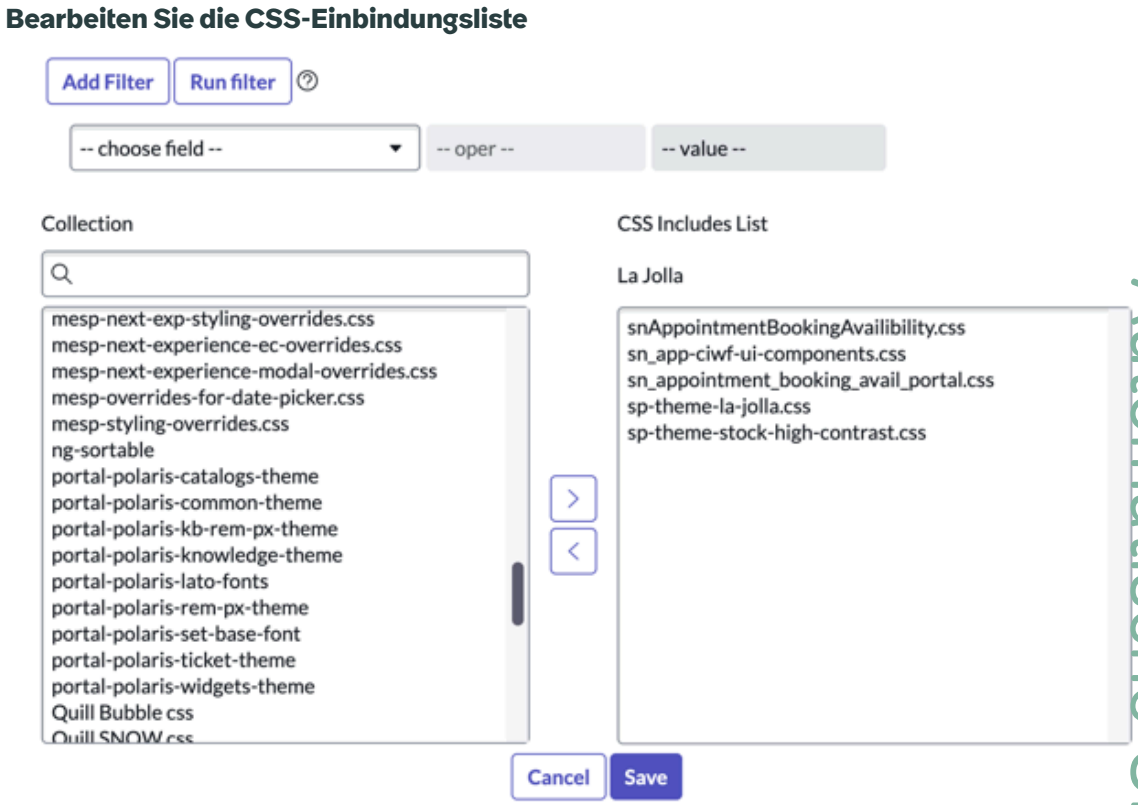
1. Navigieren zu **Alle** > **Serviceportal** > **Designs**an.
2. Suchen und wählen Sie das erforderliche Design aus.
3. Fügen Sie Schriftart- und Designstilblätter hinzu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Wählen Sie im Designdatensatz die aus **CSS-Einbindungen** In der zugehörigen Liste.

b. Wählen Sie **Bearbeiten**.

c. Fügen Sie der Liste CSS-Einbindungen die folgenden Stylesheets aus der Liste Sammlung hinzu:



- Portal-polaris-Set-Base-font
- Portal-polaris-rem-px-Design
- Portal-polaris-kb-rem-px-Design

d. Wählen Sie **Speichern**.

4. Bewegen Sie den Mauszeiger über das Stylesheet, und wählen Sie das Vorschausymbol (ⓘ) Wählen Sie dann aus **Öffnen Sie Den Datensatz** Zum Festlegen der Reihenfolge der hinzugefügten Stylesheets.

a. Legen Sie die Reihenfolge von Portal-polaris-Set-Base-font als niedrigste fest.

b. Legen Sie die Reihenfolge des Portalpolaris-rem-px-Designs als zweithöchste fest.

c. Legen Sie die Reihenfolge von Portal-polaris-kb-rem-px-Design als höchste fest.

Hinweis: Konvertieren Sie eine beliebige Schriftart oder Designgröße von rems in Pixel im CSS mit einem Konvertierungsfaktor von 10. Beispielsweise sollten 10 rems in 100 Pixel geändert werden.

5. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurieren Sie eine Taxonomie im Business Portal, um Themen zu definieren, die für Ihre Anwender relevant sind

Konfigurieren und verwalten Sie die Taxonomie im Geschäftsportal entsprechend Ihren Anforderungen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin oder sp_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Fügen Sie dem Geschäftsportal Taxonomie und untergeordnete Themen hinzu, oder bearbeiten Sie sie. Mit der Taxonomie können Sie Themen definieren, die für Ihre Anwender relevant sind.

Beispielsweise können für eine E-Commerce-Website relevante Themen Bestellungen, Rückgaben, Zahlungen usw. sein. Ihre Anwender können das relevante Thema finden und dann verfügbare Artikel und Katalogelemente dieses Themas verwenden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Serviceportal** > **Portale**an.
2. Suchen und auswählen *Geschäftsportal In der Spalte Titel auf der Seite Serviceportale.
3. Wählen Sie Aus **Geschäftsportal** .
   Wenn eine Meldung zum Anwendungsbereich angezeigt wird, wählen Sie aus **Hier** Um den Datensatz bearbeiten zu können.
4. Wählen Sie unter zugehörige Listen die Option aus **Taxonomie** .
5. Wählen Sie **Bearbeiten**.
6. Verschieben Sie auf der Seite Mitglieder bearbeiten die erforderliche Taxonomie aus **Sammlung** Zu **Taxonomieliste** .
   Sie können auch eine Taxonomie erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Taxonomie erstellen .

   Hinweis: Einem Portal kann nur eine Taxonomie zugeordnet werden.

7. Wählen Sie **Speichern**.

Nächste Maßnahme
Erstellen Sie Themen, ordnen Sie sie der neuen Taxonomie zu, und ordnen Sie Katalogelemente und Wissensartikel den erstellten Themen zu. Details finden Sie unter Verbundene Inhalte mit einem Thema verknüpfen .

Zugehörige Informationen

Themen erstellen und verknüpfen

Konfigurieren KI-Suche Für Geschäftsportal

Konfigurieren Sie das zu verwendende Geschäftsportal KI-Suche.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin, sp_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
KI-Suche Ist standardmäßig deaktiviert. Sie können es aktivieren, indem Sie den Portaldatensatz aktualisieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Serviceportal** > **Portale** Und öffnen Sie einen Portaldatensatz.
2. Wählen Sie Aus **Geschäftsportal** .
3. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **AI Search aktivieren**.
4. In **Anwendung Durchsuchen** Feld, suchen und wählen Sie die erforderliche Suchanwendung aus.
   Durch die Konfiguration der Suchanwendung werden Einstellungen für die Such-Experience festgelegt, z. B. die Suchmaschine und die Höchstmenge an Suchergebnissen und Vorschlägen. Es gibt eine standardmäßig vorausgewählte Konfiguration der Suchanwendung, bei Bedarf können Sie jedoch eine andere Konfiguration auswählen.

   Sie können vorhandene Suchanwendungskonfigurationen ändern, z. B. Standardsuchanwendung für das CSM-Portal, oder eigene Suchanwendungskonfigurationen erstellen und konfigurieren, wobei die KI-Suche als Suchmaschine angegeben ist. Details finden Sie unter Erstellen Sie eine Suchanwendungskonfiguration für KI-Suche .

   Hinweis: Möglicherweise müssen Sie das Formularlayout zum Hinzufügen konfigurieren **Anwendung Durchsuchen** Feld im Formular. Weitere Informationen zum Hinzufügen von Feldern zu einem Formular finden Sie unter Formularlayout konfigurieren .

5. In **Suchergebniskonfiguration** Feld, suchen und wählen Sie die erforderliche Suchergebniskonfiguration aus.
   Eine Suchergebniskonfiguration legt fest, wie die Suchergebnisse angezeigt werden. Es gibt eine standardmäßig vorausgewählte Konfiguration für das Suchergebnis, bei Bedarf können Sie jedoch eine andere Konfiguration auswählen.

   Sie können vorhandene Suchergebniskonfigurationsdatensätze wie CSM-Suche ändern oder eine eigene Suchergebniskonfiguration erstellen und konfigurieren.

   Hinweis: Möglicherweise müssen Sie das Formularlayout zum Hinzufügen konfigurieren **Suchergebniskonfiguration** Feld im Formular. Weitere Informationen zum Hinzufügen von Feldern zu einem Formular finden Sie unter Formularlayout konfigurieren .

6. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Aktivieren Sie die KI-Suche in den Geschäftsportalen für nicht authentifizierte Anwender

Aktivieren Sie die Widgets der KI-Suche, damit Gastanwender, die sich beim Geschäftsportal anmelden, die Funktion der KI-Suche verwenden können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Sie müssen die KI-Suche für das Geschäftsportal konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren und konfigurieren Sie die KI-Suche im Serviceportal .

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie müssen die Typeahead-Suche für die nicht authentifizierten Anwender aktivieren, um die KI-Suchfunktion zu verwenden. Weitere Informationen zu den Widgets finden Sie unter Typeahead-Suche-Widget .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Serviceportal** > **Widgets**an.
2. Suchen Sie nach **Typeahead-Suche**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Wählen Sie Aus **Typeahead-Suche** .
4. Aktivieren Sie die Checkbox **Öffentlich**.
5. Wählen Sie **Aktualisieren**.
6. Wiederholen Sie die Schritte für das Widget **AI Search Assist**.

KI-Suche Assist für authentifizierte externe Anwender

Aktivieren KI-Suche Unterstützen Sie das Geschäftsportal für authentifizierte externe Anwender mit der Rolle „snc_external“.

Konfigurieren KI-Suche Assist-Aktionen für authentifizierte externe Anwender im Business Portal

Aktivieren Sie KI-Suche Assist-Aktionen zum Durchsuchen von Wissensartikeln im Geschäftsportal. Gilt für authentifizierte externe Anwender mit der Rolle „snc_external“.

Vorbereitungen
Sie müssen konfigurieren KI-Suche Für das Geschäftsportal. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren und konfigurieren Sie die KI-Suche im Serviceportal .

Sie müssen die Typeahead-Suche und aktivieren KI-Suche Unterstützung für authentifizierte externe Anwender zur Verwendung der Funktion „KI-Suche“. Weitere Informationen zu den Widgets finden Sie unter Typeahead-Suche-Widget Und KI-Suchunterstützung-Widget .

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
https://player.vimeo.com/video/1102476331?h=777fd80fa4&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-Webservices** > **Scripted Web Services** > **Scripted REST APIs**an.
2. Suchen und wählen Sie auf der Seite „geskriptete REST APIs“ aus **KI-Suchassistentenaktion (interne API)** .
3. Wählen Sie auf der Seite „Aktionen der KI-Suchunterstützung (interne API)“ in der zugehörigen Liste „Ressourcen“ die Option aus **Auftrag [sc_Cat_item]** .
4. Auf der Seite „Bestellung“ [sc_Cat_item] in **Sicherheit** Führen Sie die folgenden Schritte aus:
   a. Wählen Sie aus **Erfordert Authentifizierung** Zum Aktivieren der Authentifizierung.
   b. Löschen Sie **Erfordert SNC intern** Kontrollkästchen zum Deaktivieren der Funktion.
   c. Wählen Sie **Aktualisieren**.
5. Wählen Sie auf der Seite „Aktionen der KI-Suchunterstützung (interne API)“ in der zugehörigen Liste „Ressourcen“ die Option aus **Löst mein Problem** .
6. Gehen Sie auf der Seite „löst mein Problem“ wie folgt vor:
   a. Wählen Sie aus **Erfordert Authentifizierung** Zum Aktivieren der Authentifizierung für den Zugriff auf die Ressource.
   b. Löschen Sie **Erfordert SNC intern** Kontrollkästchen.
   c. Wählen Sie **Aktualisieren**.
7. Wählen Sie **Aktualisieren**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurieren KI-Suche Assist für authentifizierte externe Anwender im Business Portal

Aktivieren Sie KI-Suche Hilfe beim Durchsuchen von Wissensartikeln im Geschäftsportal.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Authentifizierte externe Anwender mit der Rolle „snc_external“

Customer Service Management aktivieren

Sie müssen konfigurieren KI-Suche Für das Geschäftsportal. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren und konfigurieren Sie die KI-Suche im Serviceportal .

Sie müssen die Typeahead-Suche und aktivieren KI-Suche Unterstützung für authentifizierte externe Anwender zur Verwendung von KI-Suche Funktion. Weitere Informationen zu den Widgets finden Sie unter Typeahead-Suche-Widget Und KI-Suchunterstützung-Widget .

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-Webservices** > **Scripted Web Services** > **Scripted REST APIs**an.
2. Suchen und wählen Sie auf der Seite „geskriptete REST APIs“ aus **KI-Suchunterstützung (interne API).**
3. Wählen Sie auf der Seite „KI-Suchunterstützung“ (interne API) in der zugehörigen Liste „Ressourcen“ die Option aus **Suchen** .
4. Auf der Suchseite in **Sicherheit** Führen Sie die folgenden Schritte aus:
   - Wählen Sie aus **Erfordert Authentifizierung** Zum Aktivieren der Authentifizierung für den Zugriff auf die Ressource.
   - Löschen Sie **Erfordert SNC intern** Kontrollkästchen.
   - Wählen Sie **Aktualisieren**.
5. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Berechnung der Geschäftsportalnutzung

Verfolgen Sie, wie Ihre Kunden und Mitarbeiter das Portal verwenden. Das Dashboard „Kundenportalnutzung“ bietet Informationen zu den Portalbesuchen, was zu einer Sitzungsanzahl führt.

Navigieren Sie zum Anzeigen des Dashboards „Kundenportal-Nutzung“ zu **Kundenservice** > **Administration** > **Portalnutzung**an.

Hinweis: Sie können die Nutzung der Bot-Sitzung ignorieren, die als Teil dieses Dashboards erfasst wird.

Eine Anwendersitzung ist ein Aktivitätszeitraum im Kundenserviceportal, Verbraucherserviceportal oder Geschäftsportal durch einen der folgenden Sitzungstypen:

- Gastsitzung: Sitzung, bei der der Anwender nicht angemeldet ist
- Bot-Sitzung: Separate Anzahl von Sitzungen, die aufgrund von Bots und Crawlern generiert wurden
- Externe Sitzung: Sitzung, bei der der Anwender ein externer Anwender ist, in der Regel ein Kunde oder angemeldeter Verbraucher

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die aggregierte Sitzungsanzahl basiert auf den folgenden Berechnungen:

Eine Benutzersitzung wird nach einem bestimmten Zeitraum der Inaktivität beendet.

Der Benutzerzugriff auf die Self-Service-Portale wird wie folgt verfolgt: pro Sitzung, pro Tag und pro Portal. Wenn sich derselbe Benutzer von mehreren Browsern oder Geräten aus anmeldet, wird jede Anmeldung als separater Besuch gezählt. Jeder erste Aufruf einer Portalseite startet eine Sitzung, und die Nutzungsmetriken werden für das 24-Stunden-Fenster berechnet.

Die standardmäßige Sitzungszeitüberschreitung beträgt 30 Minuten. Diese Einstellung kann mithilfe einer Systemeigenschaft angepasst werden. Weitere Informationen zum Ändern der Zeitüberschreitungseinstellung für Sitzungen finden Sie unter Verwalten Sie Anwendersitzungen .

Berechnungsbeispiele für Site-Besuche

Ein Anwender meldet sich an, meldet sich ab und meldet sich dann erneut an.

Beispiel für eine Berechnung des Website-Besuchs für einen Anwender, der sich anmeldet, abmeldet und sich dann erneut anmeldet

Schritt	Benutzeraktivität	Verrechenbarer Zähler wird erhöht
1	Benutzer besucht das Portal als anonymer oder Gastbenutzer	Ja
2	Benutzeranmeldung	Nein
3	Benutzer meldet sich ab	Nein
4	Benutzer meldet sich sofort nach dem Abmelden an	Ja

Ein Benutzer meldet sich an und setzt die Sitzung nach Mitternacht fort:

Beispiel für eine Berechnung des Website-Besuchs für einen Anwender, der sich anmeldet und die Sitzung nach Mitternacht fortsetzt

Schritt	Benutzeraktivität	Verrechenbarer Zähler wird erhöht
1	Benutzer besucht das Portal als anonymer oder Gastbenutzer	Ja
2	Benutzeranmeldung	Nein
3	Benutzersitzung geht nach Mitternacht weiter	**Ja**
4	Benutzer meldet sich ab	Nein

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beschränken Sie den Zugriff auf Produktmodelldaten im Geschäftsportal

Verwenden Sie eine Systemeigenschaft, um den Kundenzugriff auf Daten in der Tabelle „Produktmodelle“ zu beschränken.

Externe Anwender können über das Business Portal mit der Rolle sn_esm_user auf die Produktmodelldaten zugreifen. Systemadministratoren können die Systemeigenschaft *csm_cmdb_model.customer_visible_flag* und das Feld **Sichtbar für Kunden** in der Tabelle „Produktmodelle“ (cmdb_model) und untergeordneten Tabellen verwenden, um den Zugriff zu beschränken.

Die Systemeigenschaft *csm_cmdb_model.customer_visible_flag* aktiviert das Feld **Sichtbar für Kunden** für die unten aufgeführten Tabellen. Standardmäßig ist diese Eigenschaft auf „false“ gesetzt. Bei „wahr“ verwendet das System die Einstellung im **Für Kunden Sichtbar** Feld, um den Zugriff auf Produktmodelldaten im Geschäftsportal zu bestimmen.

- Produktmodell-Tabelle (cmdb_model)
- Softwaremodelle-Tabelle (cmdb_software_product_model)
- Anwendungsmodelle-Tabelle (cmdb_application_product_model)
- Verbrauchsgütermodell-Tabelle (cmdb_consumable_product_model)
- Einrichtungsmodelle-Tabelle (cmdb_facility_product_model)
- Hardwaremodelle-Tabelle (cmdb_hardware_product_model)

Die Tabelle „Modellkategorien“ (cmdb_model_category) hat kein Feld **Sichtbar für Kunden**. Der Zugriff auf Modellkategorien-Daten wird durch Verwendung des Felds **Sichtbar für Kunden** in der Produktmodell-Tabelle eingeschränkt. Nur die Kategorien für die Produkte, die in der Tabelle „Produktmodell“ sichtbar sind, werden in der Tabelle „Modellkategorien“ angezeigt.

Für Upgrades von Jakarta nach Madrid wird jedem Datensatz in der Tabelle „Produktmodelle“ das Feld **Sichtbar für Kunden** hinzugefügt und auf „false“ gesetzt.

So beschränken Sie den Zugriff:

1. Legen Sie die Systemeigenschaft *csm_cmdb_model.customer_visible_flag* auf „true“ fest.
2. Passen Sie die Produktmodell-Tabelle (cmdb_model) an, und fügen Sie die Spalte **Sichtbar für Kunden** hinzu.
3. Legen Sie den Wert des Felds **Sichtbar für Kunden** für die Produktmodelle auf „true“ fest, die für externe Kunden sichtbar sein sollen.

Externe Benutzer können dieses Produkt mit diesen Produktmodellen sehen, wenn die Produkte mit dem Kunden-Account verknüpft sind.

Multifaktor-Authentifizierung für Business Portal

Aktivieren Sie die Multifaktor-Authentifizierung für Geschäftsportalanwender, damit der Zugriff auf die Selfservice-Webportale sicherer vor potenziellen Schwachstellen ist.

Die Multifaktor-Authentifizierung, die auch als zweistufige Überprüfung bezeichnet wird, ist eine Sicherheitsanforderung, die besagt, dass ein Benutzer mehr als einen Satz von Anmeldeinformationen eingeben muss. Weitere Informationen finden Sie unter Multi-Faktor-Authentifizierung .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften Multifaktor-Authentifizierung

Verwenden Sie Eigenschaften, um rollenbasierte Multifaktor-Authentifizierungkriterien zu aktivieren und das Verhalten zu konfigurieren.

Eigenschaften für die Multifaktor-Authentifizierung

Eigenschaft	Beschreibung
Multi-Faktor-Authentifizierung aktivieren [glide.authenticate.multifactor]	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, damit Benutzer und Administratoren diese Funktion verwenden können. • Typ: aktiviert | deaktiviert • Standardwert: aktiviert • Standort: **Multi-Faktor-Authentifizierung** > **Eigenschaften**
Häufigkeit, wie oft ein Benutzer das Erstellen einer Multi-Faktor -Authentifizierung umgehen kann [glide.authenticate.multifactor.setup.bypass.count]	Geben Sie eine Zahl ein, die angibt, wie oft ein Benutzer die zusätzliche Passcode-Anforderung überspringen kann. Dadurch haben Ihre Benutzer die Möglichkeit, sich weiterhin in der Instanz anzumelden, wenn sie ihr Mobilgerät nicht zur Hand haben. Wenn Sie diese Funktion deaktivieren und sie dann erneut aktivieren, beginnt der Zähler erneut. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: 3 • Standort: **Multi-Faktor-Authentifizierung** > **Eigenschaften**
Zeit in Minuten, die der einmalige Code an die E-Mail-Adresse des Benutzers gesendet hat, ist gültig für [glide.multifactor.onetime.code.validity]	Geben Sie eine Zahl in Minuten ein, die angibt, wie lange der Reset-Code gültig ist. Siehe Melden Sie sich mit Multifaktor-Authentifizierung an . • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: 10 • Standort: **Multi-Faktor-Authentifizierung** > **Eigenschaften**
Zusätzliche Zeit in Sekunden, für die der Code gültig bleibt, um den Taktversatz zu berücksichtigen. Der Höchstwert beträgt 60 Sekunden. [glide.authenticate.multifactor.clock_skew]	Geben Sie eine Zahl in Sekunden ein, maximal 60. Standardmäßig validiert die Instanz den vom Benutzer eingegebenen Code anhand des einzelnen App-generierten Codes, der zur aktuellen Uhrzeit generiert wurde. Sie können das Zeitfenster mit dieser Eigenschaft verzerren und zulassen, dass ein oder mehrere während eines Zeitfensters generierte Codes als gültig betrachtet werden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften für die Multifaktor-Authentifizierung (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	Der Wert der Eigenschaft wird in der folgenden Berechnung verwendet: aktuelle Zeit - x/2 und aktuelle Zeit + x/2, wobei x der Wert dieser Eigenschaft ist. Wenn Sie beispielsweise den Wert 10verwenden, berücksichtigt die Instanz alle Codes, die von der App zwischen dem Zeitbereich [aktuelle Zeit - 5 Sekunden] und [aktuelle Zeit + 5 Sekunden] generiert wurden, als gültig. Verwenden Sie diese Eigenschaft, um das Protokollieren von Problemen zu verhindern, bei denen der Benutzer den richtigen Code nicht in der zugewiesenen Standardzeit eingeben kann.

Rollen für die Multifaktor-Authentifizierung konfigurieren

Fügen Sie den Multifaktor-Rollen die externe Rolle sn_customerservice.Customer hinzu.

Anwender mit dieser Rolle müssen die Multifaktor-Authentifizierung verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie anwenderbasierte Multifaktor-Kriterien .

Berechnung der Portalnutzung

Mit der Portalnutzung können Sie nachverfolgen, wie Ihre Kunden und Mitarbeiter das Portal nutzen. Das Dashboard „Kundenportalnutzung“ bietet Informationen zu den Portalbesuchen, was zu einer Sitzungsanzahl führt.

Navigieren Sie zum Anzeigen des Dashboards „Kundenportal-Nutzung“ zu **Alle** > **Kundenservice** > **Administration** > **Portalnutzung**an.

Hinweis: Sie können die Nutzung der Bot-Sitzung ignorieren, die als Teil dieses Dashboards erfasst wird.

Hinweis: Diese Definition verfolgt die Nutzung für Kundenserviceportale basierend auf den Anwenderrollen und ignoriert die Verwendung für nicht-CSM-Portale/Rollen. Sitzungen werden für die folgenden Rollen nachverfolgt:

- Externe Rollen: sn_esm_user, sn_customerservice.anfordernde Person, sn_communities.community_user
- Interne Rollen: sn_customerservice.self_contributor

Eine Anwendersitzung ist ein Aktivitätszeitraum im Kunden- oder Verbraucherserviceportal durch einen der folgenden Sitzungstypen:

- Gastsitzung: Sitzung, bei der der Anwender nicht angemeldet ist
- Bot-Sitzung: Separate Anzahl von Sitzungen, die aufgrund von Bots und Crawlern generiert wurden
- Externe Sitzung: Sitzung, bei der der Anwender ein externer Anwender ist, in der Regel ein Kunde oder angemeldeter Verbraucher

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die aggregierte Sitzungsanzahl basiert auf den folgenden Berechnungen:

Eine Benutzersitzung wird nach einem bestimmten Zeitraum der Inaktivität beendet.

Der Benutzerzugriff auf die Self-Service-Portale wird wie folgt verfolgt: pro Sitzung, pro Tag und pro Portal. Wenn sich derselbe Benutzer von mehreren Browsern oder Geräten aus anmeldet, wird jede Anmeldung als separater Besuch gezählt. Jeder erste Aufruf einer Portalseite startet eine Sitzung, und die Nutzungsmetriken werden für das 24-Stunden-Fenster berechnet.

Die standardmäßige Sitzungszeitüberschreitung beträgt 30 Minuten. Diese Einstellung kann mithilfe einer Systemeigenschaft angepasst werden. Weitere Informationen zum Ändern der Zeitüberschreitungseinstellung für Sitzungen finden Sie unter Verwalten Sie Anwendersitzungen .

Berechnungsbeispiele für Site-Besuche

Ein Anwender meldet sich an, meldet sich ab und meldet sich dann erneut an.

Beispiel für eine Berechnung des Website-Besuchs für einen Anwender, der sich anmeldet, abmeldet und sich dann erneut anmeldet

Schritt	Benutzeraktivität	Verrechenbarer Zähler wird erhöht
1	Benutzer besucht das Portal als anonymer oder Gastbenutzer	Ja
2	Benutzeranmeldung	Nein
3	Benutzer meldet sich ab	Nein
4	Benutzer meldet sich sofort nach dem Abmelden an	Ja

Ein Benutzer meldet sich an und setzt die Sitzung nach Mitternacht fort:

Beispiel für eine Berechnung des Website-Besuchs für einen Anwender, der sich anmeldet und die Sitzung nach Mitternacht fortsetzt

Schritt	Benutzeraktivität	Verrechenbarer Zähler wird erhöht
1	Benutzer besucht das Portal als anonymer oder Gastbenutzer	Ja
2	Benutzeranmeldung	Nein
3	Benutzersitzung geht nach Mitternacht weiter	**Ja**
4	Benutzer meldet sich ab	Nein

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Walk-Up Experience für Customer Service Management konfigurieren

Konfigurieren Sie verschiedene Aspekte von Walk-Up Experience auf der Grundlage der spezifischen Anforderungen Ihrer Organisation. Walk-Up Experience-Benutzer mit der Rolle sn_csm_walkup.walkup_admin und Administratoren können die Anwendung aktivieren und konfigurieren, um bestimmte Anforderungen zu erfüllen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Es gibt eine Reihe von Aufgaben, mit denen Sie CSM Walk-Up Experience konfigurieren können. Führen Sie diese Aufgaben basierend auf dem von Ihnen aktivierten Plugin aus.

Sie können Termine konfigurieren, entscheiden, wann Sie Benachrichtigungen an Benutzer senden, physische Warteschlangenorte und Betriebszeitpläne einrichten, CSAT-Umfragen integrieren und Lager mit Warteschlangenorten verknüpfen. Außerdem können Sie Ihr Walk-Up Experience-Portal mit einem eindeutigen Logo und Branding anpassen.

Verwenden Sie zum Konfigurieren von CSM Walk-Up Experience die in der folgenden Tabelle aufgeführten Konfigurationsaufgaben, die Sie durch den gesamten Konfigurationsprozess führen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **CSM Walk-Up Experience** > **Administration**an.
2. Führen Sie die folgenden Aufgaben aus, um die CSM Walk-Up Experience-Funktion zu konfigurieren.

Konfigurationsaufgaben für CSM Walk-Up Experience

Aufgabe	Beschreibung
Aktivieren Sie CSM Walk-Up Experience.	Aktivieren Sie das Plugin „Walk-up for CSM“ (com.snc.walkup_for_csm). **Hinweis:** Dieses Plugin enthält Demodaten.
Klicken Sie auf **Walk-up-Standorte**, um Standorte zu konfigurieren.	Erstellen Sie Walk-up-Standortwarteschlangen mit benutzerdefinierten Zeitplänen, Zuweisungsgruppen, durchschnittlichen Wartezeiten und mehr. Weitere Informationen zum Konfigurieren von Standorten finden Sie unter Walk-Up Experience-Standorte konfigurieren.
Klicken Sie auf **Zeitpläne**.	Sie können Zeitpläne des Walk-up-Ortes, wie z. B. 8-5 Werktage, anzeigen, erstellen oder ändern und den Walk-up-Standortwarteschlangen zuordnen. Weitere Informationen zum Konfigurieren von Zeitplänen finden Sie unter Walk-Up Experience-Zeitpläne konfigurieren.
Klicken Sie auf **Terminkonfigurationen**, um Termine zu konfigurieren.	Erstellen Sie Service-Konfigurationen für einzelne Walk-up-Warteschlangenstandorte. Sie können Zeitpläne konfigurieren, die Anzahl der pro Tag zulässigen Termine, wie weit im Voraus Benutzer Termine buchen können und vieles mehr. Weitere

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgabe	Beschreibung
	Informationen zum Konfigurieren von Terminen finden Sie unter Terminbuchung konfigurieren.
Klicken Sie auf **Portalkonfigurationen**, um ein Portal zu konfigurieren.	Erstellen und Ändern Sie benutzerdefinierte Online- und Vor-Ort-Service-Portale für Walk-Up Experience. Weitere Informationen zum Konfigurieren des Portals finden Sie unter Walk-Up Experience-Portal konfigurieren.
Klicken Sie auf **Benachrichtigungen**, um Benachrichtigungen zu konfigurieren.	Greifen Sie auf Benachrichtigungen zu und konfigurieren Sie diese, um Benutzer und Erfüller über Ereignisse zu informieren, die sie betreffen. Weitere Informationen zum Konfigurieren von Benachrichtigungen finden Sie unter Walk-Up Experience-Benachrichtigungen konfigurieren.
Umfragen	Greifen Sie auf Umfragen zur Kundenzufriedenheit zu und ermöglichen Sie den öffentlichen Zugang zu den Umfragen, legen Sie Bedingungen für die Auslösung von Umfragen fest und sehen Sie sich die Antworten der Benutzer an. Weitere Informationen zum Konfigurieren von Zeitplänen finden Sie unter Kundenzufriedenheit-Umfragen mit CSM Walk-Up Experience.

Walk-Up Experience für Kundenservice-Management

Die Anwendung ServiceNow® Walk-Up Experience für Kundenservice-Management ermöglicht es Ihnen, einen Kontaktkanal einzurichten, der sowohl den Online-Check-in als auch den Vor-Ort-Check-in in einem vorab eingerichteten Walk-up-Service-Center unterstützt.

Walk-Up Experience zielt darauf ab, Benutzer zu unterstützen und ihre Zufriedenheit durch einen schnellen persönlichen Support erheblich zu verbessern. Mitarbeiter und Geschäftsgäste können in Echtzeit persönliche Hilfe bei Problemen erhalten.

Benutzerpersonas und -rollen sind wie folgt definiert:

Anfordernde Personen

Benutzer greifen auf die Anwendung Walk-Up Experience auf mehrere Arten zu.

- Online:
  - Mit der Option **Persönlicher Check-in** im Serviceportal auf Ihrem Computer können Sie schnell online beim nächstgelegenen Walk-up-Standort einchecken.

    Hinweis: Die Anwendung Walk-Up Experience leitet Sie automatisch anhand der IP-Adresse Ihres Computers zur nächsten Walk-up-Warteschlange. Sie können den Standort bei Bedarf ändern.

  - Treten Sie der Warteschlange bei, und zeigen Sie Ihre Position in der Warteschlange an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Planen Sie Support-Termine, erhalten Sie Terminerinnerungen, und stornieren oder ändern Sie Termine über die Links in der Erinnerung oder über die Online-Check-in-Schnittstelle.
- Planen Sie immer nur einen Termin pro Walk-up-Standort-Warteschlange.

  Hinweis: Selbst bei einem geplanten Termin können Sie immer noch online oder persönlich vor Ort in einer Walk-up-Standortwarteschlange einchecken.

- Sie erhalten E-Mail-Benachrichtigungen, wenn Ihre Anfrage einem Techniker zugewiesen wird, wenn Ihre Position in der Warteschlange kurz vor der Bearbeitung steht und wenn Ihre Walk-up-Anfrage geschlossen oder aufgegeben wurde, falls Sie sich entscheiden, die Warteschlange nicht zu betreten.

- Vor Ort am Walk-up Experience-Standort:
  - Checken Sie am physischen Walk-up-Standort in eine Warteschlange ein, indem Sie Ihren Namen, Ihre E-Mail-Adresse und Ihre Kontaktdaten manuell eingeben.
  - Überwachen Sie Warteschlangenaktivitäten auf einem großen Monitor, der Walk-in-Anforderer und Anforderer mit Terminen anzeigt.
  - Auf dem Monitor ist zu sehen, wie viele Personen sich derzeit in der Warteschlange befinden, welche Positionen Gäste haben, wem gerade geholfen wird und wie hoch die geschätzte Wartezeit ist.
  - Beantworten Sie eine verfügbare Umfrage mit einer einzigen Frage, die Ihre Stimmung als Benutzer nach einem Besuch erfasst.

Techniker oder Service Desk-Mitarbeiter

Der Kundensupport verwendet die Anwendung Walk-Up Experience, um dringende Probleme oder Anfragen der Anfragenden zu bearbeiten.

- Walk-Up Experience-Techniker verwalten den täglichen Betrieb an den Walk-up-Warteschlangenstandorten. Sie lösen Probleme mit dem Kundenservice.
- Techniker können Walk-Up Experience-Interaktionen über die Mitarbeiterbereich-Schnittstelle akzeptieren und schließen. Mitarbeiterbereich enthält einen persönlichen Posteingang in den Walk-up-Interaktionen, sofern sie in Erweiterte Arbeitszuweisung konfiguriert sind, automatisch zur Zuweisung verschoben werden.
- Service Desk-Mitarbeiter können alle Aspekte der Walk-Up Experience-Erfüllung über Mitarbeiterbereich verwalten. Basierend auf ihrer Kapazität und wenn Datensätze im Wartestatus sind, können sie an mehreren Transaktionen gleichzeitig arbeiten und Interaktionen zu Fällen hochstufen.
- Techniker können geplante Termine in ihrem persönlichen Mitarbeiterbereich-Posteingang anzeigen und annehmen. Termine werden je nach Verfügbarkeit des Service Desk-Mitarbeiters an den Posteingang weitergeleitet. Alternativ können Service Desk-Mitarbeiter manuell Termine auswählen.
- Bei Bedarf können Techniker jederzeit mit allen Personen in der Warteschlange zusammenarbeiten. Techniker können sich selbst manuell einer Walk-up-Interaktion zuordnen, indem sie die Interaktion aus einer Liste nicht zugewiesener Interaktionen in Mitarbeiterbereich annehmen.

Manager

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Manager überwachen die Techniker eines Walk-up-Standorts und beaufsichtigen den täglichen Betrieb.

- Walk-up-Manager können Betriebs- und Leistungsdaten beobachten und erfassen, indem sie das Walk-up-Dashboard überwachen.
- Walk-up-Manager können die Anwendung nutzen, um die Kundenzufriedenheit zu steigern, Kundenservice zeitnah bereitzustellen und Leistungsdaten an die obere Führungsebene zu melden.

Administratoren

Sie können mit Walk-up zusammenhängende Systeme, wie Branding und Text für Walk-up-Standorte, Warteschlangenstandorte und -pläne, Termine, erweiterte Arbeitszuweisungen und Benachrichtigungen und CSAT-Umfragen konfigurieren und verwalten.

Benutzerrollen für Walk-Up Experience

Rollenname	Rolle	Beschreibung
sn_walkup.walkup_login	Store-Vertreter	Ein Benutzer mit dieser Rolle hilft Anforderern, am Walk-Up-Standort einzuchecken.
sn_csm_walkup.walkup_technician	CSM-Walk-up-Techniker	Ein Benutzer mit dieser Rolle erfüllt die Benutzeranforderungen am CSM-Walk-up-Standort.
sn_csm_walkup.walkup_manager	CSM-Walk-up-Manager	Ein Benutzer mit dieser Rolle verwaltet das Team am Walk-up-Standort.
sn_csm_walkup.walkup_admin	CSM-Walk-up-Administrator	Ein Benutzer mit dieser Rolle verwaltet Walk-up-Interaktionen, Standortwarteschlangen und Walk-up-Gründe.

Walk-Up Experience für Kundenservice-Management konfigurieren

Informationen zu den ersten Schritten mit Walk-Up Experience für Kundenservice-Management finden Sie unter Walk-Up Experience für Customer Service Management konfigurieren.

Walk-Up Experience für Gastbenutzer

Mit der Anwendung Walk-Up Experience können Gastbenutzer Walk-up-Termine online über die Homepage des Consumer oder Customer Service Portal verwalten.

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 .

Anforderungen zur Verwendung von Walk-Up Experience für Gastbenutzer

Beachten Sie die folgenden Anforderungen, damit Gastbenutzer Walk-Up Experience verwenden können:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Die Store-App „Walk-Up Experience für Customer Service für Gäste“ muss installiert sein. Weitere Informationen zum Installieren der Store-Anwendung finden Sie unter Installieren Sie ein ServiceNow Store Anwendung an.
- Das Plugin „com.snc.walkup_for_csm“ muss aktiviert sein. Weitere Informationen zum Aktivieren eines Plugins finden Sie unter Aktivieren Sie ein Plugin .
- Das Walk-up-Check-in-Widget muss konfiguriert sein. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie im einen Link zum Online-Check-in für Walk-up Experience hinzu Serviceportal Homepage.

Domänentrennung und die CSM Walk-Up Experience-Anwendung

Dieser Abschnitt ist ein Überblick über die Domänentrennung in Bezug auf die CSM Walk-Up Experience-Anwendung und ihre Beziehung zu Serviceportal-Seiten, Interaktionswarteschlangen und Konfigurationen. 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: Basis

- Geschäftslogik: Stellen Sie sicher, dass Daten in die richtige Domäne für die Anwendungsfälle des Application Service Providers übertragen werden.
- Die Anwendung unterstützt die Domänentrennung zur Laufzeit. Zur Domänentrennung gehören die Trennung von der 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 Domänentrennung .

Übersicht

Domänentrennung in der CSM Walk-Up Experience-Anwendung wird auf der **Basis**-Stufe unterstützt. Die Anwendung ist jedoch vom Serviceportal abhängig, das für die Domänentrennung nicht unterstützt wird. Die Domänentrennung bezieht sich auf die CSM Walk-Up Experience-Anwendung auf folgende Arten:

- Walk-up-Standortwarteschlangen unterstützen die Domänentrennung, um zu definieren, welche Endbenutzer auf die jeweilige Standortwarteschlange zugreifen können.
- Die Interaktionstabelle unterstützt die Standarddomänentrennung für Datensicherheit. Die Interaktionstickets sind für eine bestimmte Domäne offen.
- Walk-up-Standortwarteschlangen und -Interaktionen unterstützen die Domänentrennung. Daher arbeiten Erfüller auch in einer domänengetrennten Umgebung, wenn Interaktionstickets angesprochen werden, die einer Standortwarteschlange zugeordnet sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Die Verwaltungs- und Administrationskonfigurationen befinden sich in den Walk-up-Standortwarteschlangen-Datensätzen. Daher sind diese Konfigurationen für die jeweiligen Domänenmanager und -administratoren verfügbar.
- Während die Serviceportal-Seiten nicht domänengetrennt sind, rufen die Portalseiten der CSM Walk-Up Experience-Anwendung Daten innerhalb der spezifischen Domäne des Benutzers ab. Daher können diese Seiten über verschiedene Serviceportale wiederverwendet werden, die für separate Domänen entworfen und konfiguriert wurden. Die Admins müssen jedes Portal selbst erstellen.
- Das Feld **Domäne** ist in der Tabelle „wu_location_queue“ verfügbar. Durch das Festlegen der Domäne wird sichergestellt, dass Benutzer während des Online-Check-ins nur Warteschlangen sehen, die Teil ihrer Domänen sind.
- Damit die Erweiterte Arbeitszuweisung-Weiterleitung funktioniert, muss jede „wu_location_queue“ eine Weiterleitungsbedingung für das Arbeitselement enthalten. Diese Bedingung fügt explizit einen Verweis auf die Domäne hinzu, der die Warteschlange angehört.

Hinweis: Die Funktion für Terminbuchungen ist nicht domänengetrennt. Da die Daten in der Tabelle „Termin“ [itil_appointment] nicht domänengetrennt sind, könnten Listenansichten Daten domänenübergreifend anzeigen.

So funktioniert die Domänentrennung in der CSM Walk-Up Experience-Anwendung

Damit diese Anwendung am effektivsten ist, sollten Walk-up-Administratoren Walk-up-Standorte entsprechend konfigurieren. Konfigurieren Sie den `wu_location_queue`-Datensatz so, dass er einem Benutzerbedarf entspricht, was sich auf die Experience der anfordernden Person auswirkt. Jede Domäne, die für den Standortwarteschlangen-Datensatz konfiguriert ist, verfügt über ein eigenes Set an Regeln. Dies gilt auch für andere Tabellen innerhalb der Walk-up-Anwendung.

Hinweis: Elemente der Serviceportal-Plattform, wie Einstellungen, Portale und Widgets können nicht von der Domäne getrennt werden. Die Daten in den Widgets werden jedoch basierend auf der Konfiguration der Domäne angezeigt. Der empfohlene Ansatz besteht darin, für jeden MSP-Kunden separate Portale einzurichten.

Die folgenden Elemente von Serviceportal werden im Rahmen der Walk-Up Experience verwendet:

- Portal (Walk-up)
- Seiten (`walkup_online_checkin`, `walkup_queue_on_site`, `walkup_home`, `walkup_survey`, `walkup_check_in`)
- Thema (Walk-up-Thema)
- Widgets (Online-Check-in-Erfahrung, Walk-up-Warteschlange vor Ort, Walk-up-Check-in, Walk-up-Exit-Umfrage, Walk-up-Home, Walk-up-Plan)

Weitere Informationen finden Sie unter Domänentrennung und Serviceportal .

Zur Datentrennung verwendet die CSM Walk-Up Experience-Anwendung die Domäne des Walk-up-Benutzers (anfordernde Person/Walk-up-Login-Benutzer), um zu bestimmen, in welcher Domäne die Daten der anfordernden Person platziert werden sollten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Die anfordernden Personen können nur an Orten einchecken, für die sie über Sichtbarkeit verfügen.
- Die anfordernden Personen können die Gründe auswählen, die nur zu ihrer eigenen Domäne gehören.
- Interaktionsdatensätze werden in der Domäne der anfordernden Person erstellt.

Für die Erfüllerseite verwendet die Anwendung die Domäne des Walk-up-Benutzers (Walk-up-Techniker/-Manager /-Admin), um zu bestimmen, welche Datensätze sichtbar sind.

- Durch Regeln zur Domänentrennung können Erfüller nur für Interaktionen arbeiten, die für sie sichtbar sind.
- Erfüller können nur Walk-up-Standortdatensätze konfigurieren, die zu ihrer Domäne gehören, sich in der globalen Domäne befinden oder über die Hierarchie mit über- und untergeordneten Elementen verfügen.
- Die gleichen Sichtbarkeitsregeln gelten für die Tabellen m:n (Many to Many) [wu_m2m_location_queue_reason], die die Zuordnung zwischen einem Standort und einem Grund steuern.
- Die Walk-up-Kontextdatensätze unterstützen auch die Domänentrennung. Diese Unterstützung gewährleistet, dass Techniker detaillierte Informationen zur anfordernden Person nur für die Datensätze einsehen können, die nach den Regeln für die Domänentrennung sichtbar sind.

Domänengetrennte Tabellen

Als Teil von CSM Walk-Up Experience können Datensätze in den folgenden Tabellen domänengetrennt sein.

- Walk-up-Standortwarteschlangen [wu_location_queue]
- Walk-up-Gründe für Besuch [wu_reason]
- Walk-up-Gründe [wu_m2m_location_queue_reason]
- Walk-up-Kontexte [wu_context]
- Interaktionen [interaction]

CSM Walk-Up Experience-Portal – Sicherheit und Zugriff

Die -Anwendung ist mit Sicherheit ausgestattet, um zu verhindern, dass Endanwendergeräte am sind Walk-Up Experience Portal vor Ort, das Anwendern erweiterte Rollenberechtigungen bietet. Die Walk-Up Experience Auf das Portal vor Ort wird von einem Account zugegriffen, der nur die Rolle „sn_Walkup.Walkup_login“ enthält. Die Rolle „sn_Walkup.Walkup_login“ enthält die Rolle „snc_external“.

Walk-Up Experience-Portalsicherheit verstehen

Für den Zugriff auf das Walk-Up Experience-Portal vor Ort ist die einzeln zugewiesene Rolle „sn_walkup.walkup_login“ erforderlich. Der Benutzerdatensatz mit dieser Rolle darf keine anderen Rollen enthalten. Da die meisten Anwenderdatensätze mehrere Rollen enthalten, wird die Rolle „sn_Walkup.Walkup_login“ einem Anwenderdatensatz-Account zugewiesen, nicht einem menschlichen Anwender. Die Sicherheitsfunktion trägt dazu bei, zu verhindern, dass das Check-in-Gerät des Portals vor Ort Anwendern erlaubt, die möglicherweise versuchen, mit einer Rolle mit erhöhten Berechtigungen auf das Portal zuzugreifen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Rolle „sn_walkup.walkup_login“ wird einem Benutzerdatensatz für einen Account zugewiesen, der für die Anmeldung beim Check-in-Gerät verwendet wird. Normalerweise das Gerät am Standort Walk-Up Experience Portal ist ein Tablet. Dabei handelt es sich nicht um eine tatsächliche Person mit einer zugewiesenen Rolle, sondern um ein Konto mit einer Rolle. Das kann beispielsweise ein Techniker sein, der das Walk-up-Portal vor Ort öffnet, um sich anhand des Benutzerdatensatzes, der die Rolle „sn_walkup.walkup_login“ enthält, geschäftlich beim Check-in-Gerät anzumelden. Auf das Portal kann wie gesagt nur von einem Benutzerdatensatz zugegriffen werden, der nur diese Rolle enthält. Ein Benutzer kann nicht mit der Administratorrolle auf das Portal zugreifen oder wenn der Benutzerdatensatz andere Rollen als die Rolle „sn_walkup.walkup_login“ enthält.

Zugriff auf Walk-Up Experience

Techniker, die den Walk-up-Standort vor Ort aus geschäftlichen Zwecken öffnen oder dem Support-Team während der Betriebszeiten beitreten, greifen auf den Benutzerdatensatz-Account zu. Techniker mit der Rolle „sn_walkup.walkup_login“ können sich beim Walk-Up Experience-Portal anmelden. Interne und externe Benutzer können über ein Check-in-Gerät, in der Regel ein Tablet, auf das Walk-Up Experience-Portal vor Ort zugreifen, um eine Warteschlange einzugeben. Interne, authentifizierte Benutzer können einen Online-Warteschlangen-Check-in auch über einen Desktop-Computer aufrufen.

Walk-Up Experience-Portal konfigurieren

Fertigen Sie ansprechende Service-Portale für Walk-up-Center mit Ihrem Logo, dem Portalthema, dem gewünschtem Katalog, Links zu einer Knowledge Base und Social Community und mehr an.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder sn_walkup.walkup_admin

Walk-Up Experience beinhaltet ein komplettes Basissystem-**Walk-up-Portal** mit Design. Die Seiten des **Walk-up-Portals** sollen unverändert verwendet werden. Sie können anwenderdefinierte Portalseiten erstellen, um Ihre Anforderungen zu erfüllen, indem Sie die Portalseiten und die zugehörigen Widgets kopieren und Änderungen an den Kopien vornehmen. Sie können sowohl ein Online-Check-in-Portal als auch ein physisches Check-in-Portal für Ihre Walk-up-Standorte konfigurieren.

Es gibt verschiedene Möglichkeiten, das Walk-up-Serviceportal zu konfigurieren:

- Anwendung **Serviceportal**: Modulares Anwenderoberflächen-Framework zum schnellen und einfachen Erstellen und Anpassen von Anwendungsportalen.
- Serviceportal Walk-up-Formular: Erfordert CSS- und HTML-Erfahrung.

Prozedur

1. Dient zum Konfigurieren des Walk-up-Serviceportals mit **Serviceportal** Anwendung, navigieren Sie zu **Serviceportal** > **Serviceportal-Konfiguration**an.
   Die Konfigurationsseite des Service Portals wird geöffnet.
2. Detaillierte Informationen zum Anpassen des Basis-Walk-up-Portals mit Ihrem individuellen Branding und Titel, Logo, Farben für das Design, Layout, Eigenschaften, Widgets usw. sowie zum Erstellen eines neuen Walk-up-Portals finden Sie im Serviceportal .
3. Alternativ können Sie zum Konfigurieren des Walk-up-Serviceportals über das Walk-up-Formular des Serviceportals zu navigieren **CSM Walk-Up Experience** > **Administration** > **Portalkonfigurationen**an.
   Die Liste der Serviceportale wird geöffnet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Klicken Sie in der Liste Serviceportale auf Walk-up oder suchen Sie danach im Suchfeld der Listenkopfzeile.
5. Klicken Sie auf das Symbol Formularmenü Und wählen Sie aus **Konfigurieren** > **Formulardesign**an. Der Formular-Designer wird geöffnet.
6. Wählen Sie in der Dropdown-Liste der Formular-Designer-Kopfzeile eines der konfigurierbaren Walk-up-Formulare aus, oder suchen Sie nach diesen, um Ihr Portalbild anzupassen.

Option	Bezeichnung
Walk-up-Kontext [wu_context]	Konfigurieren Sie einen Online-Check-in-Kanal, über den Benutzer einer Walk-up-Warteschlange beitreten können, bevor sie physisch am Walk-up-Standort ankommen. Identifiziert einen Walk-up-Benutzer und die Beschreibung der zugehörigen Interaktion.
Walk-up-Standortwarteschlange [wu_location_queue]	Konfigurieren Sie die physische Warteschlange für die Interaktion am Walk-up-Standort, um das Servicezentrum zu verwalten. Sie können Walk-up-Standorte einrichten, Betriebszeiten festlegen, Online-Check-in aktivieren, Zuweisungsgruppen festlegen, Lager zuordnen sowie die Warteschlangenzeitanzeige und das Positionsbenachrichtigungssystem entwerfen.
Walk-up-Grund [wu_m2m_location_queue_reason]	Definieren Sie verschiedene häufige Gründe, warum ein Benutzer einen Walk-up-Support benötigt.
Walk-up-Grund für Besuch [wu_reason]	Geben Sie die Reihenfolge an, in der die Gründe für einen Besuch an einem Walk-up-Standort priorisiert werden sollen.

Informationen zum Ändern des Formularinhalts, um Ihre Portalanforderungen zu erfüllen, finden Sie unter Formularkonfiguration Für detaillierte Informationen.

Walk-Up Experience-Servicekanal konfigurieren

Konfigurieren Sie den Servicekanal Walk-Up Experience entsprechend den Anforderungen Ihrer Walk-up-Mitarbeiter. Sie können die Zuweisung der Aufgaben konfigurieren und Interaktionen in Mitarbeiterbereich verwalten .

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder sn_csm_walkup.walkup_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der Walk-Up Experience-Servicekanal wird über Erweiterte Arbeitszuweisung angezeigt und konfiguriert. Sie können die Standardwerte und -bedingungen nach Bedarf ändern.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Servicekanäle**an.
   Die Liste der Servicekanäle wird angezeigt.
2. Wählen Sie **Walk-up**, um den Walk-Up Experience-Servicekanal zu öffnen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Siehe Erstellen oder konfigurieren Sie einen Servicekanal Für detaillierte Informationen zu den Werten und Bedingungen des Servicekanal-Walk-up-Formulars.
   Für weitere Informationen zu Erweiterte Arbeitszuweisung Servicekanäle, die Kapazität und Auslastung, das Layout des Posteingangs und das Überschreiben der Kapazität von Service Desk-Mitarbeitern für ausgewählte Service Desk-Mitarbeiter konfigurieren, siehe Servicekanäle .

Walk-Up Experience-Benachrichtigungen konfigurieren

Als Administrator können Sie Benachrichtigungen erstellen und verwenden, um anfordernde Personen über Ereignisse zu benachrichtigen, die sich auf sie auswirken, während sie ihr Problem durch eine Walk-up-Experience lösen. Anfordernde Personen werden über Online-Termine benachrichtigt, die sie angenommen haben, oder wenn ihr Problem einem Store-Mitarbeiter per E-Mail zugewiesen wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder sn_csm_walkup.walkup_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Walk-up Experience enthält mehrere Basissystembenachrichtigungen, die Sie verwenden oder anpassen können, um Walk-up-Besucher über bestimmte Informationen und Interaktionen zu informieren.

Walk-up Experience-Benachrichtigungen

Benachrichtigung	Beschreibung
Walk-up eingestellt	Benachrichtigt, wenn eine Walk-up-Interaktion geschlossen wird.
Walk-up-Schwellenwertbenachrichtigung	Benachrichtigt Besucher, wenn sie kurz davor stehen, als Nächster Support zu erhalten.
Walk-up zugewiesen	Benachrichtigt, wenn einem Techniker eine Interaktion zugewiesen wurde.
Walk-up geschlossen	Benachrichtigt, wenn eine Interaktion geschlossen wird.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **CSM Walk-Up Experience** > **Administration** > **Benachrichtigungen**an.
2. Wählen Sie eine verfügbare Walk-up-Benachrichtigung aus, um grundlegende Eigenschaften sowie Informationen darüber anzuzeigen, wann sie gesendet werden soll, wer sie erhält und was die Benachrichtigung enthält.
3. Zur Änderung einer Walk-up-Benachrichtigung bearbeiten Sie eines der Formularfelder.
4. Um eine Walk-up-E-Mail oder Push-Benachrichtigung zu erstellen, wählen Sie aus **Neu** .
   Weitere Informationen finden Sie in den folgenden Themen:
   - E-Mail-Benachrichtigung erstellen
   - Eine Pushbenachrichtigung erstellen

   Weitere Informationen zur Verwendung der Anwendung „System Notification” finden Sie unter Benachrichtigungen .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Walk-Up Experience-Zeitpläne konfigurieren

Sobald Sie die Betriebszeiten für Ihren Walk-up Experience-Standort kennen, können Sie entweder auf die Standardzeitpläne des Basissystems zugreifen oder Zeitpläne erstellen, die Ihrem Walk-up-Standort zugeordnet werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder sn_csm_walkup.walkup_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **CSM Walk-Up Experience** > **Administration** > **Zeitpläne**an.
   Die Liste der Zeitpläne wird geöffnet. Sie können alle verfügbaren Basissystem-Standardzeitpläne anzeigen, z. B. **8-5 Wochentage ohne Feiertage**.
2. Um einen vorhandenen Basissystemzeitplan zu ändern, wählen Sie den Namen des Zeitplans aus. Andernfalls wählen Sie Neu, um einen Zeitplan zu erstellen, wenn keiner der Standardzeitpläne für Ihren Walk-up-Standort gilt.
3. Füllen Sie das Formular „Zeitplan Neuer Datensatz“ aus, oder ändern Sie Felder in einem vorhandenen Formular.

   Informationen zum Abschließen dieses Prozesses und detaillierte Informationen zum Erstellen, Ändern und Verwenden von Zeitplänen im System, einschließlich einer Definition aller Formularfelder, finden Sie unter Zeitpläne .

Walk-Up Experience-Terminbuchung

Mit der CSM Walk-Up Experience-Terminbuchungsfunktion können Walk-up-Benutzer verfügbare Terminfenster anzeigen. Die Benutzer können auch einen Termin für einen Walk-up-Standort mit der Online-Funktion **Walk-Up Check-in** auswählen und buchen.

Erstellen Sie Zeitfenster für Walk-up-Warteschlangenstandorte, damit Anfragesteller Servicetermine buchen können.

Das Plugin für die Terminbuchung (com.snc.appointment_booking) muss aktiviert sein, um die Anwendung verwenden zu können. Die Terminbuchung fügt dem Anwendungsnavigator das Menü „Terminbuchung“ und die folgenden Module hinzu:

- **Terminbuchungskonfiguration**: Mit diesem Modul erstellen Sie eine Terminbuchung. Konfigurieren Sie eine Anwendung, und konfigurieren Sie dann jeden Service innerhalb dieser Anwendung.
- **Terminbuchungen**: Verwenden Sie dieses Modul, um eine Liste der für Services gebuchten Termine anzuzeigen. Diese Liste enthält die mit jedem Termin verknüpften Arbeitsaufträge.

Die Terminbuchung erfordert die Konfiguration auf Anwendungsebene, in diesem Fall Walk-Up Experience, und auf Ebene des Walk-up-Warteschlangenservices, dargestellt durch den tatsächlichen Standort der Walk-up-Warteschlange.

Die Walk-Up Experience-Anwendungskonfiguration enthält Einstellungen, die für alle Servicestandorte in der Anwendung gelten, die die Terminbuchung unterstützen.

Für jeden Walk-up-Warteschlangenstandort in der Anwendung, der geplante Termine anbietet, ist eine Servicekonfiguration erforderlich. Eine Servicekonfiguration umfasst Einstellungen, die nur für diesen spezifischen Standort des Walk-up-Warteschlangenservices gelten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Sowohl die Anwendungskonfiguration als auch die Servicekonfiguration müssen aktiv sein, um Termine zu buchen.

Für detaillierte Informationen zum **Terminbuchung** Anwendung, siehe Verwalten von Terminen .

Terminbuchung konfigurieren

Erstellen oder ändern Sie Terminbuchungskonfigurationen für Walk-Up Experience-Services. Ein Service wird als der tatsächliche physische Standort einer Walk-up-Warteschlange definiert. Die Informationen, die in der Walk-Up Experience-Anwendungskonfiguration gespeichert werden, gelten für alle Services oder Warteschlangenstandorte in der Anwendung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder sn_csm_walkup.walkup_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **CSM Walk-Up Experience** > **Administration** > **Terminkonfigurationen**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**, um eine neue Servicekonfiguration zu erstellen.
   Alternativ können Sie auf eine vorhandene Servicekonfiguration klicken, um Daten zu ändern.
3. Füllen Sie im Formular „Konfigurationen für Terminbuchungsservice“ bei Bedarf die folgenden Felder aus.

Formular „Konfiguration des Terminbuchungsservice“

Feld	Beschreibung
Name	Der Name der Servicekonfiguration.
Aktiv	Aktiviert die Terminbuchung für den Service. **Hinweis:** Wenn diese Option deaktiviert ist, können Kunden keine Termine für den Service planen, aber trotzdem Arbeitsaufträge erstellen.
Allgemeine Informationen	
Konfiguration	Der Name der Terminbuchungskonfiguration, zu der dieser Service gehört.
Verfügbarkeitstabelle	Die Tabelle berechnet die Verfügbarkeit von Terminen. Für Walk-Up Experience wählen Sie „Walk-up-Termin“ [wu_appointment].
Erweiterte Konfigurationen aktivieren	
Feiertagskalender	Der für die Ermittlung der Verfügbarkeit zu verwendende Feiertagskalender. Die Terminbuchung wertet den Feiertagskalender aus, wenn die Anzahl der verfügbaren Termine ermittelt wird, und schließt jeden Tag im Kalender aus, der auf **Ausschließen** festgelegt ist. Klicken Sie auf das Suchsymbol, und wählen Sie einen Zeitplan aus der Liste „Zeitpläne“ aus. **Hinweis:** Feiertagskalender sind nützlich, wenn Sie die Zuweisungsmethode für Aufgaben auf **manuell** festgelegen, wobei Service Desk-Mitarbeiter-Zeitpläne nicht berücksichtigt werden.
Kataloginformationen	

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Katalogelement	Der Service im Servicekatalog, für den Sie diese Terminbuchungskonfiguration erstellen. Klicken Sie auf das Suchsymbol, und wählen Sie den zugehörigen Service aus der Liste der Datensatzersteller aus. Sie müssen für jeden Walk-up-Servicestandort einen Datensatzersteller anlegen. **Hinweis:** Das Katalogelement muss im Servicekatalog vorhanden sein. Wenn Sie die Terminbuchung mit Arbeitsaufträgen verwenden, erstellen Sie eine Arbeitsauftragsvorlage, bevor Sie die Terminbuchung konfigurieren.
Standort	Das Feld des Datensatzanbieters, das den Ort des Termins bestimmt. **Hinweis:** Stellen Sie sicher, dass das Feld **Standort** sowohl im Formular als auch im Formular „Warteschlange des Walk-Up-Standorts “(wu_location_queue) gleich konfiguriert ist. Walk-Up Experience enthält die Referenzvariable `Standort`, die einen Standortdatensatz (cmn_location) darstellt. Durch Auswahl von **Standort** über das Suchsymbol wird sichergestellt, dass Sie die richtige Zeitzone des Walk-up-Standorts, den Sie konfigurieren, ausgewählt haben. Wenn Sie **Standort** auswählen, wird der Kalender für die Online-Terminplanung in der Benutzer-Zeitzone angezeigt. Wenn Sie dieses Feld leer lassen oder keine zugeordneten Zeitzone in der Benutzereinstellung für die Instanz konfiguriert haben, wird der Terminkalender standardmäßig in der Benutzer-Zeitzone angezeigt. Wenn ein Benutzer in Europa die Benutzereinstellungen für die **Zeitzone** auf **Europa/Brüssel** konfiguriert hat und die Terminbuchungskonfiguration für das Feld **Standort** auf eine cmn_location mit der Zeitzone **US/Pazifik** festgelegt ist, wird der Terminplanungskalender in der Zeitzone „US/Pazifik“ angezeigt. Wenn ein Benutzer einen Termin erstellt, verwendet das System unabhängig vom **Standort**-Feldwert dieses Datensatzerstellers standardmäßig den Zeitplan, der der Walk-up-Standortwarteschlange (wu_location_queue) zugeordnet ist.
Termin ist erforderlich	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn ein Kunde bei der Anforderung dieses Services einen Termin erstellen muss. ○ Bei Aktivierung dieser Option wird das Feld **Termin** im Datensatzersteller angezeigt, und der Benutzer muss einen verfügbaren Termin auswählen, bevor er den Service Request absendet. ○ Ist diese Option deaktiviert, kann der Benutzer den Service Request absenden, ohne einen Termin auszuwählen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Benutzerkontakt	Das Feld im Datensatzersteller, das bestimmt, für wen der Termin erstellt wurde. Legen Sie dieses Feld auf **Kontakt** fest. Dies ist ein Referenzfeld, das im Datensatzersteller nach der Variablen „sys_user“ sucht.
Buchung	
Termine pro Fenster	Die Anzahl der für jedes konfigurierte Terminfenster verfügbaren Termine. Diese Anzahl bestimmt die Anzahl der verfügbaren Termine, die im Fenster „Termin auswählen“ angezeigt werden. Geben Sie in dieses Feld eine Zahl ein, wenn die Zuweisungsmethode für Aufgaben auf **manuell** festgelegt ist. Wenn sie auf **Automatische Zuweisung verwenden** oder **Dynamische Planung verwenden** festgelegt ist, gilt diese Einstellung nicht, es sei denn, es ist kein Standort angegeben. Dann wird für die Konfiguration standardmäßig die Anzahl der Termine pro Fenster übernommen.
Vorlaufzeit	Die Anzahl der Stunden oder Tage ab der aktuellen Uhrzeit, nach denen Sie einen Termin für diesen Service gebucht haben. Definieren Sie die Vorlaufzeit in Stunden oder Tagen. Der Standardwert ist 4 Stunden.
Max. zukünftig buchbare Tage	Die Anzahl der Tage nach dem aktuellen Tag, für die ein Termin für diesen Service gebucht werden kann. Der Standardwert ist 14 Tage.
Zeitpunkt, bis zu dem Terminverschiebungen/ -stornierungen möglich sind	Die Anzahl der Stunden oder Tage vor der Startzeit eines Termins, die einzuhalten ist, um einen Termin zu stornieren oder zu verschieben. Wenn ein Benutzer innerhalb dieser Stunden versucht, einen Termin zu stornieren oder zu verschieben, ist die Schaltfläche **Stornieren** nicht verfügbar. Definieren Sie die Zeit in Stunden oder Tagen. Der Standardwert ist 4 Stunden.
Termine	
Terminfenster	Die Länge oder Dauer des Terminfensters. **Hinweis:** Planen Sie genügend Zeit ein, um die Arbeit in diesem Fenster zu beginnen und abzuschließen.
Arbeitsdauer	Die Zeit, die erforderlich ist, um alle vom Datensatzersteller erstellten Aufgaben auszuführen. Sie legen die Dauer für eine Aufgabe bei ihrer Erstellung fest, anhand derer die Verfügbarkeit bestimmt wird. Der Standardwert ist 1 Stunde.
Reisedauer (Hin-/ Rückfahrt)	Ein geschätzter Wert der durchschnittlichen Fahrzeit (Hin-/Rückfahrt) für den Kundenservice-Mitarbeiter, der die Aufgabe ausführt. Setzen Sie den Wert auf 0, da die Arbeit vor Ort ausgeführt wird und keine Fahrzeit erforderlich ist.
Täglicher Zeitplan	
Buchbare Tage	Die Wochentage, für die Termine gebucht werden können. Die Standardeinstellung ist Montag bis Freitag. Buchbare Tage sollten den Terminplan widerspiegeln. **Hinweis:** Terminpläne sind getrennt vom Zeitplan des Walk-up-Warteschlangenstandorts, sollten jedoch die gleichen Tage und Stunden wie der Zeitplan des Walk-up-Warteschlangenstandorts aufweisen.
Tägliche Startzeit	Der Beginn des Arbeitstages und die früheste Startzeit für ein Terminfenster. Der Standardwert ist 9:00 Uhr.
Tägliche Endzeit	Das Ende des Arbeitstages und die späteste Endzeit für ein Terminfenster. Der Standardwert ist 18:00 Uhr.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Tägliche Pause einbeziehen	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um eine Pause für jeden buchbaren Tag einzuplanen, und wählen Sie dann die Start- und Endzeiten für die Pause aus. Sie können eine Pause definieren, die für alle Tage gilt.
Terminbuchungsvorschau	Bietet eine Vorschau der Terminfenster und -zeiten basierend auf den ausgewählten Start- und Endzeiten, der Pausenzeit und dem Terminfenster.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Verwaltung der Walk-Up Experience-Terminbuchung

Erstellen oder ändern und aktivieren Sie die CSM Walk-Up Experience-Anwendungskonfiguration und die Konfigurationen für individuelle Servicestandorte für die Funktion zur **Terminbuchung**.

Administratoren können die Walk-Up Experience-Anwendungskonfiguration erstellen, ändern und aktivieren. Terminbuchungsadministratoren (appointment_booking_admin) können Konfigurationen für Servicestandorte innerhalb der Walk-Up Experience-Anwendung erstellen, ändern und aktivieren.

Walk-up Experience ist eine Konfiguration auf Anwendungsebene, die mit der Terminbuchungsfunktion des Basissystems bereitgestellt wird. Sie können beliebig viele Konfigurationen auf dem Servicelevel hinzufügen. Die Konfigurationen auf Servicelevel gelten für die einzelnen vorhandenen Walk-up-Warteschlangenstandorte. Administratoren können diese Konfigurationen nach Bedarf ändern oder als Beispiel zum Erstellen neuer Konfigurationen verwenden.

Detaillierte Informationen zur Terminbuchungsverwaltung finden Sie unter Terminbuchung konfigurieren.

Walk-Up Experience-Terminbuchung aktivieren

Aktivieren oder deaktivieren Sie die Terminbuchungsfunktion für Walk-Up Experience sowie für die einzelnen Walk-up-Servicestandorte, die den Kunden zur Verfügung stehen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder sn_csm_walkup.walkup_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Plugin für die Terminbuchung (com.snc.appointment_booking) muss aktiviert sein, um die Anwendung verwenden zu können.

Wenn Sie die Terminbuchung aktivieren, wird die Registerkarte **Einen Termin planen** auf der Online-Check-in-Seite angezeigt. Benutzer wählen einen Grund für den Termin sowie ein Datum und eine Uhrzeit aus den verfügbaren Terminen aus.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Terminbuchung** > **Konfiguration für Terminbuchungen**an.
2. Klicken Sie auf **Walk-up Erfahrung**.
   Die **Walk-up Experience**-Konfiguration wird mit der Funktion **Terminbuchung** des Basissystems bereitgestellt.
3. Klicken Sie auf **Aktiv**, um die Terminbuchung für die Walk-Up Experience-Anwendung zu aktivieren.
   Wenn die Funktion aktiv ist, können Sie sie durch Klicken auf **Aktiv** deaktivieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Konfigurationen für Terminbuchungsservice“ auf den Namen eines Services.
   Bei Walk-Up Experience definiert der physische Standort einer Walk-up-Warteschlange einen Service. Jede mit Ihrer Anwendung verknüpfte Walk-up-Warteschlange ist ein Service, den Sie für die Terminbuchung konfigurieren müssen.
   Das Formular „Konfigurationen für Terminbuchungsservice“ für den ausgewählten Service wird geöffnet.
5. Klicken Sie auf **Aktiv**, um das Feld auf „wahr“ zu setzen.
6. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Walk-Up Experience-Terminbuchungskonfiguration

Erstellen oder ändern Sie Terminbuchungskonfigurationen für die Walk-Up Experience. Sie können die Terminbuchungskonfiguration für die Walk-Up Experience-Anwendung anzeigen oder ändern und zugehörige Serviceterminkonfigurationen erstellen oder ändern.

Die Walk-Up Experience-Anwendung des Basissystems umfasst eine Standardkonfiguration für die Terminbuchung, die geändert werden kann. Standardmäßig gelten die Informationen, die in der Terminbuchungskonfiguration der Walk-Up Experience-Anwendung gespeichert werden, für alle Services in dieser Anwendung. Services innerhalb der Walk-Up Experience-Anwendung sind als die tatsächlichen Walk-up-Warteschlangenstandorte definiert. Sie können neue Terminbuchungs-Servicekonfigurationen für die Walk-Up Experience-Anwendung erstellen oder vorhandene Konfigurationen ändern.

Beispielsweise können Sie eine Walk-up-Warteschlange so konfigurieren, dass sie Terminbuchungen täglich von montags bis freitags annimmt, und eine andere so, dass die Terminbuchung nur montags, mittwochs und freitags verfügbar ist. Durch die Konfiguration der Terminbuchung auf Servicelevel können Sie dieses Ziel erreichen.

Spezifische Walk-Up Experience-Setup-Kriterien für die Terminbuchung umfassen folgende Konfigurationen:

- Definition unterschiedlicher Terminpläne und Zeitfenster pro Warteschlangenstandort.
- Definition des Zeitfensters, in dem Sie Termine unterstützen möchten. Zum Beispiel 15 Minuten oder 30 Minuten.
- Definition der Kapazität des Zeitfensters. Zum Beispiel die maximale Anzahl von Terminen pro Zeitfenster.

Terminbuchungskonfiguration für Walk-Up Experience anzeigen oder ändern

Zeigen Sie die Standardkonfiguration der Terminbuchung des Basissystems an, um festzustellen, ob die Kriterien Ihren Anforderungen an die Walk-up-Terminbuchung entsprechen. Sie können die Konfiguration ändern, um die Terminbuchung zu verwalten. Die Informationen, die in der Konfiguration der Walk-Up Experience-Terminbuchung gespeichert werden, gelten für alle Services in der Anwendung.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin oder sn_csm_walkup.walkup_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die **Walk-up Experience**-Konfiguration wird mit der Funktion **Terminbuchung** bereitgestellt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Terminbuchung** > **Terminkonfigurationen**an.
2. Klicken Sie zum Anzeigen der **Walk-up Experience**-Konfiguration auf den Namen der Konfiguration.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Zeigen Sie im Formular „Terminbuchungskonfiguration“ die folgenden Felder an, oder ändern Sie sie bei Bedarf.

Felder für die Konfiguration der Terminbuchungsanwendung

Feld	Beschreibung
Name	Der Name der Anwendungskonfiguration.
Aufgabentabelle	Für die Aufgaben in der ausgewählten Tabelle werden Termine erstellt. Die Tabelle „Walk-up-Termin“ [wu_appointment] ist die Standardtabelle für die **Walk-up Experience**-Konfiguration.
Verfügbarkeitsmethode	Verwenden Sie eine der beiden Methoden, um die Verfügbarkeit von Terminen zu ermitteln. ○ **Anzahl der Termine pro Zeitfenster**: Definieren Sie eine bestimmte Anzahl von Terminen pro Zeitfenster. Verwenden Sie diese Methode, wenn die Aufgabenzuweisung auf **manuell** eingestellt ist. Das ist die Standardeinstellung. ○ **Geskriptet**: Verwenden Sie diese Konfigurationseinstellung, um die Verfügbarkeit zu bestimmen, wenn die Methode für die Aufgabenzuweisung auf **Automatische Zuweisung verwenden** oder **Dynamische Planung** festgelegt ist.
Aktiv	Aktiviert die Anwendungskonfiguration und ermöglicht die Terminbuchung.
Automatische Annahme	Wenn die Anwendungskonfigurationseinstellung für **Prozesslebenszyklus** auf **aufgabenorientiert** festgelegt ist, muss ein Kundenservice-Mitarbeiter eine zugewiesene Aufgabe annehmen oder ablehnen. Aktivieren Sie die Checkbox **Automatische Annahme**, um diese Konfigurationseinstellung für die Terminbuchung zu überschreiben.
Portalansicht	Zeigen Sie verfügbare Termine für einen einzelnen Tag oder für eine Woche im **Selfservice-Walk-up-Check-in**-Onlineportal oder aus dem **Service Portal** an.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Erstellen Sie einen Walk-Up Experience Terminbuchungskonfiguration für einen Service

Erstellen oder ändern Sie Terminbuchungskonfigurationen für Walk-Up Experience-Services. Ein Service wird als der tatsächliche physische Standort einer Walk-up-Warteschlange definiert. Die Informationen, die in der Walk-Up Experience-Anwendungskonfiguration gespeichert werden, gelten für alle Services oder Warteschlangenstandorte in der Anwendung.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin oder sn_apptmnt_booking.appointment_booking_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Um die Terminbuchungsfunktion verwenden zu können, müssen Administratoren eine Konfiguration für jeden Service oder jeden Warteschlangenspeicherort erstellen, der für Walk-up-Kunden verfügbar ist. Servicekonfigurationen werden innerhalb der **Walk-up Experience**-Anwendungskonfiguration als Teil der Anwendung für die **Terminbuchung** erstellt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Terminbuchung** > **Konfiguration für Terminbuchungen**an.
2. Klicken Sie auf **Walk-up Erfahrung**.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Konfigurationen für Terminbuchungsservice“ auf **Neu**, um eine neue Servicekonfiguration zu erstellen.
   Alternativ können Sie auf eine vorhandene Servicekonfiguration klicken, um Daten zu ändern.
4. Füllen Sie im Formular „Konfigurationen für Terminbuchungsservice“ bei Bedarf die folgenden Felder aus.

Felder für die Konfiguration des Terminbuchungsservices

Feld	Beschreibung
Aktiv	Aktiviert die Terminbuchung für den Service. **Hinweis:** Wenn diese Option deaktiviert ist, können Kunden keine Termine für den Service planen, aber trotzdem Arbeitsaufträge erstellen.
Allgemeine Informationen	
Name	Der Name der Servicekonfiguration.
Konfiguration	Der Name der Terminbuchungskonfiguration, zu der dieser Service gehört.
Verfügbarkeitstabelle	Die Tabelle, die zur Berechnung der Verfügbarkeit von Terminen verwendet wird. Für Walk-Up Experience wählen Sie „Walk-up-Termin“ [wu_appointment].
Feiertagskalender	Der für die Ermittlung der Verfügbarkeit zu verwendende Feiertagskalender. Die Terminbuchung wertet den Feiertagskalender aus, wenn die Anzahl der verfügbaren Termine ermittelt wird, und schließt jeden Tag im Kalender aus, der auf **Ausschließen** festgelegt ist. Klicken Sie auf das Suchsymbol, und wählen Sie einen Zeitplan aus der Liste „Zeitpläne“ aus. **Hinweis:** Feiertagskalender sind nützlich, wenn die Zuweisungsmethode für Aufgaben auf **manuell** festgelegt ist, wobei Mitarbeiterzeitpläne nicht berücksichtigt werden.
Kataloginformationen	
Katalogelement	Der Service im Servicekatalog, für den diese Terminbuchungskonfiguration erstellt wird. Klicken Sie auf das Suchsymbol, und wählen Sie in der Liste „Datensatzersteller“ einen Service aus. **Hinweis:** Das Katalogelement muss im Servicekatalog vorhanden sein. Wenn Sie die Terminbuchung mit Arbeitsaufträgen verwenden, erstellen Sie eine Arbeitsauftragsvorlage, bevor Sie die Terminbuchung konfigurieren.
Standort	Das Feld des Datensatzanbieters, das den Ort des Termins bestimmt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Termin ist erforderlich	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn ein Kunde bei der Anforderung dieses Services unbedingt einen Termin erstellen muss. ○ Wenn das Feld **Termin** aktiviert ist, wird es im Datensatzersteller angezeigt. Der Benutzer muss dann einen verfügbaren Termin im Fenster „Termin auswählen“ auswählen, bevor er die Serviceanfrage absendet. ○ Ist diese Option deaktiviert, kann der Benutzer den Service Request absenden, ohne einen Termin auszuwählen.
Benutzerkontakt	Das Feld im Datensatzersteller, das bestimmt, für wen der Termin erstellt wird. Dies ist ein Referenzfeld, das im Datensatzersteller nach der Variablen sys_user sucht, z. B. **Kontakt**.
Zeitzone	Das Terminfenster basierend auf dem Feld **Zeitzone**, das im Kontaktdatensatz des Benutzers aufgeführt ist, oder basierend auf dem Ort, für den der Termin für die Aufgabe geplant ist.
Buchung	
Termine pro Fenster	Die Anzahl der für jedes konfigurierte Terminfenster verfügbaren Termine. Diese Anzahl bestimmt die Anzahl der verfügbaren Termine, die im Fenster „Termin auswählen“ angezeigt werden. Geben Sie in dieses Feld eine Zahl ein, wenn die Zuweisungsmethode für Aufgaben auf **manuell** festgelegt ist. Wenn sie auf **Automatische Zuweisung verwenden** oder **Dynamische Planung verwenden** festgelegt ist, gilt diese Einstellung nicht, es sei denn, es ist kein Standort angegeben. Dann wird für die Konfiguration standardmäßig die Anzahl der Termine pro Fenster übernommen.
Vorlaufzeit	Die Anzahl der Stunden oder Tage ab der aktuellen Uhrzeit, nach der ein Termin für diesen Service gebucht werden kann. Definieren Sie die Vorlaufzeit in Stunden oder Tagen. Der Standardwert ist 4 Stunden.
Max. zukünftig buchbare Tage	Die Anzahl der Tage vor dem aktuellen Tag, für die ein Termin für diesen Service gebucht werden kann. Der Standardwert ist 14 Tage.
Termin, bis zu dem Terminverschiebungen/ -stornierungen möglich sind	Die Anzahl der Stunden oder Tage vor der Startzeit eines Termins, die einzuhalten ist, um einen Termin zu stornieren oder zu verschieben. Wenn ein Benutzer innerhalb dieser Stunden versucht, einen Termin zu stornieren oder zu verschieben, ist die Schaltfläche **Stornieren** nicht verfügbar. Definieren Sie die Zeit in Stunden oder Tagen. Der Standardwert ist 4 Stunden.
Termine	
Terminfenster	Die Länge oder Dauer des Terminfensters. **Hinweis:** Lassen Sie ausreichend Zeit, damit die Arbeit innerhalb dieses Fensters begonnen und abgeschlossen werden kann.
Arbeitsdauer	Die Zeit, die erforderlich ist, um alle vom Datensatzersteller erstellten Aufgaben auszuführen. Diese Dauer wird für eine Aufgabe festgelegt, wenn sie erstellt wird. Wird verwendet, um die Verfügbarkeit zu ermitteln. Der Standardwert ist 1 Stunde.
Reisedauer (Hin-/ Rückfahrt)	Ein geschätzter Wert der durchschnittlichen Fahrzeit (Hin-/Rückfahrt) für den Kundenservice-Mitarbeiter, der die Aufgabe ausführt. Setzen Sie den Wert auf 0, da die Arbeit vor Ort ausgeführt wird und keine Fahrzeit erforderlich ist.
Täglicher Zeitplan	

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Buchbare Tage	Die Wochentage, für die Termine gebucht werden können. Die Standardeinstellung ist Montag bis Freitag. Buchbare Tage sollten den Terminplan widerspiegeln. **Hinweis:** Terminpläne sind getrennt vom Zeitplan des Walk-up-Warteschlangenstandorts, sollten jedoch die gleichen Tage und Stunden wie der Zeitplan des Walk-up-Warteschlangenstandorts aufweisen.
Tägliche Startzeit	Der Beginn des Arbeitstages und die früheste Startzeit für ein Terminfenster. Der Standardwert ist 9:00 Uhr.
Tägliche Endzeit	Das Ende des Arbeitstages und die späteste Endzeit für ein Terminfenster. Der Standardwert ist 18:00 Uhr.
Tägliche Pause einbeziehen	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um eine Pause für jeden buchbaren Tag einzuplanen, und wählen Sie dann die Start- und Endzeiten für die Pause aus. Sie können eine Pause definieren, die für alle Tage gilt.
Terminbuchungsvorschau	Bietet eine Vorschau der Terminfenster und -zeiten basierend auf den ausgewählten Start- und Endzeiten, der Pausenzeit und dem Terminfenster.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Konfigurieren Sie tägliche Zeitpläne für die Buchung von Walk-Up Experience-Serviceterminen.

Geben Sie verschiedene tägliche Öffnungszeiten für die Buchung von Terminen an Ihrem Walk-Up Experience-Standort an.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin oder sn_apptmnt_booking.appointment_booking_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Erstellen Sie einen eindeutigen Terminbuchungszeitplan für jeden Tag der Woche oder für bestimmte Wochentage. Sie können beispielsweise den Verfügbarkeitszeitplan für Terminbuchungen auf ganztägig von 9:00 Uhr bis 17:00 Uhr, Montag, Mittwoch und Freitag festlegen. Der Verfügbarkeitszeitplan für Termine am Dienstag und Donnerstag kann auf 9:00 Uhr bis 12:00 Uhr festgelegt werden. Sie können Terminbuchungen für einen bestimmten Wochentag, z. B. Freitag, vollständig deaktivieren.

Hinweis: Wenn Sie eindeutige tägliche Buchungszeitpläne angeben und gleichzeitig Ihre zugehörige Terminbuchungskonfiguration verwenden möchten, erstellen Sie neue Zeitplaneinträge, um die Stunden auszuschließen, in denen keine Termine gebucht werden können.

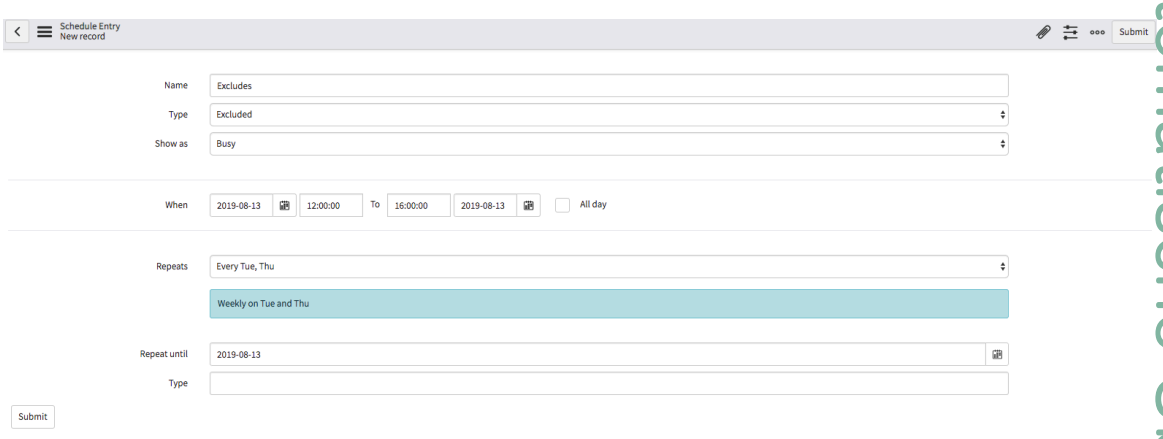
Prozedur

1. Um beispielsweise den Verfügbarkeitszeitplan für Dienstags- und Donnerstagstermine von 9:00 bis 12:00 Uhr zu konfigurieren, navigieren Sie zu **Walk-up Experience** > **Zeitpläne**an.
2. Wählen Sie den von Ihnen verwendeten Zeitplan aus, z. B. **8:00–17:00 Uhr an Wochentagen außer an Feiertagen**.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Zeitplaneinträge“ auf **Neu**, um das Datensatzformular „Zeitplaneintrag – Neu“ anzuzeigen.
4. Nennen Sie den neuen Datensatz **Ausgeschlossen**, und füllen Sie das Formular aus, um einen eindeutigen täglichen Buchungszeitplan für Termine am Dienstag und Donnerstag zu erstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurationsfelder für „Zeitplaneintrag ausschließen“

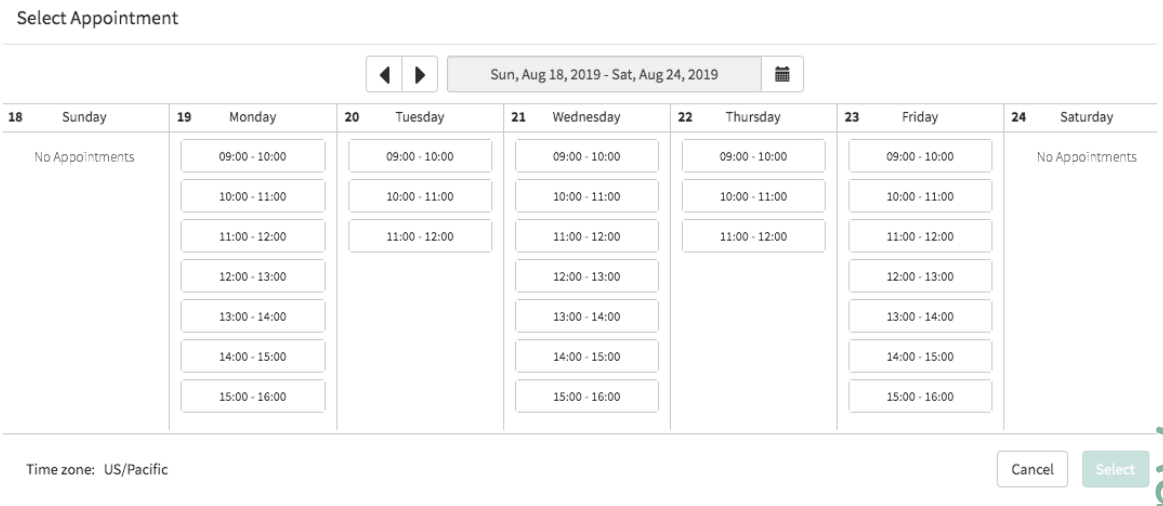
Feld	Beschreibung
Name	Benennen Sie den Datensatz. Nennen Sie den Datensatz beispielsweise **Ausgeschlossen**, um die Stunden anzugeben, die von der Terminbuchung ausgeschlossen sind.
Typ	Wählen Sie als Typ **Ausgeschlossen** aus.
Zeigen als	Wählen Sie **Beschäftigt** als Grund für den Ausschluss aus.
Wenn	Geben Sie das Datum an, ab dem dieser Verfügbarkeitszeitplan für Buchungen verwendet werden soll. Geben Sie auch die Zeit an, um die Buchungsverfügbarkeit für dieses Datum auszuschließen. Beispielsweise können dies die Stunden von 12:00 bis 17:00 Uhr sein.
Wiederholen	Geben Sie die Wiederholungsfrequenz für diesen Verfügbarkeitszeitplan an. Zum Beispiel **Wöchentlich am Di und Do**.
Wiederholen bis	Geben Sie an, wie lange dieser Verfügbarkeitszeitplan gilt, indem Sie ein Enddatum auswählen.



5. Klicken Sie auf **Absenden**.
6. Um sicherzustellen, dass die Terminbuchung am Dienstag und Donnerstag nur von 9:00 Uhr bis 12:00 Uhr möglich ist, navigieren Sie zu Ihrer Online-Walk-up-Check-in-Anwendung.
   Wenn sie zur Ansicht konfiguriert ist, können Sie auf der Seite **Serviceportal-Homepage** oder unter **Self-Service** in der linken Navigationsleiste auf die Online-Walk-up-Check-in-Anwendung zugreifen.
7. Wählen Sie den Walk-up-Standort aus, für den Sie den Zeitplan überprüfen.
8. Klicken Sie auf **Termin planen**, und wählen Sie einen Grund für den Besuch aus.
9. Wählen Sie ein Datum für den Termin aus.
   Im Fenster **Termin auswählen** wird der erste verfügbare Termin nach Woche und Tag angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

10. Sie sehen, dass dienstags und donnerstags nur Termine von 9:00 Uhr bis 12:00 Uhr verfügbar sind.



Terminbuchungserinnerungen für Walk-Up Experience aktivieren und konfigurieren

Konfigurieren Sie geplante Terminerinnerungen für Walk-Up Experience-Benutzer. Erinnerungen stellen sicher, dass Anwender Termine rechtzeitig besuchen. Wenn sie nicht teilnehmen können, planen oder stornieren Sie einen Termin.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder sn_csm_walkup.walkup_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Um Terminbuchungserinnerungen zu verwenden, müssen Sie aktivieren **Terminbuchungserinnerungen** Geplante Aufgabe, die standardmäßig nicht aktiv ist. Darüber hinaus die **Terminerinnerung** Feld wird nicht auf angezeigt **Konfiguration Des Terminbuchungsservice** Formular standardmäßig. Sie müssen es dem Formular hinzufügen und Erinnerungen konfigurieren. Erinnerungen sind inaktiv, sofern keine Konfiguration festgelegt ist.

Prozedur

1. Zum Aktivieren von **Terminbuchungserinnerungen** Geplante Aufgabe, navigieren Sie zu **Systemdefinition** > **Geplante Aufgaben**an.
2. Suchen Sie **Terminbuchungserinnerungen** anhand des Namens, und klicken Sie zum Öffnen darauf.
3. Klicken Sie auf das Feld **Aktiv**, um die regelmäßige Aufgabe zu aktivieren.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
5. Zum Hinzufügen von **Terminerinnerung** Feld zu **Konfiguration Des Terminbuchungsservice** Formular, navigieren Sie zu **Walk-up Experience** > **Administration** > **Terminkonfigurationen**an.
6. Wählen Sie eine Walk-Up Experience-Servicekonfiguration aus der Liste aus.
   Das System öffnet das Formular **Konfigurationen für Terminbuchungsservice**.
7. Klicken Sie auf die Menüschaltfläche ( ) Und scrollen Sie zu **Konfigurieren** > **Formularlayout**an.
8. Wählen Sie die Option **Terminerinnerung** aus der Liste **Verfügbar** aus, und verschieben Sie sie über die Schaltfläche „Hinzufügen“ in die Liste **Ausgewählt**.
9. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Das Formular **Konfigurationen für Terminbuchungsservice** wird mit dem Feld **Terminerinnerung** angezeigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

10. Wählen Sie zum Konfigurieren einer Terminerinnerung eine Zeit in Stunden aus der Dropdown-Liste des Felds **Terminerinnerung** aus.
    Die von Ihnen ausgewählte Stunde/Stunden stellt die Zeit vor einem geplanten Termin dar, für die Sie eine Erinnerung senden möchten. Zum Beispiel zwei Stunden vor einem geplanten Termin.
11. Klicken Sie auf **Aktualisieren**, um die Terminerinnerungskonfiguration hinzuzufügen.

Walk-Up Experience-Standorte konfigurieren

Administratoren definieren Walk-up-Standorte, während sie die Walk-up Experience für eine Organisation einrichten. Anfordernde Personen sehen diese Informationen, wenn sie Termine planen oder an einem Servicestandort einchecken.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder sn_csm_walkup.walkup_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Administratoren können Folgendes für Standorte konfigurieren:

- Erstellen oder ändern Sie Walk-up-Standortwarteschlangen, oder markieren Sie Standorte als inaktiv.
- Ordnen Sie Zeitpläne für Termine und AWA-Bedingungen zu.
- Legen Sie Bedingungen fest, um Arbeitselemente automatisch weiterzuleiten.
- Standort vorübergehend nicht verfügbar.
- Adresse und Bild des Standorts.
- Geben Sie Optionen für Gründe für den Besuch an.
- Konfigurieren Sie, wie Interaktionen für jeden Walk-up-Standort angezeigt werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **CSM Walk-Up Experience** > **Administration** > **Walk-up-Standorte**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie das Formular aus.

Felder	Beschreibung
Name	Geben Sie einen detaillierten Namen für den Standort an, z. B. die Stadt oder das Gebäude.
Beschreibung	Geben Sie bei Bedarf eine Beschreibung des Standorts an.
Zeitplan	Wählen Sie einen Zeitplan für die Betriebstage und -stunden aus.
Terminbuchung	Fügen Sie einen Terminbuchungszeitplan für den Walk-up-Standort hinzu, und konfigurieren Sie ihn.
Servicekanal	Suchen Sie den **Walk-up**-Servicekanal, und wählen Sie ihn aus.
Bedingung hier definieren	Wählen Sie aus, ob Arbeitselemente automatisch mithilfe einer Bedingung an diese Warteschlange weitergeleitet werden sollen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder	Beschreibung
Bedingungsmodus	Wählen Sie eine der beiden Optionen **Einfach** Modus oder **Erweitert** Modus zum automatischen Weiterleiten von Arbeit an die Warteschlange. Der Modus „Einfach“ ist die Standardeinstellung. Im einfachen Modus können Sie aus vorgefertigten Bedingungen auswählen. Wählen Sie beispielsweise **Standort ist X** aus [Standort suchen und auswählen]. Im erweiterten Modus können Sie Ihr eigenes Skripting und Code bereitstellen.
Weiterleitungsbedingung für Arbeitselement	Konfigurieren und geben Sie an, wer Kundensupport an einem Walk-up-Standort bereitstellen würde. Der Standort wird durch die physische Adresse bestimmt.
Aktiv	Aktivieren Sie diese Option, um diesen Warteschlangenstandort zu aktivieren.
Abwesenheitsstatus aktivieren	Aktivieren Sie diese Option, um einen Abwesenheitsstatus zuzulassen.
Abwesenheitsnachricht	Geben Sie eine Meldung an, die angezeigt wird, wenn der Standort vorübergehend geschlossen ist. Geben Sie dies für andere Stunden als die geplanten Schließungszeiten an.
Lager	Wählen Sie ein Lager, um Assets für den Standort bereitzustellen.
Standort	Wählen Sie die physische Adresse Ihres Standorts.
Standortbild	Klicken Sie, um ein Bild Ihres Standorts hinzuzufügen. Zum Beispiel das Bild der Stadt oder des Gebäudes, in der sich der Walk-up-Standort befindet. Bildtypen sind .gif, .jpg/.JPEG oder .png. Weitere Informationen finden Sie unter Bildfeldtyp .
Zugriffstyp	Wählen Sie externe oder beide Benutzertypen aus, damit die entsprechenden Walk-up-Standorte für Benutzer sichtbar sind.

4. Wählen Sie aus **Verwaltung** Registerkarte, um den Abschnitt „Verwaltungsformular“ auszufüllen.

Felder	Beschreibung
Positionsbenachrichtigung	Wählen Sie die Warteschlangenposition aus, die Besucher benachrichtigt, wenn sie kurz davor stehen, am Standort unterstützt zu werden. Beispielsweise wenn ein Besucher an dritter Stelle steht, um Unterstützung zu erhalten.
Letztes Check-in	Geben Sie die letzte verfügbare Check-in-Zeit in Minuten an. Zum Beispiel 30 Minuten vor Schluss.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder	Beschreibung
Online-Check-in aktivieren	Ermöglicht es Besuchern, sich von einem Laptop oder Mobiltelefon aus remote am Standort einzuchecken.
Termindelegierung aktivieren	Ermöglichen Sie Anwendern, einen Termin für eine andere Person zu buchen. **Hinweis:** Wenn Sie die Termindelegierung aktivieren, wird das Feld **Termindelegierungsgruppe** angezeigt. Wählen Sie eine Gruppe aus, um die Termindelegierung zu ermöglichen. Fügen Sie eine neue Gruppe von Anwendern hinzu, wenn keine entsprechende Gruppe vorhanden ist. Nur Anwender in dieser Gruppe können bei der Buchung eines Termins für sich selbst oder einen anderen Anwender planen.
Namenskonfiguration	Wählen Sie eine Namenskonfiguration aus, um Besucherinformationen auf dem Warteschlangen-TV-Monitor vor Ort und auf dem Online-Check-in-Bildschirm anzuzeigen. Der Vorname wird angezeigt. Sie können jedoch Vor- und Nachnamen, den Vornamen mit dem ersten Buchstaben des Nachnamens oder nur den Vornamen anzeigen.
Terminweiterleitungszeit	Geben Sie den Zeitraum in Minuten an, um das Arbeitselement vor einem Termin an einen Kundenservice-Mitarbeiter weiterzuleiten.
Haltezeit	Geben Sie eine Zeit in Minuten ein, für die eine Interaktion in den Wartestatus gesetzt werden soll, bevor versucht wird, sie erneut an einen Techniker weiterzuleiten. Beispiel: Eingeben 5 Würde die Interaktion fünf Minuten lang anhalten, bevor sie erneut weitergeleitet wird.
Geschätzte Wartezeit anzeigen	Aktivieren Sie die Anzeige der geschätzten Wartezeit für Walk-up-Warteschlangen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder	Beschreibung
	Hinweis: Die Wartezeit wird anhand der durchschnittlichen Wartezeit der Warteschlange und der Anzahl der Benutzer berechnet, die sich derzeit in der Warteschlange befinden. Alle geschätzten Wartezeiten werden auf die nächste ganze Minute gerundet. Die Berechnung der geschätzten Wartezeit erfordert die Verwendung von Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen, um die durchschnittliche Wartezeit zu berechnen. Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen verwendet das Erweiterte Arbeitszuweisung-Warteschlangensystem, um die durchschnittliche Wartezeit abzurufen. Geschätzte Wartezeiten werden an den folgenden Stellen angezeigt: ○ Online-Check-in ○ Vor-Ort-Check-in und Vor-Ort-Warteschlangen-Bildschirm (TV) ○ **Status**-Widget im Serviceportal
Audiowiedergabe	Geben Sie an, wann die Audiobestätigung wiedergegeben wird, z. B. wenn eine anfordernde Person in eine Warteschlange vor Ort eincheckt, wenn eine anfordernde Person online eincheckt oder beides. Der Standardmodus ist **Keine**.
Audiodatei	Geben Sie eine Audiodatei an, die wiedergegeben werden soll, wenn ein Anforderer in eine Warteschlange eincheckt. Die Standarddatei des Basissystems ist Walkup_Check-in.mp3. **Hinweis:** Nur MP3-Dateiformate werden in allen Browsern unterstützt. Möglicherweise müssen Sie zusätzliche Browserberechtigungen bereitstellen, um eine Audiodatei im Safari-Browser zu verwenden.

5. Wählen Sie aus **Verwaltung** Registerkarte, um den Administrationsabschnitt des Formulars auszufüllen.

Anzeige der Warteschlangenzeit	Wählen Sie aus **Keine** , **Check-in-Zeit** , Oder **Wartezeit** Soll auf dem Wandmonitor des Standorts angezeigt werden.
Warteschlangennachricht	Geben Sie eine Willkommensnachricht für Ihren Standort-Wandmonitor an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Check-in-Begrüßung	Erstellen Sie eine Check-in-Nachricht, um Besucher zu veranlassen, sich am vorgesehenen Check-in-Monitor in der Warteschlange anzumelden.
Geschlossen-Nachricht	Erstellen Sie eine Nachricht, um Besucher darauf hinzuweisen, dass sie sich außerhalb der Öffnungszeiten befinden und der Standort geschlossen ist.
Telefonnummer außerhalb der Öffnungszeiten	Wählen Sie Ihr Land aus dem Dropdown-Menü aus, um die Telefonnummer des Kundensupports anzuzeigen.
Datensatzersteller außerhalb der Öffnungszeiten	Suchen Sie einen Datensatzersteller, der außerhalb der Öffnungszeiten angezeigt und verlinkt werden soll, und wählen Sie ihn aus, z. B. **Incident erstellen**.
Geschlossen-Bild	Klicken Sie, um ein Bild hinzuzufügen, das angibt, dass der Startort geschlossen ist. Das Bild wird auf dem Wandmonitor angezeigt, um die Besucher darauf aufmerksam zu machen, dass der Standort geschlossen ist.
Max. Suchergebnisse	Geben Sie an, wie viele Suchergebnisse für kontextbezogene Suchvorgänge bereitgestellt werden sollen.
Kontextsuchkonfiguration	Konfigurieren Sie, welcher Suchkontext Ergebnisse am Standort liefern würde.
Termintyp	Option zum Festlegen der Art des Termins, den anfordernde Personen für den Standort buchen können. Die folgenden Optionen sind verfügbar. ○ Persönlich ○ Telearbeit ○ Beides **Hinweis:** Dieses Feld ist kein Standardfeld. Sie können das Formularlayout konfigurieren, um dieses Feld hinzuzufügen.
Eingabe nicht registrierter Anwender aktivieren	Aktivieren Sie diese Option, damit Anwender, die keinen Anwendernamen im System haben, sich für Support am Standort anmelden können. Beispielsweise Gäste, die den Standort besuchen (im Gegensatz zu Mitarbeitern).
Suchanwendereintrag aktivieren	Aktivieren Sie diese Option, damit Anwender ihre Namen sehen und aus einer Liste auswählen können, während sie mit der Eingabe ihrer Namen beginnen.
Technikerinformation aktivieren	Aktivieren Sie diese Option, um die Anzeige verfügbarer Technikernamen auf dem Wandmonitor des Standortes zu ermöglichen.
Technikeravatar aktivieren	Aktivieren Sie diese Option, um die Anzeige von Technikeravataren auf dem Wandmonitor des Standortes zuzulassen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kopfzeilen-Logo	Klicken Sie, um ein Kopfzeilen-Logo hinzuzufügen. Das Headerlogo ist standortspezifisch. Wenn kein Logo angegeben ist, wird standardmäßig das Logo des Walk-up-Portals verwendet.
Warteschlangen-Logo	Klicken Sie hier, um ein Logo für den angegebenen Wandmonitor des Walk-up-Standortes hinzuzufügen. Entwerfen Sie dieses Logo so, dass es korrekt mit einem schwarzen Hintergrund funktioniert. Wenn für die Warteschlange kein Logo angegeben ist, wird standardmäßig das Kopfzeilen-Logo verwendet. Wenn kein Kopfzeilen-Logo angegeben ist, wird das Logo des Walk-up-Portals verwendet.

6. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in die Formularkopfzeile, und wählen Sie **Speichern** aus.
   Es werden mehrere Registerkarten angezeigt.
   - **Interaktionen**
   - **Walk-up-Termine**
   - **Gründe für Besuch**
   - **Zuweisungsberechtigung**
   - **Sortierreihenfolge für Arbeitselemente**
7. Klicken Sie auf die Registerkarte **Interaktionen**, um Interaktionen anzuzeigen oder zu konfigurieren, wie die Liste der Walk-up-Interaktionen angezeigt werden soll.
   Sie können das Filtersymbol ( ) und das Symbol zum Personalisieren von Listen ( ) für Änderungen verwenden.
8. Klicken Sie auf die Registerkarte **Walk-up-Termine**, um Termine anzuzeigen oder zu konfigurieren, wie die Liste der Walk-up-Termine angezeigt werden soll.
   Sie können das Filtersymbol ( ) und das Symbol zum Personalisieren von Listen ( ) für Änderungen verwenden.
9. Klicken Sie auf die Registerkarte **Gründe für Besuch**, um eine Option für den Besuchsgrund anzuzeigen, zu ändern oder zu erstellen.
   Das Basissystem umfasst drei aktive Gründe:
   - **Ich benötige etwas**
   - **Etwas funktioniert nicht**
   - **Laptopaktualisierung**
   - **Sonstige**
10. Klicken Sie auf die Registerkarte **Zuweisungsberechtigung**, um eine Zuweisungsregel für Ihre Walk-up-Warteschlangenstandorte anzuzeigen, zu ändern oder zu erstellen.
    Zuweisungsregeln werden im Erweiterte Arbeitszuweisung-Produkt konfiguriert.
11. Klicken Sie auf **Sortierreihenfolge Des Arbeitselements** Registerkarte zum Anzeigen, Ändern oder Erstellen von Sortierreihenfolgen für Arbeitselemente für Ihre Walk-up-Warteschlangenstandorte.
12. Klicken Sie auf **Aktualisieren**, um die neue oder geänderte Standortwarteschlange zu speichern.

Walk-Up Experience-Standorte für Gastbenutzer konfigurieren

Konfigurieren Sie Walk-Up-Standorte für Gastbenutzer, damit diese bei der Terminvereinbarung einen Standort auswählen können.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **CSM Walk-Up Experience** > **Administration** > **Terminkonfigurationen**an.
2. Wählen Sie einen Standort aus, auf den der Gastbenutzer Zugriff benötigt.
3. Klicken Sie auf das Symbol „Vorschau auf diesen Datensatz anzeigen“ (ⓘ) neben dem Feld **Katalogelement**.
4. Klicken Sie im Fenster „Datensatzersteller“ auf **Datensatz öffnen**.
5. Klicken Sie unter „Zugehörige Links“ auf die Registerkarte „Verfügbar für“.
6. Klicken Sie auf **Bearbeiten**.
7. Verschieben Sie **Any Guest User (Beliebiger Gastbenutzer)** aus der Liste **Sammlung** in die Liste **Verfügbar für**, und klicken Sie auf **Speichern**.
8. Klicken Sie unter **Zugehörige Links** auf die Registerkarte „Variablensätze“.
9. Wählen Sie `sn_appointment_variable_set` aus, und legen Sie Berechtigungen für jede zugehörige Variable fest.

   a. Klicken Sie im Hinweis zur aktuellen Anwendung am oberen Rand des Formulars **hier**, um auf den Datensatz der Anwendung CSM Walk-up Experience zuzugreifen.

   b. Wählen Sie die Variable **sn_appointment** aus.

   c. Klicken Sie auf die Registerkarte „Berechtigung“.

   d. Verschieben Sie für **Leserollen** und **Schreibrollen** die Rollen „public“, „snc_internal“ und „snc_external“ aus der Liste **Verfügbar** in die Liste **Ausgewählt**.

      Hinweis: **Erstellen Sie Rollen** Ist auch erforderlich, um die Informationen in den Gastdatensätzen korrekt automatisch auszufüllen.

   e. Klicken Sie auf **Erledigt**.

   f. Wiederholen Sie diese Aktionen für die Variable **sn_appointment_macro**.

10. Wiederholen Sie Schritt 9, um Berechtigungen für den Variablensatz `sn_walkup_variable_set` festzulegen.

Ergebnis
Daraufhin sind die konfigurierten Walk-up-Standorte für Gastbenutzer verfügbar.

Walk-Up Experience-Standorte entfernen

Wenn Sie einen physischen Walk-Up Experience-Standort dauerhaft schließen, können Sie den Standort auch aus der Tabelle „Walk-up-Standortwarteschlange“ entfernen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin oder sn_csm_walkup.walkup_admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **CSM Walk-Up Experience** > > **Administration** > **Walk-up-Standorte**an.
2. Klicken Sie auf den Namen des Walk-up-Standortes, den Sie entfernen möchten, um den Datensatz der Standortwarteschlange zu öffnen.
3. Klicken Sie in der Formularkopfzeile auf **Löschen**.
   Ein Bestätigungs-Popup erscheint, um sicherzustellen, dass Sie den Datensatz löschen möchten.
4. Klicken Sie auf **Löschen**.
   Die Walk-Up Experience-Standortwarteschlange wird aus der Anwendung entfernt.

Kundenzufriedenheit-Umfragen mit CSM Walk-Up Experience

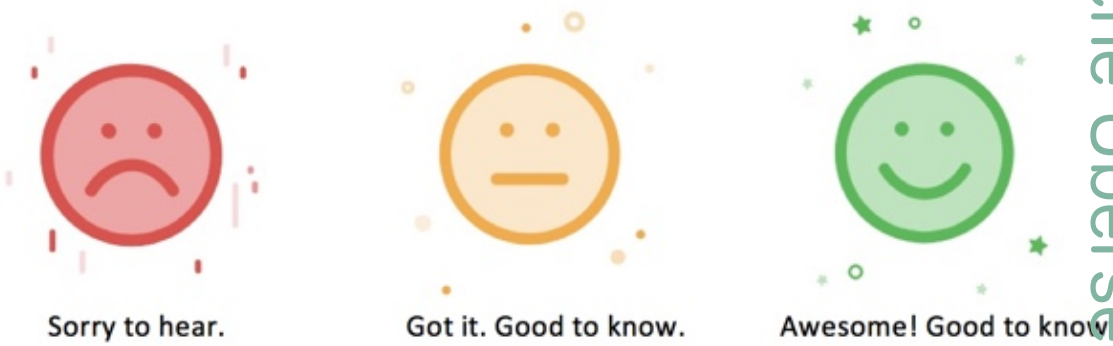
Mit Walk-Up Experience Umfragen können Sie Ihre Zufriedenheit mit Walk-up-Standortinteraktionen bewerten und dem Management Feedback geben, um die Walk-up-Experience zu verbessern.

Die Anwendung Walk-Up Experience enthält zwei vordefinierte Basissystem-Umfragen.

Walk-Up-CSAT-Umfrage

Diese Umfrage ist eine vor-Ort-Umfrage mit einem Klick zur Stimmungsanalyse, in der Sie den Service schnell auf einer Skala von 1–3 bewerten können, wobei 1 eine negative Experience und 3 eine positive Experience ist. Die Umfrage verwendet eine Bildskala mit drei Gesichtern mit unterschiedlichen Gefühlen (traurig, neutral und lächelnd).

Walk-up-Stimmungsanalyseumfrage



Kundenzufriedenheitsumfrage im Rahmen von Walk-Up Experience

Sie können über einen in einer E-Mail enthaltenen Link auf diese Umfrage zugreifen. Der Link wird nach Schließen der Walk-up-Interaktionen per E-Mail gesendet. Die Umfrage nutzt eine Stimmungsanalyse in Bezug auf die Gesamt-Experience und auf Wartezeit sowie Erfahrung und Professionalität von Technikern und ermöglicht zusätzliche Anmerkungen. Diese Umfrage basiert auf einer numerischen Bewertungsskala von 1 bis 5, wobei 1 sehr unzufrieden und 5 sehr zufrieden ist.

Walk-up-Administratoren und -Manager können diese Umfragen und die zugehörigen Auslöserbedingungen ändern. Manager und Administratoren können die Antworten nach Fragen überprüfen und eine Bewertungsliste für jede Umfrage im Modul **Walk-up-Experience-Dashboard** anzeigen. Benutzeranmerkungen geben Feedback, das zur Verbesserung der Leistung von Walk-up-Interaktionen verwendet wird.

Weitere Informationen zum Arbeiten mit Umfragen, Stimmungsanalysen, Auslöserbedingungen und Umfragefragen finden Sie unter Bewertungen und Umfragen .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurieren Walk-Up Experience Umfragen

Definieren Sie Umfragen, damit anfordernde Personen Feedback zu ihrer Zufriedenheit mit der an einem Standort erhaltenen Servicequalität geben können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin oder sn_csm_walkup.walkup_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Um eine Kundenzufriedenheitsumfrage zu erstellen, müssen Sie zuerst eine neue Umfrage definieren und dann den Umfragedesigner verwenden, um sie zu entwerfen, zu konfigurieren und Anwendern zur Verfügung zu stellen.

Prozedur

1. Um eine vordefinierte Basissystemumfrage in der Walk-up Experience-Anwendung anzuzeigen und zu verwenden, navigieren Sie zu **CSM Walk-Up Experience** > **Administration** > **Umfragen**an.
   Die Liste der Bewertungsmessgrößentypen wird geöffnet und zeigt die verfügbaren Walk-up-Umfragen an.
2. Um eine vorhandene Walk-up-Umfrage zu ändern, wählen Sie den Umfragenamen aus, andernfalls navigieren Sie zu **Umfrage** > **Umfragen anzeigen** Und wählen Sie aus **Neu** Zum Definieren einer neuen Umfrage, wenn keine der Basissystemumfragen optimal für Ihren Walk-up-Standort ist.
3. Informationen zum Ändern oder Ausfüllen des Formulars finden Sie unter Ändern Sie eine Umfragedefinition .

Systemeigenschaften zum Konfigurieren von Walk-Up Experience für Gastbenutzer

Systemeigenschaften ermöglichen Ihnen die Konfiguration von Walk-Up Experience für Gastbenutzer, damit diese auf das Widget „Walk-up Check-in“ von der Service Portal-Homepage zugreifen und Termine online planen können.

Eigenschaften zum Konfigurieren der Anwendung Walk-Up Experience

Geben Sie als Administrator in Ihrer Instanz `sys_properties.list` im Filternavigator ein, und fügen Sie die folgenden Eigenschaften hinzu. Die Standardwerte sind in der folgenden Tabelle aufgeführt.

Walk-Up Experience -Eigenschaften

Eigenschaft	Standardwert	Beschreibung
sn_guest_walkup_cs.guest_user_walkup_enabled (true/false)	Wahr	Aktiviert oder deaktiviert Walk-Up Experience für Gastbenutzer
sn_guest_walkup_cs.captcha.enabled (true/false)	Wahr	Aktiviert oder deaktiviert die CAPTCHA-Validierung über die Willkommensseite
sn_guest_walkup_cs.max_confirmation_validity_in_minutes (Ganzzahl)	15 Minuten	Die Zeit zur Bestätigung der Terminbuchung
sn_guest_walkup_cs.max_otp_validity_in_minutes (Ganzzahl)	5 Minuten	Die Zeitspanne, über die das einmalige Passwort, das der Benutzer zum Ändern oder Stornieren des Termins erhält, gültig ist
sn_guest_walkup_cs.max_guest_appointments_per_location	0	Die Anzahl der Termine, die der Gastbenutzer pro Standort buchen kann
sn_guest_walkup_cs.captcha.timeout	10 Minuten	Die Zeitspanne, nach der die CAPTCHA-Überprüfung auf der Willkommensseite abläuft

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Fügen Sie im einen Link zum Online-Check-in für Walk-up Experience hinzu Serviceportal Homepage

Konfigurieren Sie einen Walk-Up Experience-Link, damit Gastbenutzer über Serviceportal online bei einem Walk-up-Standort einchecken können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin and sp_admin

Die Plugins „Serviceportal für Enterprise Service Management“ (com.glide.service-portal.esm) und „Walk-up für CSM“ (com.snc.Walkup_for_csm) müssen aktiviert sein.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Serviceportal** > **Seiten**an.
2. Wählen Sie **ID** in der Dropdown-Liste **Suche** aus, und geben Sie `csm_index` in das Feld **Suchen** ein.
3. Wählen Sie Aus **csm_index** Zum Anzeigen der Seite „Kundenserviceportal“.
4. Scrollen Sie nach unten, und wählen Sie aus **In Designer öffnen** Zugehöriger Link.
5. Wählen Sie aus **Walk-up-Check-in** Widget aus dem **Widgets** Führen Sie im linken Bereich eine Liste auf, und ziehen Sie sie an die gewünschte Stelle auf der Kundenserviceportal-Seite, an der der Link angezeigt werden soll.

Zugehörige Informationen

Systemeigenschaften zum Konfigurieren von Walk-Up Experience für Gastbenutzer

Terminbuchung per Chat-Konversation konfigurieren

Installieren und richten Sie den ein Terminbuchung per Chat-Konversation Anwendung, mit der Kunden einen Termin mit buchen, verschieben oder stornieren können Virtual Agent.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: va_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Dieses Verfahren beschreibt die allgemeine Vorgehensweise bei der Einrichtung der Anwendung Terminbuchung per Chat-Konversation, damit Ihre Kunden mit einem Virtual Agent Termine in Ihrer Instanz von ServiceNow buchen können.

Prozedur

1. Installieren Sie die Anwendung Terminbuchung per Chat-Konversation.
   Weitere Informationen finden Sie unter Terminbuchung per Chat-Konversation installieren.
2. Navigieren zu **Virtual Agent** > **Designer**an.
3. Veröffentlichen Sie die folgenden Themen:
   - Walk-up-Termine planen
   - Walk-up-Termine ändern
   - Walk-up-Termine absagen

   Weitere Informationen finden Sie unter Veröffentlichen Sie ein Virtual Agent-Thema .

   Diese Themen sind standardmäßig schreibgeschützt. Wenn Sie benutzerdefinierte Steuerelemente hinzufügen möchten,

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Duplizieren Sie die Themen .

Hinweis: Für benutzerdefinierte Steuerelemente steht derzeit keine Übersetzung zur Verfügung. Sie können die Übersetzung manuell in der Terminbuchungsanwendung ServiceNow® Walk-Up Experience hinzufügen. Siehe Konfiguration der Walk-Up Experience-Terminbuchung Weitere Informationen finden Sie unter .

4. Vergewissern Sie sich, dass das benutzerdefinierte Steuerelement **Terminbuchung** veröffentlicht wurde.
5. Vergewissern Sie sich, dass die Themenblöcke **Termine buchen oder aktualisieren** und **Walk-up-Standort abrufen** veröffentlicht wurden.
6. Testen Sie die Themen.
   Siehe Virtual Agent-Themen testen Weitere Informationen finden Sie unter .

Terminbuchung per Chat-Konversation

Sie können Termine aus Konversationen mit Virtual Agent buchen, verlegen und stornieren. Die Anwendung ServiceNow® Terminbuchung per Chat-Konversation verwendet Natural Language Understanding (NLU) für die Kommunikation mit Kunden.

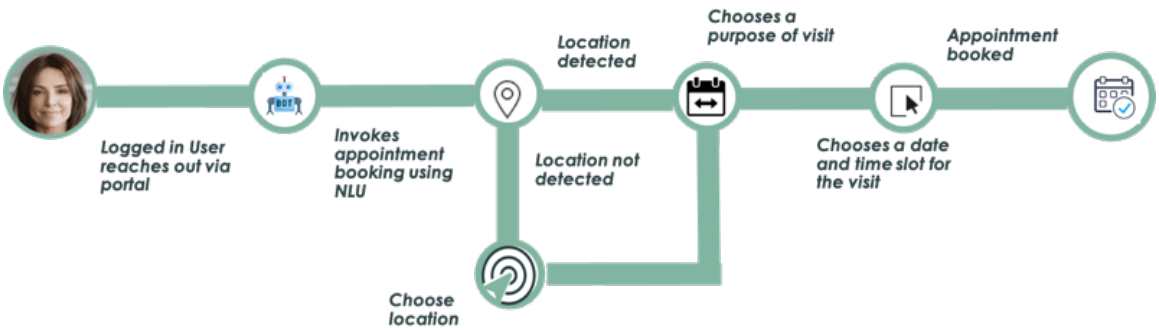
Termine buchen

Der Terminbuchungs-Flow funktioniert wie folgt:

- Ein angemeldeter Benutzer kontaktiert Ihr Unternehmen über Ihr Portal.
- Der Anwender gibt die Terminbuchungsanforderung in den Chat und ein Virtual Agent Verwendet Natural Language Understanding(NLU), um die Anforderung zu verstehen.
- Der Virtual Agent fordert den Benutzer auf, seinen Standort zu teilen. Wenn der Benutzer seinen Standort freigibt, werden die verfügbaren Orte für den Termin angezeigt.
- Der Benutzer wählt einen der Orte aus.
- Der Benutzer wählt den Zweck des Termins aus.
- Der Benutzer wählt ein Datum und ein Zeitfenster für den Termin aus.
- Die Terminbuchung ist abgeschlossen.

Die folgende Abbildung zeigt den Terminbuchungs-Flow.

Termine buchen



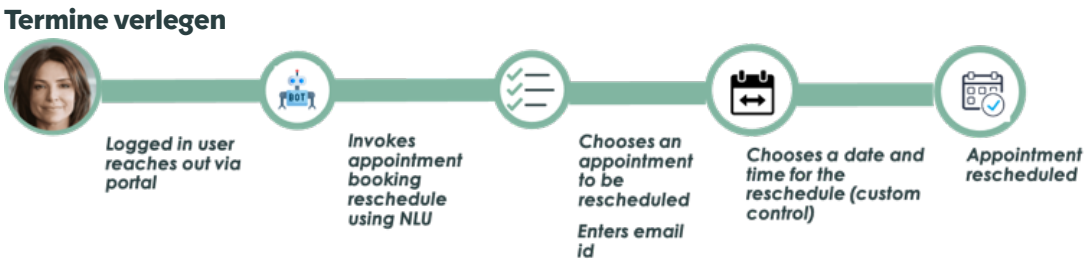
Termine verlegen

Der Terminverlegungs-Flow funktioniert wie folgt:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Ein angemeldeter Benutzer kontaktiert Ihr Unternehmen über Ihr Portal.
- Der Anwender gibt die Terminbuchungsanforderung in den Chat und ein Virtual Agent Verwendet Natural Language Understanding(NLU), um die Anforderung zu verstehen.
- Der Benutzer wählt einen Termin aus, der verlegt werden soll, und gibt bei Bedarf eine E-Mail-ID ein.
- Der Benutzer wählt das Datum und die Uhrzeit für den verlegten Termin aus.
- Die Terminverlegung ist abgeschlossen.

Die folgende Abbildung zeigt den Terminverlegungs-Flow.



Termine absagen

Der Terminabsage-Flow funktioniert wie folgt:

- Ein angemeldeter Benutzer kontaktiert Ihr Unternehmen über Ihr Portal.
- Der Anwender gibt die Terminbuchungsanforderung in den Chat und ein Virtual Agent Verwendet Natural Language Understanding(NLU), um die Anforderung zu verstehen.
- Der Benutzer wählt einen Termin aus, der abgesagt werden soll.
- Die Terminabsage ist abgeschlossen.

Die folgende Abbildung zeigt den Terminabsage-Flow.

Zugehörige Informationen

Terminbuchung per Chat-Konversation konfigurieren

Terminbuchung per Chat-Konversation verwenden

Terminbuchung per Chat-Konversation installieren

Installieren Sie die Anwendung Terminbuchung per Chat-Konversation (sn_va_appt_schedul), wenn Sie die Administratorrolle innehaben. Die Anwendung installiert die zugehörigen ServiceNow® Store-Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Berechtigung für abrufen ServiceNow Produkt oder Anwendung an.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Terminbuchung per Chat-Konversation erfordert die folgenden Plugins. Stellen Sie sicher, dass diese Plugins aktiviert sind, bevor Sie Terminbuchung per Chat-Konversation installieren.

Benötigte ServiceNow-Plugins

Walk-Up for CSM (com.snc.walkup_for_csm)

Hinweis: Terminbuchung per Chat-Konversation kann ohne das Plugin „Walk-Up for CSM“ verwendet werden. Benutzerdefinierte Steuerelemente und die in Terminbuchung per Chat-Konversation konfigurieren gezeigten Virtual Agent-Themenblöcke können jedoch nicht ohne dieses Plugin verwendet werden.

Mit diesem Plugin werden folgende Elemente installiert:

- NLU-Modell für Terminbuchung per Chat-Konversation.

  Hinweis: Um das NLU-Modell verwenden zu können, müssen Sie es trainieren und veröffentlichen. Weitere Informationen finden Sie unter Natural Language Understanding .

- Virtual Agent-Themen: Walk-up-Termin planen, Walk-up-Termin ändern und Walk-up-Termin absagen.
- Virtual Agent-Themenblöcke: Walk-up-Standort abrufen und Walk-up-Terminplanung.

Terminbuchung (com.snc.appointment_booking)

Aktiviert die Terminbuchungsfunktion für Walk-Up Experience.

Glide Virtual Agent [com.glide.cs.chatbot]

Aktiviert die Virtual Agent-Plattform. Virtual Agent erfordert eine zusätzliche Lizenzierung. Siehe Virtual Agent Weitere Informationen finden Sie unter .

NLU Workbench (com.snc.nlu_studio)

Ermöglicht die Erstellung benutzerdefinierter ServiceNow Natural Language Understanding-Modelle, die von Virtual Agent verwendet werden.

Studio (com.glide.dev-studio)

Wird zum Hinzufügen und Aktualisieren von Anwendungsdateien verwendet.

Weitere Informationen zum Aktivieren von Plugins finden Sie unter Plugins aktivieren .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie nach Terminbuchung per Chat-KonversationAnwendung (`sn_va_APT_schedul`) Mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

3. Überprüfen Sie im Dialogfeld „Anwendungsinstallation" die Anwendungsabhängigkeiten.

   Abhängige Plugins und Anwendungen werden aufgelistet, wenn sie installiert werden sollen, derzeit installiert sind oder installiert werden müssen. Wenn die Installation von Plugins oder Anwendungen erforderlich ist, müssen Sie sie installieren, bevor Sie Terminbuchung per Chat-Konversation installieren können.

4. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.
   Demodaten sind die Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für allgemeine Anwendungsfälle beschreiben. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

5. Wählen Sie **Installieren** aus.

Richten Sie konfigurierbare Portal-Widgets ein

Konfigurierbare Portal-Widgets bieten Ihnen die Möglichkeit, das Verhalten, den Inhalt und das Layout eines Portals zu konfigurieren, indem Sie Instanzoptionen konfigurieren.

Mit konfigurierbaren Widgets können Sie das Verhalten, die visuelle Darstellung und den Inhalt von Widgets konfigurieren, um die in den Widgets angezeigten Informationen zu aktualisieren. Konfigurierbare Widgets reduzieren auch den Arbeitsaufwand, der für die Implementierung und Wartung von Widgets für Ihre Anwender erforderlich ist.

Vorteile des konfigurierbaren Portal-Widgets

Konfigurierbare Portal-Widgets bieten die folgenden Vorteile:

- Konfigurierbares Verhalten: Konfigurieren Sie Widget-Instanzoptionen, um Verhaltensvariationen zu erzielen, die auf Ihre Geschäftsumgebung zugeschnitten sind.
- Wiederverwendbarkeit: Mit der Möglichkeit, Instanzoptionen zu aktualisieren, können Sie Widgets neu konfigurieren, um neue Widgets von Grund auf neu zu erstellen.
- Visuelle Experience: Verbessern Sie die Nutzbarkeit und Ästhetik von Widgets und ihre Anpassung an das Erscheinungsbild Ihrer Organisation, indem Sie visuelle Aspekte wie Farben, Ausrichtung und Stile konfigurieren.
- Inhaltsänderung: Steuern Sie die Datenquellen oder Inhalte, die Sie im Portal anzeigen möchten, indem Sie die Widgets Datensätzen zuordnen und Filter oder Parameter konfigurieren, um die angezeigten Informationen zu steuern.
- Keine Code- oder Low-Code-Konfiguration: Aktualisieren Sie die Daten, das Verhalten und die Präsentation der Widgets mit minimalem Code oder aktualisieren Sie die Instanzoptionen.

Weitere Informationen zur Verwendung konfigurierbarer Widgets in Ihren Kundenportalen finden Sie unter Mithilfe von Portal-Widgets .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Widget-Instanzen

Sie können Widget-Instanzen verwenden, um den Standort, die Eigenschaften und das CSS zu konfigurieren, die für diese Instanz spezifisch sind. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Widget-Instanzen .

Im Folgenden finden Sie konfigurierbare Portal-Widgets, mit denen Sie die Portal-Homepage konfigurieren können.

Widget	Beschreibung
Polaris-Header-Widget des Portals	Zeigen Sie von jedem Ort im Portal aus Zugriff auf wichtige Funktionen und Seiten an. Es werden Logo, Suche, Profil und andere auf Ebene 1 des Headers und Menüelemente auf Ebene 2 des Headers angezeigt. Die Darstellung von Menüelementen auf Ebene 2 des Headers wird durch das ausgewählte Portal-Mega-Menü-Widget bestimmt.
Portal-Mega-Menü-Widget	Das Menü im Header der Portal-Homepage, um zu verschiedenen Seiten zu navigieren. Es werden Themen in einem hierarchisch organisierten Menüformat angezeigt.
Portal – Widget „Taxonomie durchsuchen“	Zeigen Sie Taxonomiethemen zusammen mit den zugehörigen Artikeln und Katalogelementen an.
Portalbanner-Widget	Banner zum Anzeigen der Ankündigungen, neuer Produkt- oder Funktionshighlights und wichtiger Informationen oben auf der Seite.
Portal-Banner-Karussell-Widget	Zeigt mehrere Banner in einem Karussell an, um Informationen zu mehreren Ankündigungen, Funktionen und Produkten anzuzeigen.
Portal-Quick-Links-Widget	Zeigen Sie verschiedene Links für den schnellen Zugriff an, einschließlich Links zu einem wissensartikel, einem Katalogelement, einer anwenderdefinierten Seite oder einer externen URL. Sie können auch verschiedene Layouts für Quick-Links-Karten auswählen.
Portal-Knowledge-Quick-Links-Widget	Zeigen Sie eine Liste von Artikeln für den schnellen Zugriff an. Artikel können basierend auf empfohlenen Artikeln, am häufigsten angezeigten Artikeln und weiteren Kriterien ausgewählt oder manuell ausgewählt werden.
Portal-Katalog-Quick-Links-Widget	Zeigt Katalogelemente für wichtige Anforderungselemente basierend auf den Kriterien an.
Portal-Fallkarten-Widget	Zeigt Falldatensätze gemäß den Filterkriterien an. Sie können Falldetails wie Status, Aktualisierung, Datum usw. in einem Kartenformat anzeigen.
Portaldatenlisten-Widget	Zeigt eine Liste von Fällen, Terminen, Arbeitsaufträgen oder anderen Datensätzen aus einem beliebigen an ServiceNow Tabelle im Listen- oder Kartenformat.
Portal-FAQ-Widget	Zeigt eine Liste der häufig gestellten Artikel aus einer ausgewählten Wissenstabelle an, die basierend auf der wissensartikelkategorie oder dem zugehörigen Produkt kategorisiert sind.
Polaris-Fußzeilen-Widget des Portals	Zeigen Sie wichtige Informationen unten auf jeder Seite an. Die Informationen umfassen Unternehmensinformationen und -Logos, Website-Links, externe Links und Social Media-Links.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Widget	Beschreibung
Portalobjekt-Widget	Zeigen Sie wichtige Informationen eines Datensatzes aus den Tabellen an, die in verfügbar sind ServiceNow® Tabelle. Ihre Anwender können auch zugehörige Aktionen für den ausgewählten Datensatz ausführen.
Portal-Taxonomiethema-Widget	Zeigt Themen als Karten auf Ihrer Portalseite an, mit denen Ihre Anwender auf Wissensartikel und Katalogelemente zugreifen können, die sich auf ein Thema beziehen, das in Ihrem Portal in einem Portal-Widget „Taxonomie durchsuchen“ angezeigt wird.

Aktivieren Sie das Plugin „UI-Komponenten für Kundenportale“

Sie können das Plugin „UI-Komponenten für Kundenportale“ (sn_ciwf_ui_Cmpnt) aktivieren, um konfigurierbare Portal-Widgets zu aktivieren. Die Anwendung installiert zugehörige Plugins, wenn sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie das Plugin über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.
3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

   Hinweis: Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

   Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt. Informationen zu den mit einem Plugin installierten Komponenten finden Sie unter Suchen Sie Komponenten, die mit einer Anwendung installiert sind .

Erstellen Sie eine Seite für konfigurierbare Portal-Widgets

Erstellen Sie eine Seite, auf der Sie konfigurierbare Portal-Widgets hinzufügen können.

Vorbereitungen

Das Plugin „UI-Komponenten für Kundenportale“ muss aktiviert sein. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie das Plugin „UI-Komponenten für Kundenportale“.

Erforderliche Rolle: ap_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Portal** > **Serviceportal-Konfiguration**an.
2. Wählen Sie **Designer** aus.
3. Auf der Serviceportal Designer-Seite auswählen **Fügen Sie eine neue Seite hinzu** .
4. Geben Sie den Text für den Seitentitel ein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Geben Sie eine ID für die Seite ein, die keine Leerzeichen oder Sonderzeichen mit Ausnahme eines Unterstrichs enthält.
6. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnis

Die Seite wird in erstellt Serviceportal Designer.

Polaris-Header-Widget des Portals

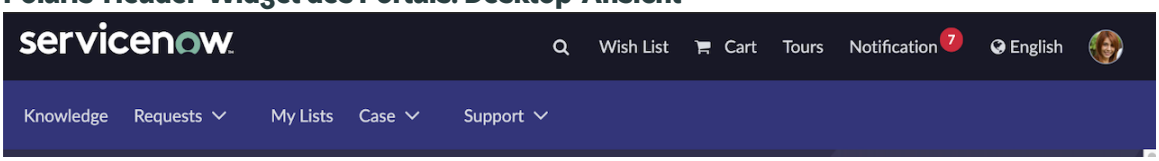
Mit dem Polaris-Header-Widget des Portals können Ihre Anwender von jedem Ort im Portal aus schnell auf wichtige Funktionen, Seiten und Links zugreifen. Sie können das Polaris-Header-Widget Portal im Designdatensatz auswählen, der Ihrem Portal zugeordnet ist.

Sie können Logo, Suche, Profil und andere auf Ebene 1 und Menüelemente auf Ebene 2 des Headers anzeigen. Die Darstellung der Menüelemente auf Ebene 2 des Headers wird durch das Widget bestimmt, das im Menüdatensatz ausgewählt ist, der dem Portal zugeordnet ist. Um eine Hierarchie mit mehreren Ebenen für Ihre Menüelemente zu aktivieren, müssen Sie das Portal-Mega-Menü-Widget auswählen. Weitere Informationen finden Sie unter Portal-Mega-Menü-Widget.

Die folgenden Elemente, die auf Ebene 1 und Ebene 2 des Headermenüs angezeigt werden und im Portaldatensatz und Menüdatensatz konfiguriert sind, der dem Portal zugeordnet ist.

- Header der Ebene 1 besteht aus Logo, Suche, Sprachauswahl, Profil, Touren, Benachrichtigungsgenehmigungen, Umfragen, Wunschliste und Einkaufswagen.
- Header der Ebene 2 besteht aus Hauptmenü- und Untermenüelementen.

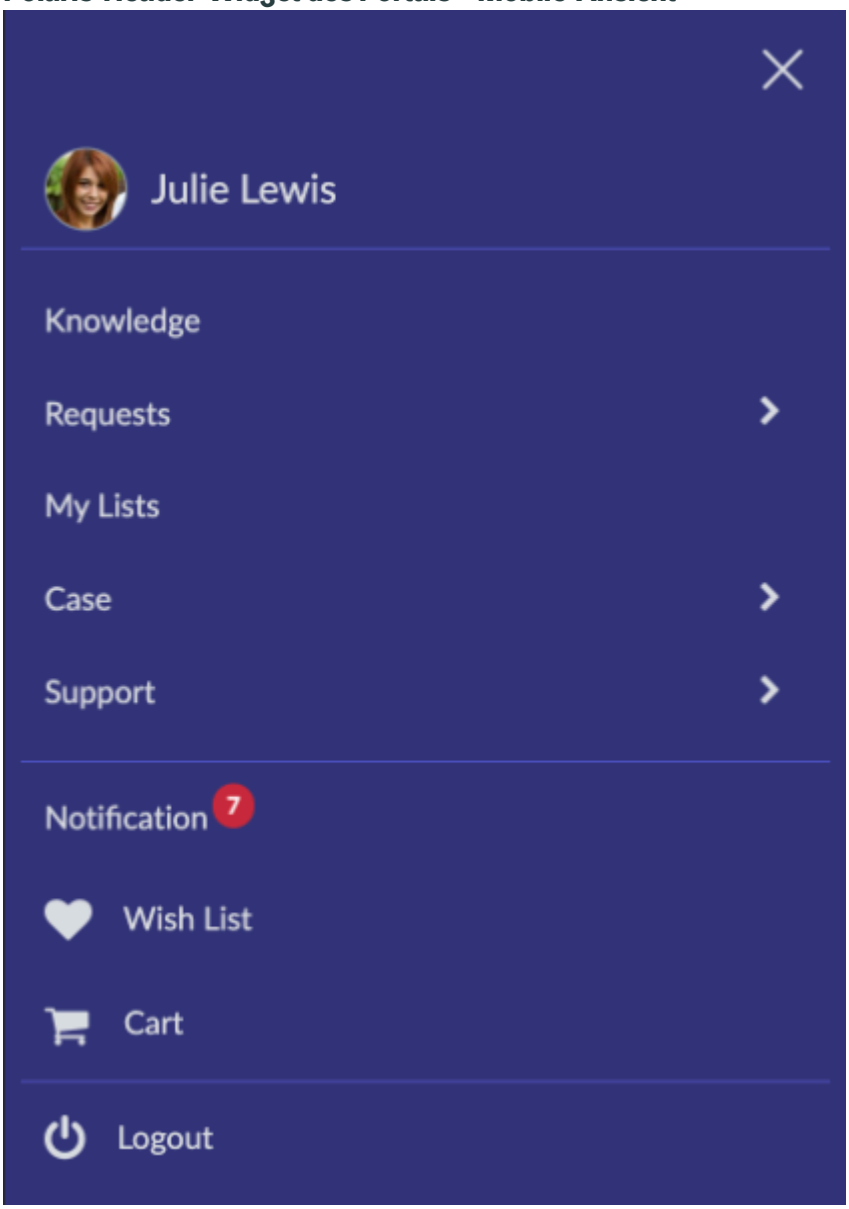
Polaris-Header-Widget des Portals: Desktop-Ansicht



Darüber hinaus können Sie in der mobilen Ansicht auf alle Menüelemente zugreifen, die nach Kategorien gruppiert sind. Derzeit ist die Unterstützung der mobilen Ansicht für geführte Touren und Menüelemente der Sprachauswahl nicht verfügbar.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Polaris-Header-Widget des Portals – Mobile-Ansicht



Konfigurieren Sie das Polaris-Header-Widget für Ihr Portal

Ordnen Sie das Polaris-Header-Widget des Portals als Header für das ausgewählte Design in Ihrem Portal zu.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sp_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Im Gegensatz zu anderen Widgets in den konfigurierbaren Portal-Widgets kann das Polaris-Header-Widget des Portals nicht auf eine Seite gezogen werden. Stattdessen müssen Sie es konfigurieren, indem Sie das Headermenü dem ausgewählten Design für Ihr Portal zuordnen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Serviceportal** > **Portal**an.
2. Suchen und wählen Sie auf der Seite „Serviceportal“ aus Kundensupport In der Spalte Titel.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Auf der Kundensupport-Seite in **Design** Wählen Sie das Symbol Vorschau dieses Datensatzes anzeigen ( ).
4. Wählen Sie Aus **Öffnen Sie Den Datensatz** Im Popup-Fenster Design.
5. Im Portal Next Experience Designseite, in **Header** Wählen Sie das Symbol „Suche mit Liste“ ( ).

   Hinweis: Wenn eine Meldung zum Anwendungsbereich angezeigt wird, wählen Sie aus **Hier** Um den Datensatz bearbeiten zu können.

6. Suchen und wählen Sie auf der Seite „Header | Footers“ aus **Polaris-Header Des Portals** .
7. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnis
Der Polaris-Header des Portals wird als Header für das Next Experience-Design des Portals festgelegt.

Konfigurieren Sie das Unternehmenslogo in Ihrem Portal-Header

Zeigen Sie Ihr Unternehmenslogo im Header Ihres Portals an.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sp_admin oder admin

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Serviceportal** > **Portal**an.
2. Suchen und wählen Sie auf der Seite „Serviceportal“ aus Kundensupport In der Spalte Titel.
3. Fügen Sie auf der Kundensupport-Seite ein Bild in hinzu **Logo** Feld.
4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnis
Ihr Unternehmenslogo wird links im Header Ihres Portals angezeigt.

Konfigurieren Sie die Suchoption für Ihren Portal-Header

Konfigurieren Sie die Suchfunktion, um die Suchoption in Ihrem Portal anzuzeigen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sp_admin oder admin

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Serviceportal** > **Portal**an.
2. Suchen und wählen Sie auf der Seite „Serviceportal“ aus Kundensupport In der Spalte Titel.
3. Auf der Kundensupport-Seite in **Schnellstartkonfiguration** Feld ändern Sie die JSON wie gezeigt.

```
"headerSearch": {
            "display_search": true,
"search_placeholder_text": "Search articles and request items",
"exclude_search_for_pages": "csm_home_new"
```

   Hinweis: Sie können auch den Platzhaltertext ändern. Der Standardtext ist Durchsuchen Sie Artikel und Anforderungselemente .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Ändern Sie den Platzhaltertext.
   Der Standardtext ist Durchsuchen Sie Artikel und Anforderungselemente .
5. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Konfigurieren Sie eine Wunschliste und einen Einkaufswagen für Ihren Portal-Header

Zeigen Sie eine Wunschliste und einen Einkaufswagen in Ihrem Portal-Header an.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sp_admin oder admin

Prozedur

1. Ändern Sie JSON.
   a. Navigieren zu **Alle** > **Serviceportal** > **Portal**an.
   b. Suchen und wählen Sie auf der Seite „Serviceportal“ aus `Kundensupport` In der Spalte Titel.
   c. Auf der Kundensupport-Seite in **Hauptmenü** Wählen Sie das Symbol Vorschau dieses Datensatzes anzeigen (ⓘ).
   d. Wählen Sie Aus **Öffnen Sie Den Datensatz** Im Popup-Fenster Instanz mit Menü.
   e. Auf der Seite „Demo-Menü des Portals überarbeiten“ in **Zusätzliche Optionen, JSON-Format** Feld ändern Sie die JSON wie gezeigt.

```
{

 "enable_cart": {
  "displayValue" : "true",
  "value": false
 },
 "enable_wishlist": {
  "displayValue" : "true",
  "value": false
 }
}
```

   f. Wählen Sie **Aktualisieren**.
2. Aktivieren Sie die Wunschliste.
   a. Navigieren zu **Servicekatalog** > **Kataloge verwalten**an.
   b. Öffnen **Kundenservice** Datensatz.
   c. Wählen Sie Aus **Aktivieren Sie Die Wunschliste** Kontrollkästchen.
   d. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Konfigurieren Sie Benachrichtigungen, Genehmigungen und Umfragen für Ihren Portal-Header

Zeigen Sie Menüelemente wie Benachrichtigung, Genehmigung und Umfrage in Ihrem Portal-Header an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sp_admin oder admin

Prozedur

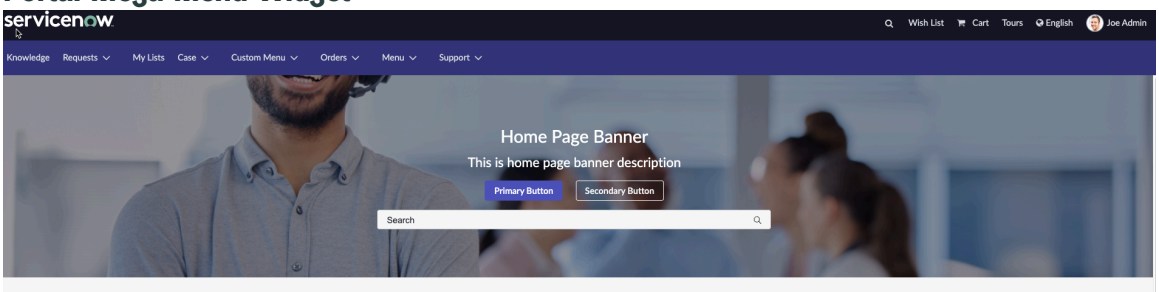
1. Navigieren zu **Alle** > **Serviceportal** > **Portal**an.
2. Suchen und wählen Sie auf der Seite „Serviceportal“ aus Kundensupport In der Spalte Titel.
3. Auf der Kundensupport-Seite in **Hauptmenü** Wählen Sie das Symbol Vorschau dieses Datensatzes anzeigen (ⓘ).
4. Wählen Sie Aus **Öffnen Sie Den Datensatz** Im Popup-Fenster Instanz mit Menü.
5. Wählen Sie auf der Seite „Demo-Menü des Portals überarbeiten“ die Option aus **Neu** In der zugehörigen Liste erstellen und Benachrichtigungen, Genehmigungen und Umfragen erstellen.
6. Erstellen Sie ein Benachrichtigungselement im Header.
   a. Füllen Sie im Formular die Felder aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Portal-Header-Benachrichtigungs-, Genehmigungs- und Umfrageformular.
   b. Wählen Sie **Absenden**.
7. Erstellen Sie ein Genehmigungselement im Header.
   a. Füllen Sie die Felder im Formular aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Portal-Header-Benachrichtigungs-, Genehmigungs- und Umfrageformular.
   b. Wählen Sie **Absenden**.
8. Erstellen Sie ein Umfrageelement im Header.
   a. Füllen Sie die Felder im Formular aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Portal-Header-Benachrichtigungs-, Genehmigungs- und Umfrageformular.
   b. Wählen Sie **Absenden** aus.

Portal-Mega-Menü-Widget

Das Portal-Mega-Menü-Widget zeigt im Header der Portal-Homepage ein hierarchisches Menü an, um die Navigation zu verschiedenen Seiten zu ermöglichen. Sie können auch einen Einkaufswagen, eine Wunschliste, eine geführte Tour und eine geskriptete Liste wie Benachrichtigung, Genehmigung und Umfrage im Header Ihres Portals anzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Portal-Mega-Menü-Widget



Weitere Informationen zum Konfigurieren des Portalmenü-Widgets finden Sie unter Konfigurieren Sie die Kategorie eines Portalmenü-Widgets.

Konfigurieren Sie die Kategorie eines Portalmenü-Widgets

Konfigurieren Sie ein Portal-Mega-Menü-Widget, um eine Menükategorie zu definieren und Seiten damit zuzuordnen Navigieren Einfach Zu verschiedenen Seiten von der Portalseite.

Vorbereitungen

Das Plugin „UI-Komponenten für Kundenportale“ muss installiert sein. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie das Plugin „UI-Komponenten für Kundenportale“.

Erforderliche Rolle: sp_admin oder admin

Prozedur

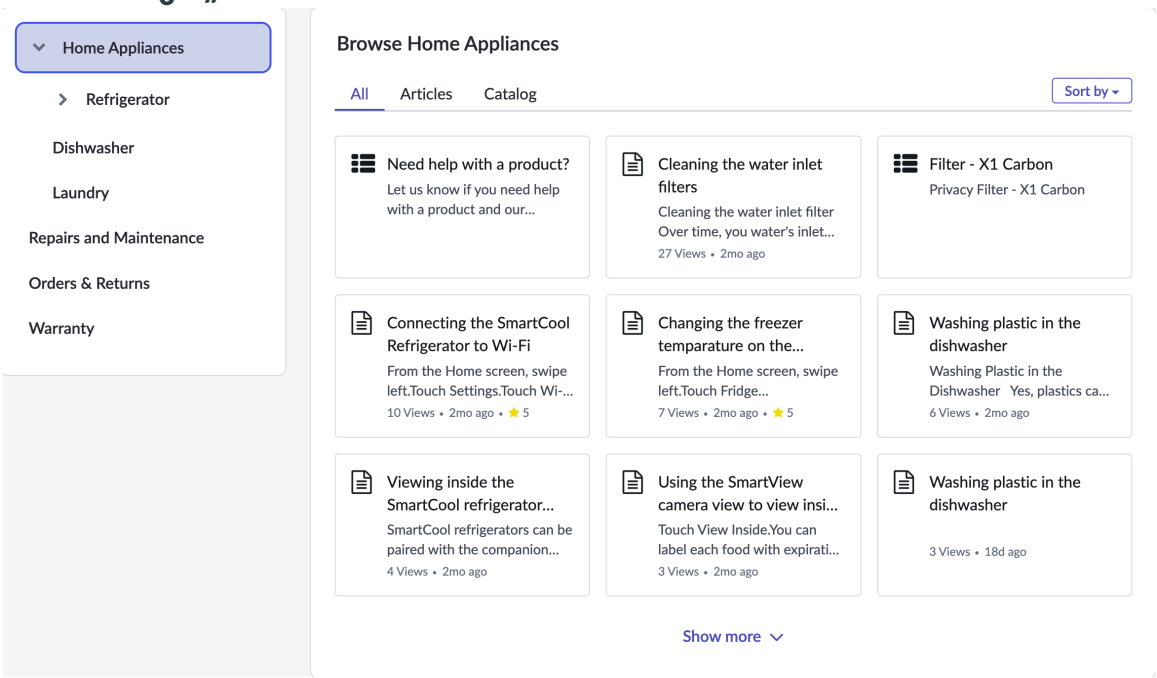
1. Navigieren zu **Alle** > **Serviceportal** > **Portale**an.
2. Auf der Seite Serviceportale in **Titel** Spalte eingeben `Kundenservice` .
3. Wählen Sie Aus **Kundenservice** .
4. Im Formular „Kundenservice“ in **Hauptmenü** Wählen Sie das Symbol Vorschau dieses Datensatzes anzeigen (ⓘ).
   Wenn eine Meldung zum Anwendungsbereich angezeigt wird, wählen Sie aus **Hier** Um den Datensatz bearbeiten zu können.
5. Wählen Sie im Formular Instanz mit Menü die Option aus **Öffnen Sie Den Datensatz** .
6. Im Formular „CSP-Header-Menü“, wenn Portal-Mega-Menü Nicht Werden in angezeigt **Widget** Feld suchen und auswählen.
7. Wählen Sie **Aktualisieren**.
8. Wählen Sie auf der Seite „CSP-Header-Menü“ im Abschnitt zugehörige Links die Kategorie aus, die Sie aktualisieren möchten.
9. Füllen Sie die Felder im Formular „Menüelement“ aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Menüelementformular .
10. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Portal – Widget „Taxonomie durchsuchen“

Das Widget „Portal – Taxonomie durchsuchen“ zeigt hierarchische Taxonomiethemen an, mit denen Ihre Anwender über den Navigationsbereich des Widgets zu Wissensartikeln und Katalogelementen navigieren können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Portal – Widget „Taxonomie durchsuchen“



Weitere Informationen zum Konfigurieren des Widgets „Portaltaxonomie durchsuchen“ mithilfe der Instanzoptionen finden Sie unter Fügen Sie das Widget „Portal-Taxonomie durchsuchen“ hinzu, und konfigurieren Sie es.

Fügen Sie das Widget „Portal-Taxonomie durchsuchen“ hinzu, und konfigurieren Sie es

Fügen Sie Ihrem Portal das Widget „Portal-Taxonomie durchsuchen“ hinzu, und ändern Sie dessen Verhalten. Das Widget zeigt Taxonomiethemen zusammen mit den zugehörigen Artikeln und Katalogelementen an.

Vorbereitungen
Das Plugin „UI-Komponenten für Kundenportale“ muss aktiviert sein. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie das Plugin „UI-Komponenten für Kundenportale“.

Sie müssen über das folgende Setup verfügen, um dieses Widget hinzuzufügen, zu aktualisieren und zu verwenden:

- Die Seite, der Sie das Widget hinzufügen möchten. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Seite für konfigurierbare Portal-Widgets
- Eine Taxonomie zum Zuordnen Ihres Inhalts. Weitere Informationen finden Sie unter Taxonomie erstellen .
- Mindestens eine Taxonomie, die Ihrem Portal zugeordnet ist. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie Ihrem Portal eine Taxonomie hinzu.
- Mindestens ein Thema, das der Taxonomie zugeordnet ist. Weitere Informationen finden Sie unter Themen erstellen und verknüpfen .
- Themen, die Wissenskategorien und Katalogkategorien zugeordnet sind. Weitere Informationen finden Sie unter Ordnen Sie Inhaltskategorien Themen zu und Inhalte aus Katalogkategorien mit einem Thema verknüpfen .

Erforderliche Rolle: admin oder sp_admin

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** > **Service Portal** > **Serviceportal-Konfiguration**an.
2. Wählen Sie **Designer** aus.
3. Suchen Sie auf der Seite „Serviceportal-Designer“ nach der Seite, der Sie das Widget hinzufügen möchten, und wählen Sie sie aus.
4. Wählen Sie aus **Widgets** Registerkarte.
5. Ziehen Sie im Abschnitt „Layouts“ das Container-Layout auf die Portalbearbeitungsseite.
6. Im Bereich Widgets in **Filter-Widget** Feld eingeben `Portal – Taxonomie Durchsuchen` .
7. Ziehen Sie das Widget „Portaltaxonomie durchsuchen“ in das Container-Layout.
8. Wählen Sie auf der Seite „Bearbeiten“ ein Widget „Portal-Taxonomie durchsuchen“ aus.
9. Wählen Sie das Bleistiftsymbol ( ).
10. Füllen Sie die Felder im Formular „Instanz“ aus.
    Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Portal – Formular „Instanzoptionen des Widget „Taxonomie“ durchsuchen.

Fügen Sie Ihrem Portal eine Taxonomie hinzu

Erstellen Sie eine Taxonomie, um Wissensartikel und Katalogelemente unter Themen zu organisieren, die für Ihren Anwender relevant sind. Ordnen Sie Ihrem Portal eine Taxonomie zu, um die relevanten Themen in den Widgets anzuzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder sp_admin

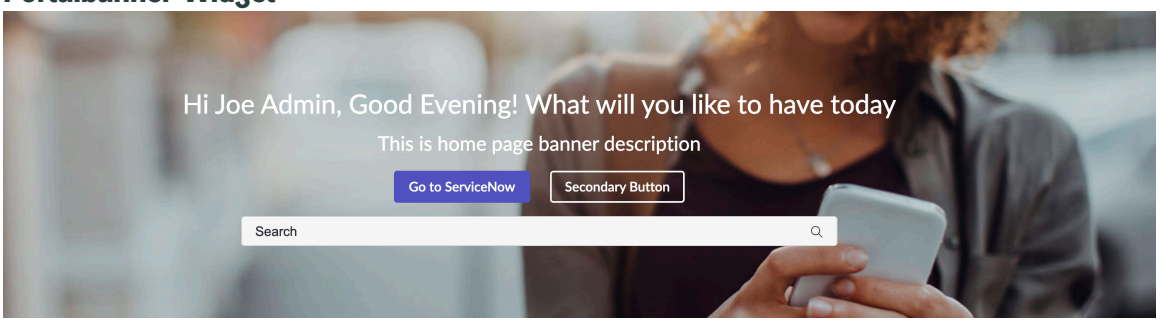
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Serviceportal** > **Portale**an.
2. Suchen Sie auf der Seite „Serviceportal“ `Kundensupport` In **Titel** Spalte.
   Sie können beliebige Portale und eine Taxonomie auswählen.
3. Wählen Sie auf der Seite „Kundensupport“ in der zugehörigen Liste aus **Taxonomie** Registerkarte.
4. Verschieben Sie auf der Registerkarte Taxonomie eine beliebige Taxonomie aus der Sammlung in die Liste Taxonomie.

Portalbanner-Widget

Sie können das Portal-Banner-Widget verwenden, um Ankündigungen, neue Produkt- oder Funktionshighlights und wichtige Informationen auf der Portalseite anzuzeigen.

Portalbanner-Widget



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Informationen zum Konfigurieren von Instanzoptionen für das Portal-Banner-Widget finden Sie unter Fügen Sie das Portal-Banner-Widget hinzu, und konfigurieren Sie es.

Fügen Sie das Portal-Banner-Widget hinzu, und konfigurieren Sie es

Fügen Sie Ihrem Portal ein Portalbanner-Widget hinzu, und ändern Sie dessen Darstellung und Verhalten. Sie können das Portal-Banner-Widget verwenden, um Ankündigungen, neue Produkt- oder Funktionshighlights und wichtige Informationen auf der Portalseite anzuzeigen.

Vorbereitungen
Das Plugin „UI-Komponenten für Kundenportale“ muss aktiviert sein. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie das Plugin „UI-Komponenten für Kundenportale“

Wenn Sie die Seite, der Sie das Widget hinzufügen möchten, noch nicht erstellt haben, finden Sie unter Erstellen Sie eine Seite für konfigurierbare Portal-Widgets.

Erforderliche Rolle: sp_admin oder admin

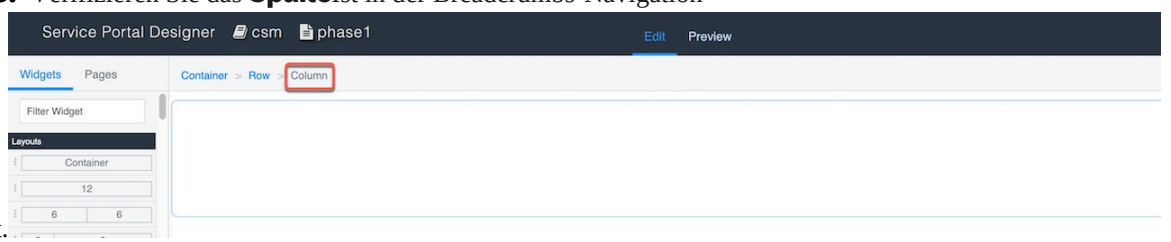
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

https://player.vimeo.com/video/1086566146?h=4550386275&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** > **Service Portal** > **Serviceportal-Konfiguration**an.
2. Wählen Sie **Designer** aus.
3. Suchen Sie auf der Seite „Serviceportal-Designer“ nach der Seite, der Sie das Widget hinzufügen möchten, und wählen Sie sie aus.
4. Container hinzufügen.
   a. Wählen Sie aus **Widgets** Registerkarte.
   b. Ziehen Sie im Abschnitt „Layouts“ das Container-Layout auf die Portalbearbeitungsseite.
   c. Wählen Sie im Container das Bleistiftsymbol ( ).
   d. In **Breite** Feld auswählen **Flüssig** .
   e. Wählen Sie **Speichern**.
5. Fügen Sie dem Container Spalten hinzu.
   a. Fügen Sie im Container eine Reihe von Spalten hinzu, indem Sie die Plusschaltfläche ( ).
   b. Wählen Sie in der Spalte das Symbol Seiteneigenschaften bearbeiten ( ).

Hinweis: Verifizieren Sie das **Spalte**Ist in der Breadcrumbs-Navigation ausgewählt.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

c. Wählen Sie das Symbol Seiteneigenschaften bearbeiten ( ) Im Banner in Serviceportal Designer.

d. Im Seitenfenster in **Seitenspezifisches CSS** Fügen Sie den folgenden CSS-Code ein.

```
.col-md-12{
    padding-left: 0;
    padding-right: 0;
}
.padding-top {
    padding-top: 0;
}
```

Wenn eine Meldung zum Anwendungsbereich angezeigt wird, wählen Sie aus **Hier** Um den Datensatz bearbeiten zu können.

e. Wählen Sie **Speichern**.

6. Portalbanner-Widget hinzufügen.

a. Im Bereich Widgets in **Filter-Widget** Feld eingeben `Portalbanner` .

b. Ziehen Sie das Widget auf den Container.

c. Wählen Sie auf der Seite Bearbeiten das Widget Portalbanner aus.

d. Wählen Sie das Bleistiftsymbol ( ).

e. Im Formular „Instanz“ in **Präsentation** Fügen Sie den folgenden JSON-Code in ein **Platzhaltertext Durchsuchen** Feld.

```
{
   "title": "enter the title",
   "size": "enter the size of search bar",
   "color": "enter color"
}
```

Weitere Informationen zu den einzelnen Parametern finden Sie unter Skriptparameter für die Suchoption im Portal-Banner-Widget.

f. Füllen Sie die Felder im Formular „Instanz“ aus.
Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Instanzoptionen des Portalbanner-Widgets“.

g. Wählen Sie **Speichern**.

Geben Sie Webseitenlink-Schaltflächen an, die im Portal-Banner-Widget angezeigt werden sollen

Geben Sie einen Link zu einer Webseite an, die Sie anzeigen möchten, indem Sie primäre oder sekundäre Schaltflächen im Portal-Banner-Widget definieren. Das Widget zeigt diese Schaltflächen standardmäßig an.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Das Plugin „UI-Komponenten für Kundenportale“ muss installiert sein. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie das Plugin „UI-Komponenten für Kundenportale“.

Erforderliche Rolle: sp_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemerweiterungspunkte** > **Skriptbasierte Erweiterungspunkte**an.
2. Geben Sie auf der Seite „Erweiterungspunkte“ in der Spalte API-Name ein `*Banner` .
3. Wählen Sie Aus **sn_ciwf_ui_cmpnt.BannerButtonsBedingungsScript** In **API-Name** Spalte. Wenn eine Meldung zum Anwendungsbereich angezeigt wird, wählen Sie aus **Hier** Um den Datensatz bearbeiten zu können.
4. Wählen Sie auf der Seite BannerButtonsConditionScript im Abschnitt zugehörige Links die Option aus **Implementierung Erstellen** .
   Wenn eine Meldung zum Anwendungsbereich angezeigt wird, wählen Sie aus **Hier** Um den Datensatz bearbeiten zu können.
5. Auf der Seite BannerButtonsConditionScript in **Skript** Definieren Sie die primären und sekundären Schaltflächen, indem Sie den folgenden CSS-Code einfügen und ihn dann anpassen.

```
var BannerButtonsConditionScript = Class.create();
BannerButtonsConditionScript.prototype = {
   initialize: function() {
   },

 showPrimaryButton: function() {
  // add your condition here
  return true;
 },

 showSecondaryButton: function() {
  // add your condition here
  return true;
 },

   type: 'BannerButtonsConditionScript'
};
```

6. Kopieren Sie den Namen des Bedingungsskripts aus dem **Name** Feld.
7. Wählen Sie **Aktualisieren**.
8. Navigieren Sie zu Ihrer Portal-Homepage.
9. Wählen Sie auf der Seite Bearbeiten das Widget Portalbanner aus.
10. Drücken Sie Strg+Rechtsklick.
11. Wählen Sie Aus **Instanzoptionen** .
12. In **Verhalten** Fügen Sie den Namen ein, den Sie in kopiert haben **Schaltflächenbedingungsskript** Feld.
13. Wählen Sie das Bedingungsskript aus der Liste aus.
14. Wählen Sie **Speichern**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Fügen Sie dem Portal-Banner-Widget ein Widget hinzu

Fügen Sie dem Portal-Banner-Widget ein Widget für zusätzliche Funktionen hinzu, und konfigurieren Sie es. Sie können beispielsweise das Portal-Quick-Links-Widget hinzufügen, um Anwendern den Zugriff zu ermöglichen Wissensartikel, externe URLs, Katalogelemente oder anwenderdefinierte Seiten Über das Portal-Banner-Widget.

Vorbereitungen
Das Plugin „UI-Komponenten für Kundenportale“ muss installiert sein. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie das Plugin „UI-Komponenten für Kundenportale“.

Erforderliche Rolle: admin oder sp_admin

Prozedur

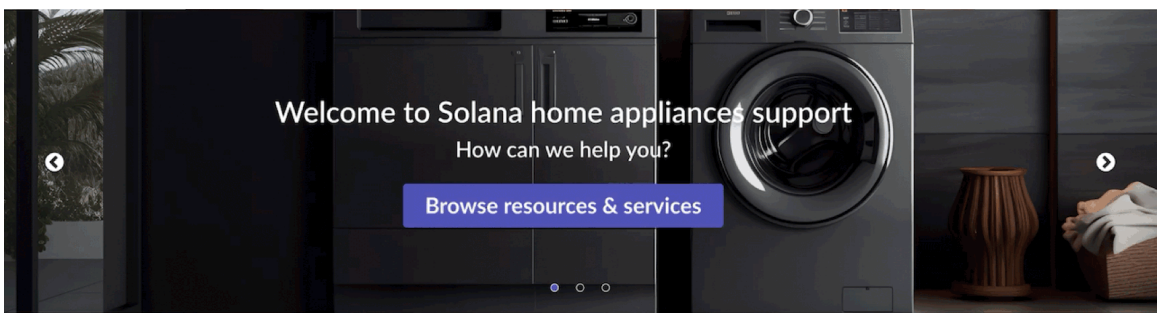
1. Navigieren Sie zu Ihrer Portal-Homepage.
2. Drücken Sie im Widget, das Sie hinzufügen möchten, Strg+Rechtsklick.
3. Wählen Sie im Kontextmenü die Option aus **Instanz im Seiten-Editor** .
4. Wählen Sie im Abschnitt Bearbeiten die Option aus Portal-Quick-Links Widget aus dem Flussdiagramm. Das Portal-Quick-Links-Widget wurde als Beispiel betrachtet.
5. Wählen Sie aus **Instanz 2** .
6. Kopieren Sie den JSON-Code aus dem **Zusätzliche Optionen, JSON-Format** Feld.
7. Ein Drücken Sie auf Ihrer Portal-Homepage Strg+Rechtsklick auf Das Portal-Banner-Widget . .
8. Wählen Sie Aus **Instanzoptionen** .
9. In **Verhalten** Fügen Sie den JSON-Code in ein **Widget-Optionsschema** Feld.
10. In **Widget-Optionsschema** Feld ändern Sie den JSON-Code, um die Konfiguration des hinzugefügten Widgets zu aktualisieren.
    Weitere Informationen zu den einzelnen JSON-Parametern des Portal-Quick-Links-Widgets finden Sie unter JSON-Parameter des Portalbanner-Widgets.
11. Wählen Sie **Speichern**.

Portal-Banner-Karussell-Widget

Ein Karussell in Ihrem Homepage-Banner kann mehrere Ankündigungen anzeigen und kurze Informationen zu Funktionen und Produkten hervorheben.

Portal-Banner-Karussell-Widget

Die folgende Abbildung zeigt ein Beispiel für ein Karussell-Widget auf einer Portal-Homepage.



Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie das Portal-Banner-Karussell-Widget hinzu, und konfigurieren Sie es

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Fügen Sie das Portal-Banner-Karussell-Widget hinzu, und konfigurieren Sie es

Fügen Sie dem Portal ein Portal-Bannerkarussell-Widget hinzu, und ändern Sie seine Präsentation und sein Verhalten.

Vorbereitungen

Das Plugin „UI-Komponenten für Kundenportale“ muss aktiviert sein. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie das Plugin „UI-Komponenten für Kundenportale“.

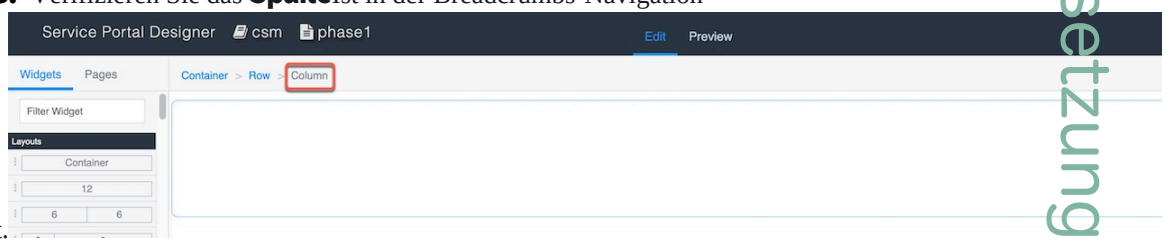
Wenn Sie die Seite, der Sie das Widget hinzufügen möchten, noch nicht erstellt haben, finden Sie unter Erstellen Sie eine Seite für konfigurierbare Portal-Widgets.

Erforderliche Rolle: sp_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** > **Service Portal** > **Serviceportal-Konfiguration**an.
2. Wählen Sie **Designer** aus.
3. Suchen Sie auf der Seite „Serviceportal-Designer“ nach der Seite, der Sie das Widget hinzufügen möchten, und wählen Sie sie aus.
4. Wählen Sie aus **Widgets** Registerkarte.
5. Ziehen Sie im Abschnitt „Layouts“ das Container-Layout auf die Portalbearbeitungsseite.
6. Wählen Sie im Container das Bleistiftsymbol ( ).
7. In **Breite** Feld auswählen **Flüssig** .
8. Wählen Sie **Speichern**.
9. Fügen Sie im Container eine Reihe von Spalten hinzu, indem Sie die Plusschaltfläche ( ).
10. Wählen Sie in der Spalte das Symbol Seiteneigenschaften bearbeiten ( ) In Serviceportal Designer-Banner.

    Hinweis: Verifizieren Sie das **Spalte**Ist in der Breadcrumbs-Navigation ausgewählt.

11. Im Seitenfenster in **Seitenspezifisches CSS** Fügen Sie den folgenden CSS-Code ein:

```
.col-md-12{
    padding-left: 0;
    padding-right: 0;
}
.padding-top {
    padding-top: 0;
}
```

    Wenn eine Meldung zum Anwendungsbereich angezeigt wird, wählen Sie aus **Hier** Um den Datensatz bearbeiten zu können.

12. Wählen Sie **Speichern**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

13. Im Bereich Widgets in **Filter-Widget** Feld eingeben `Portalbanner-Karussell` .
14. Ziehen Sie das Widget auf den Container.
15. Wählen Sie auf der Seite „Bearbeiten“ das Widget Portal-Bannerkarussell aus.
16. Wählen Sie das Bleistiftsymbol ( ).
17. Füllen Sie die Felder im Formular „Instanz“ aus.
    Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular für Instanzoptionen des Portalbanner-Karussell-Widgets.
18. Wählen Sie **Speichern**.

Erstellen Sie eine Folie für das Widget „Portalbanner-Karussell“

Erstellen Sie eine Folie, um Bilder in das Portal-Banner-Karussell-Widget aufzunehmen, durch die ein Anwender scrollen kann.

Vorbereitungen

Das Plugin „UI-Komponenten für Kundenportale“ muss aktiviert sein. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie das Plugin „UI-Komponenten für Kundenportale“.

Erforderliche Rolle: sp_admin oder admin

Prozedur

1. Wählen Sie Aus **Alle** .
2. Geben Sie im Filternavigator ein `sp_carousel_Slide.list` .
3. Wählen Sie auf der Seite Karussellfolien die Option aus **Neu** .
4. Füllen Sie die Felder im Formular „Karussell-Folien“ aus.

Formular „Karussell-Folien“

Feld	Beschreibung
Name	Name der Karussell-Folie.
HREF / URL	Die URL, die eine interne Webseite oder eine Portalseite auf derselben Registerkarte und eine externe Seite oder ein Portal auf einer neuen Registerkarte öffnet. **Hinweis:** Weitere Informationen zum Verknüpfen mit einer Seite in einem Portal finden Sie unter Seitennavigation in Serviceportal Nach URL .
Anwendung	Die Anwendung, die diesen Konfigurationsdatensatz enthält. Dieses Feld wird automatisch auf Global festgelegt.
Hintergrund	Bild, das als Hintergrund der Folien im Karussell angezeigt werden soll. Die empfohlene Größe beträgt 1022x300 Pixel

5. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnis

Die Folie wird erstellt und auf der Seite „Karussellfolien“ (sp_carousel_Slide) angezeigt.

Automatische Übersetzung

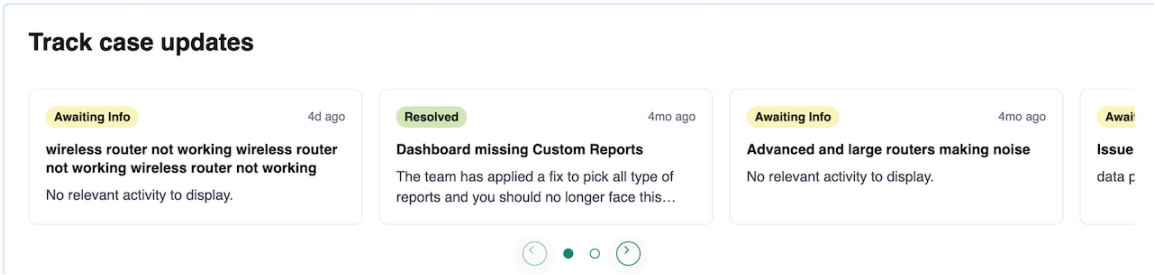
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Portal-Fallkarten-Widget

Das Widget Portalfallkarten zeigt Karten für Fälle an, die Sie definieren. Standardmäßig werden Fälle angezeigt, die auf Informationen warten oder gelöst wurden. Sie können verschiedene Kriterien definieren.

Die folgende Abbildung zeigt die Standardkartenansicht mit Fällen, die sich derzeit im status Warten auf Informationen und gelöst befinden.

Portal-Fallkarten-Widget



Weitere Informationen zum Konfigurieren der Instanzoptionen für das Widget „Portalfallkarten“ finden Sie unter Fügen Sie das Portal-Fallkarten-Widget hinzu, und konfigurieren Sie es.

Fügen Sie das Portal-Fallkarten-Widget hinzu, und konfigurieren Sie es

Fügen Sie Ihrem Portal ein Portal-Fallkarten-Widget hinzu, und ändern Sie die Daten, die Präsentation und das Verhalten. Sie können das Portal-Fallkarten-Widget verwenden, um Status, Priorität und andere relevante Details zu Ihren Fällen anzuzeigen.

Vorbereitungen

Das Plugin „UI-Komponenten für Kundenportale“ muss aktiviert sein. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie das Plugin „UI-Komponenten für Kundenportale“

Wenn Sie die Seite, der Sie das Widget hinzufügen möchten, noch nicht erstellt haben, finden Sie unter Erstellen Sie eine Seite für konfigurierbare Portal-Widgets.

Erforderliche Rolle: sp_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** > **Service Portal** > **Serviceportal-Konfiguration**an.
2. Wählen Sie **Designer** aus.
3. Suchen Sie auf der Seite „Serviceportal-Designer“ nach der Seite, der Sie das Widget hinzufügen möchten, und wählen Sie sie aus.
4. Wählen Sie aus **Widgets** Registerkarte.
5. Ziehen Sie im Abschnitt „Layouts“ das Container-Layout auf die Portalbearbeitungsseite.
6. Fügen Sie im Container eine Reihe von Spalten hinzu, indem Sie die Plusschaltfläche ( ).
7. Im Bereich Widgets in **Filter-Widget** Feld eingeben `Portalfallkarten` .
8. Ziehen Sie das Widget auf den Container.
9. Wählen Sie auf der Seite Bearbeiten das Widget Portalfallkarten aus.
10. Wählen Sie das Bleistiftsymbol ( ).

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

11. Wenn Sie konfigurierte Hintergrund- und Textfarben verwenden möchten, um den Status der im Widget angezeigten Fälle anzugeben, geben Sie den JSON-Code im folgenden Format in ein **Hervorhebungsfarbe Für Status** Feld und ändern Sie es mit den gewünschten Farben.

    Die Standardtextfarbe für alle fallstatus ist #181A1F (schwarz). Wenn Sie einen Status erstellen, ist die standardmäßige Hervorhebungsfarbe #CBE9FC (hellblau) und die Textfarbe #181A1F (Schwarz) . Weitere Informationen zu den Standardfarbwerten finden Sie unter Standardmäßige Hervorhebungsfarbe für verschiedene fallstatus.

```
[
 {
  "value": "1",
  "background_colour": "#CBE9FC",
  "text_colour": "#181A1F"
 },
 {
  "value": "10",
  "background_colour": "#D1D2EE",
  "text_colour": "#181A1F"
 },
 {
  "value": "18",
  "background_colour": "#FBF7BF",
  "text_colour": "#181A1F"
 },
 {
  "value": "6",
  "background_colour": "#D2EABC",
  "text_colour": "#181A1F"
 },
 {
  "value": "3",
  "background_colour": "#C2C4CA",
  "text_colour": "#181A1F"
 },
 {
  "value": "7",
  "background_colour": "#FFCCD2",
  "text_colour": "#181A1F"
 }
]
```

    Geben Sie für <value> einen Ganzzahlwert des Fallstatus ein, für den Sie die Farben ändern möchten. Weitere Informationen zum Suchen dieses Werts finden Sie unter Zeigt die Ganzzahlwerte aller fallstatus an.

12. Füllen Sie die Felder im Formular „Instanz“ aus.
    Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Instanzoptionen des Portalfallkarten-Widgets“.

13. Wählen Sie **Speichern**.

Zeigt die Ganzzahlwerte aller fallstatus an

Zeigen Sie die Ganzzahlwerte aller status an, die Fällen zugeordnet sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sp_admin oder admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinitionen** > **Auswahllisten**an.
2. Auf der Seite „Auswahlmöglichkeiten“ in **Tabelle** Spalte eingeben `*sn_customerservice_Case` .
3. Geben Sie in der Spalte Element ein `status` .

Ergebnis

Die Spalte Wert auf der Auswahlseite zeigt die Ganzzahlwerte aller status an, die sich auf einen Fall beziehen.

Portal-Quick-Links-Widget

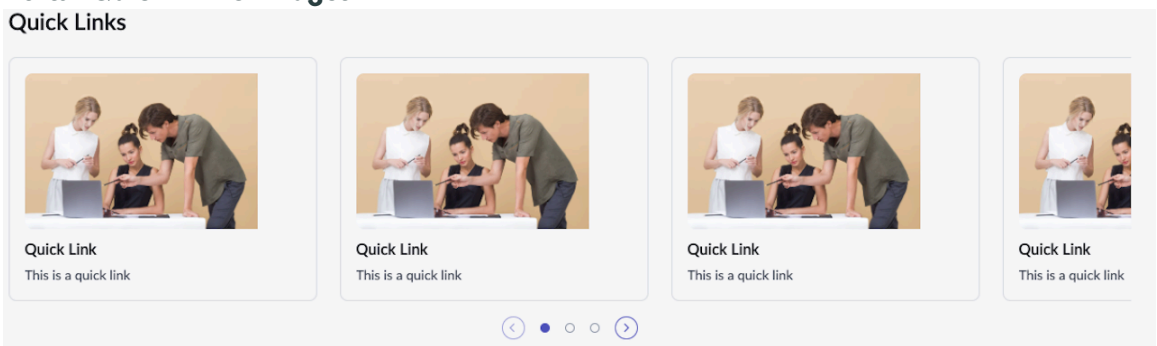
Das Portal-Quick-Links-Widget zeigt eine Vielzahl von Links zu internen und externen Ressourcen im Portal an, um schnell darauf zugreifen zu können.

Mit den Quick-Links im Portal-Widget können Ihre Anwender schnell auf Inhalte im Portal zugreifen. Diese Quick-Links können sich auf verschiedene Arten von Informationen beziehen: Wissensartikel, externe URLs, Katalogelemente oder anwenderdefinierte Seiten.

Die folgenden Arten von Portal-Quick-Links-Widgets zeigen Quick-Links an, die sich auf eine einzelne Art von Informationen beziehen: Wissensartikel oder Katalogelemente:

- Portal-Knowledge-Quick-Links-Widget: Zeigt Quick-Links im Widget an, das relevanten Wissensartikeln zugeordnet ist. Weitere Informationen finden Sie unter Portal-Knowledge-Quick-Links-Widget.
- Portal-Katalog-Quick-Links-Widget: Zeigt Quick-Links im Widget an, das relevanten Katalogelementen zugeordnet ist. Weitere Informationen finden Sie unter Portal-Katalog-Quick-Links-Widget.

Portal-Quick-Links-Widget



Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie das Portal-Quick-Links-Widget hinzu, und konfigurieren Sie es.

Fügen Sie das Portal-Quick-Links-Widget hinzu, und konfigurieren Sie es

Fügen Sie dem Portal ein Portal-Quick-Links-Widget hinzu, und ändern Sie seine Präsentation und sein Verhalten. Sie können das Portal-Quick-Links-Widget verwenden, um Wissensartikel, externe URLs, Katalogelemente oder anwenderdefinierte Seiten in Ihrem Portal anzuzeigen.

Vorbereitungen

Das Plugin „UI-Komponenten für Kundenportale“ muss aktiviert sein. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie das Plugin „UI-Komponenten für Kundenportale“.

Wenn Sie die Seite, der Sie das Widget hinzufügen möchten, noch nicht erstellt haben, finden Sie unter Erstellen Sie eine Seite für konfigurierbare Portal-Widgets.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erforderliche Rolle: sp_admin oder admin

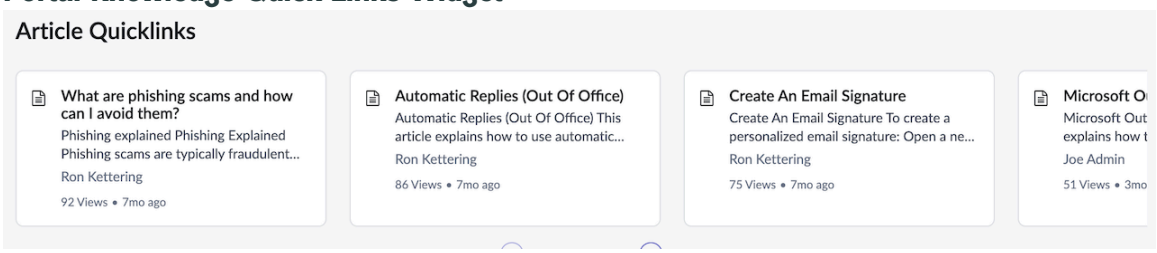
Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** > **Service Portal** > **Serviceportal-Konfiguration**an.
2. Wählen Sie Aus **Designer** .
3. Suchen Sie auf der Seite „Serviceportal-Designer“ nach der Seite, der Sie das Widget hinzufügen möchten, und wählen Sie sie aus.
4. Wählen Sie aus **Widgets** Registerkarte.
5. Ziehen Sie im Abschnitt „Layouts“ das Container-Layout auf die Portalbearbeitungsseite.
6. Fügen Sie im Container eine Reihe von Spalten hinzu, indem Sie die Plusschaltfläche ( )
7. Im Bereich Widgets in **Filter-Widget** Feld eingeben Portal-Quick-Links .
8. Ziehen Sie das Widget auf den Container.
9. Wählen Sie auf der Seite „Bearbeiten“ das Widget Portal-Quick-Links aus.
10. Wählen Sie das Bleistiftsymbol ( ).
11. Füllen Sie die Felder im Formular „Instanz“ aus.
    Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Portal-Quick-Links-Widget-Instanzoptionen“.
12. Wählen Sie **Speichern**.

Portal-Knowledge-Quick-Links-Widget

Das Widget „Portal-Knowledge-Quick-Links“ zeigt eine Liste relevanter Wissensartikel für den schnellen Zugriff auf das Portal an. Auf der Karte werden artikeldetails angezeigt, z. B. Titel, Vorschau, Autor, Ansichtsanzahl, Bewertung, und Aktualisierungsdatum im Widget.

Portal-Knowledge-Quick-Links-Widget



Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie das Portal-Knowledge-Quick-Links-Widget hinzu, und konfigurieren Sie es.

Fügen Sie das Portal-Knowledge-Quick-Links-Widget hinzu, und konfigurieren Sie es

Fügen Sie dem Portal ein Portal-Knowledge-Quick-Links-Widget hinzu, und ändern Sie es Ist Daten, Präsentation und Verhalten .

Vorbereitungen
Das Plugin „UI-Komponenten für Kundenportale“ muss aktiviert sein. Weitere Informationen finden Sie unterAktivieren Sie das Plugin „UI-Komponenten für Kundenportale“

Wenn Sie die Seite, der Sie das Widget hinzufügen möchten, noch nicht erstellt haben, finden Sie unter Erstellen Sie eine Seite für konfigurierbare Portal-Widgets.

Erforderliche Rolle: sp_admin oder admin

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

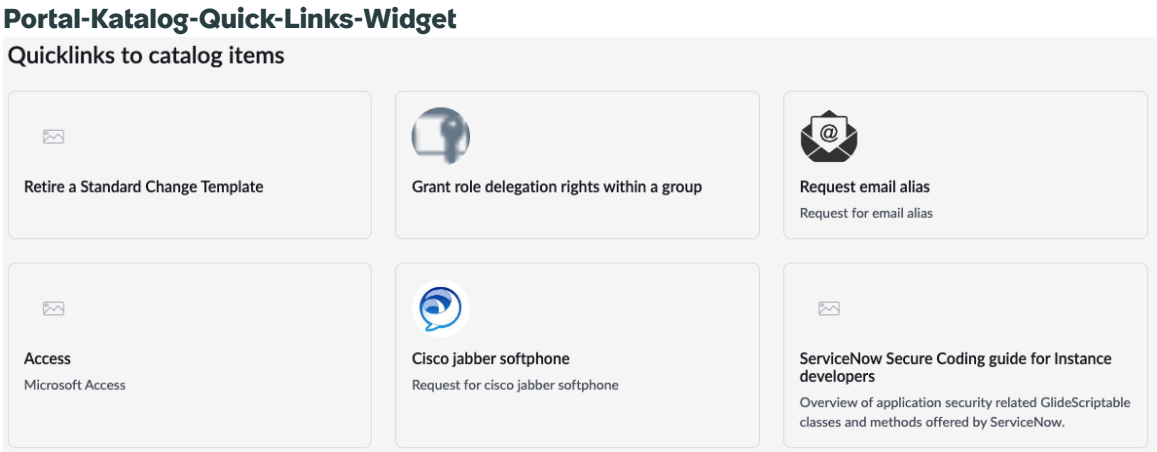
1. Navigieren Sie zu **Alle** > **Service Portal** > **Serviceportal-Konfiguration**an.
2. Wählen Sie **Designer** aus.
3. Suchen Sie auf der Seite „Serviceportal-Designer“ nach der Seite, der Sie das Widget hinzufügen möchten, und wählen Sie sie aus.
4. Wählen Sie aus **Widgets** Registerkarte.
5. Ziehen Sie im Abschnitt „Layouts“ das Container-Layout auf die Portalbearbeitungsseite.
6. Fügen Sie im Container eine Reihe von Spalten hinzu, indem Sie die Plusschaltfläche ( )
7. Im Bereich Widgets in **Filter-Widget** Feld eingeben `Portal-Knowledge-Quick-Links` .
8. Ziehen Sie das Widget auf den Container.
9. Wählen Sie auf der Seite „Bearbeiten“ das Widget Portal-Knowledge Quick-Links aus.
10. Wählen Sie das Bleistiftsymbol ( ).
11. Füllen Sie die Felder im Formular „Instanz“ aus.
    Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Portal-Knowledge-Quick-Links-Widget-Instanzoptionen“.
12. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnis

Das Widget „Portal-Knowledge-Quick-Links“ wird im Widget entsprechend den konfigurierten Instanzoptionen angezeigt.

Portal-Katalog-Quick-Links-Widget

Das Widget „Portalkatalog-Quick-Links“ zeigt Katalogelemente gemäß Filterkriterien an, sodass Sie ein Bild, ein Symbol, einen Namen und eine Beschreibung auf die Karte einfügen können.



Weitere Informationen zum Konfigurieren der Instanzoptionen für Portalkatalog-Quick-Links finden Sie unter Fügen Sie das Portal-Katalog-Quick-Links-Widget hinzu, und konfigurieren Sie es.

Fügen Sie das Portal-Katalog-Quick-Links-Widget hinzu, und konfigurieren Sie es

Fügen Sie Ihrem Portal ein Portal-Katalog-Quick-Links-Widget hinzu, und ändern Sie dessen Daten, Präsentation und Verhalten. Sie können das Widget „Portalkatalog-Quick-Links“ verwenden, um häufig aufgerufene Katalogelemente in Ihrem Portal anzuzeigen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Das Plugin „UI-Komponenten für Kundenportale“ muss aktiviert sein. Weitere Informationen finden Sie unterAktivieren Sie das Plugin „UI-Komponenten für Kundenportale“

Wenn Sie die Seite, der Sie das Widget hinzufügen möchten, noch nicht erstellt haben, finden Sie unter Erstellen Sie eine Seite für konfigurierbare Portal-Widgets.

Erforderliche Rolle: sp_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** > **Service Portal** > **Serviceportal-Konfiguration**an.
2. Wählen Sie **Designer** aus.
3. Suchen Sie auf der Seite „Serviceportal-Designer“ nach der Seite, der Sie das Widget hinzufügen möchten, und wählen Sie sie aus.
4. Wählen Sie aus **Widgets** Registerkarte.
5. Ziehen Sie im Abschnitt „Layouts“ das Container-Layout auf die Portalbearbeitungsseite.
6. Fügen Sie im Container eine Reihe von Spalten hinzu, indem Sie die Plusschaltfläche ( )
7. Im Bereich Widgets in **Filter-Widget** Feld eingeben `Portalkatalog-Quick-Links` .
8. Ziehen Sie das Widget auf den Container.
9. Wählen Sie auf der Seite „Bearbeiten“ das Widget „Portalkatalog-Quick-Links“ aus.
10. Wählen Sie das Bleistiftsymbol ( ).
11. Füllen Sie die Felder im Formular „Instanz“ aus.
    Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Quick-Links-Widget für Portalkatalog – Instanzoptionen“.
12. Wählen Sie **Speichern**.

Portaldatenlisten-Widget

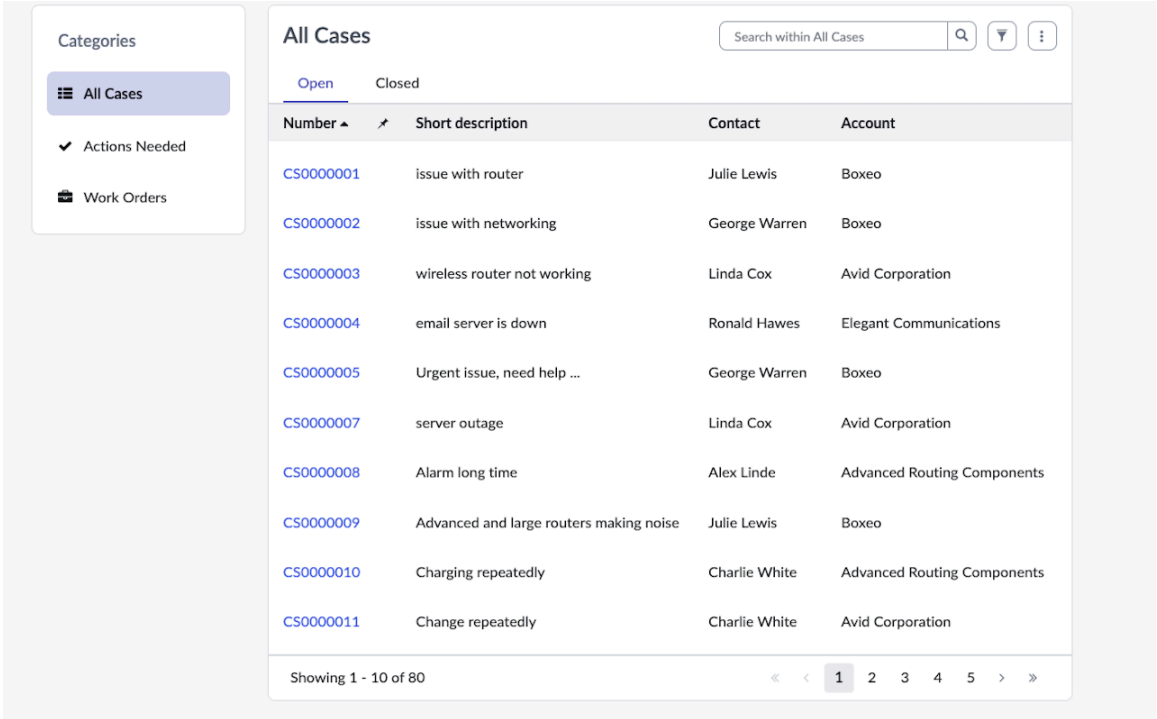
Das Widget „Portaldatenliste“ zeigt Daten im Zusammenhang mit Fällen aus ausgewählten Falltabellen entweder im Listen- oder Kartenformat an.

In der Listenansicht wird eine Spaltenliste von Fällen und ihren Informationen angezeigt. Sie können die Datenliste auch ohne Kategorie auf der linken Seite anzeigen und die erste Spalte anheften.

Automatische Übersetzung

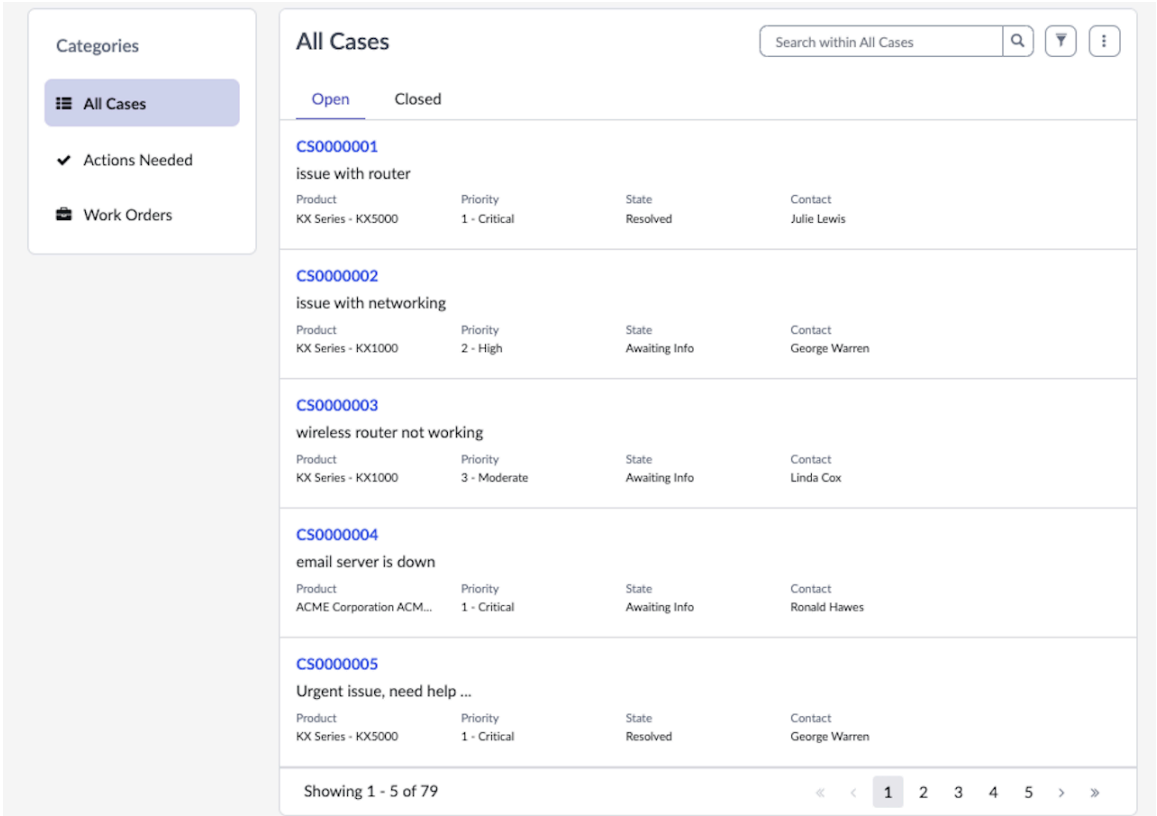
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Listenansicht des Portaldatenlisten-Widgets



In der Kartenansicht werden Fallinformationen in gestapelten Karten angezeigt.

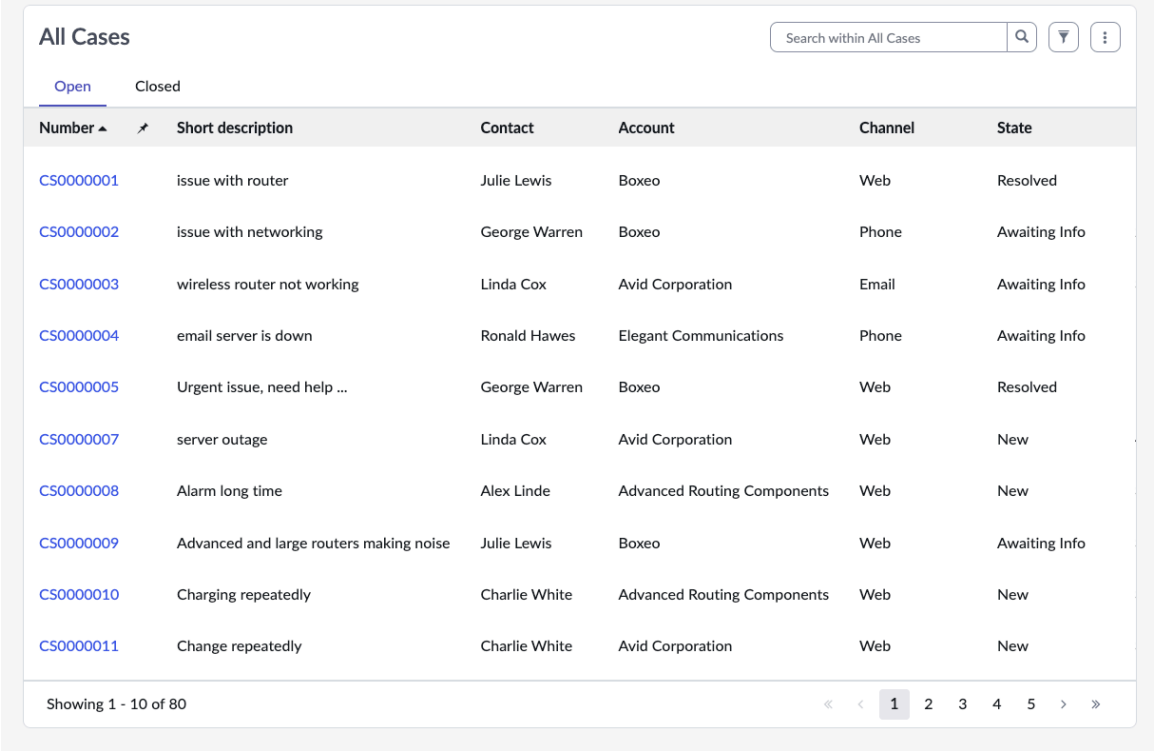
Kartenansicht des Portaldatenlisten-Widgets



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Portaldatenlisten-Widget ohne Kategorien



Jede Zeile im Widget stellt einen Datensatz dar. Sie können die angezeigten Informationen durchsuchen, anzeigen, sortieren und mit ihnen interagieren.

Weitere Informationen zum Konfigurieren der Instanzoptionen für das Widget „Portaldatenliste“ finden Sie unter Fügen Sie das Widget „Portaldatenliste“ hinzu, und konfigurieren Sie es.

Das Portal-Widget „Datenliste“ kann in den folgenden Szenarien verwendet werden:

- Dynamische Datenliste: Ermöglicht Ihnen das dynamische Anzeigen von Datensätzen basierend auf der in den URL-Parametern angegebenen Konfiguration. Dadurch wird vermieden, dass doppelte Listenseiten erstellt werden müssen. Sie können eine allgemeine Seite verwenden, um Datensätze aus einer beliebigen Tabelle anzuzeigen, indem Sie die folgenden URL-Parameter übergeben: Tabelle, Filter, Sortierreihenfolge, Ansicht und Zielansichtsseite.
- Statische Datenliste: Möglichkeit, Datensätze aus einer oder mehreren Tabellen anzuzeigen, die in den Widget-Instanzoptionen angegeben sind. Mit dieser Option können Sie die Datenlisten-Experience für eine bestimmte Entität oder Tabelle personalisieren, z. B. Fälle, Produkte, Kontakte usw.
- Zugehörige Datenliste: Ermöglicht das Anzeigen von Datensätzen, die einer Entität zugeordnet sind, auf der Datensatzansichtsseite. Die Datenliste ist so konfiguriert, dass die in der URL angegebene Entität identifiziert und die Datensätze entsprechend gefiltert werden.

Fügen Sie das Widget „Portaldatenliste“ hinzu, und konfigurieren Sie es

Fügen Sie Ihrem Portal ein Portaldatenlisten-Widget hinzu, und ändern Sie dessen Daten, Erscheinungsbild und Verhalten. Sie können das Widget „Portaldatenliste“ verwenden, um verschiedene fallbezogene Daten in einem Karten- oder Listenformat in Ihrem Portal anzuzeigen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Das Plugin „UI-Komponenten für Kundenportale“ muss aktiviert sein. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie das Plugin „UI-Komponenten für Kundenportale“.

Wenn Sie die Seite, der Sie das Widget hinzufügen möchten, noch nicht erstellt haben, finden Sie unter Erstellen Sie eine Seite für konfigurierbare Portal-Widgets.

Erforderliche Rolle: sp_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** > **Service Portal** > **Serviceportal-Konfiguration**an.
2. Wählen Sie **Designer** aus.
3. Suchen Sie auf der Seite „Serviceportal-Designer“ nach der Seite, der Sie das Widget hinzufügen möchten, und wählen Sie sie aus.
4. Wählen Sie aus **Widgets** Registerkarte.
5. Ziehen Sie im Abschnitt „Layouts“ das Container-Layout auf die Portalbearbeitungsseite.
6. Fügen Sie im Container eine Reihe von Spalten hinzu, indem Sie die Plusschaltfläche ( ).
7. Im Bereich Widgets in **Filter-Widget** Feld eingeben Portaldatenliste .
8. Ziehen Sie das Widget auf den Container.
9. Wählen Sie auf der Seite Bearbeiten das Widget Portaldatenliste aus.
10. Wählen Sie das Bleistiftsymbol ( ).
11. Auf der Seite „Instanzoptionen“ in **Daten** Fügen Sie den folgenden JSON-Code ein, und aktualisieren Sie ihn, um die Listen zu konfigurieren.

```
[
 {
  "category": "All Cases",
  "table": "sn_customerservice_case",
  "list_view": "Case",
  "card_view_primary_column": "number",
  "card_view_secondary_column": "short_description",
  "card_view_additional_columns": "product|priority|state|contact",
  "glyph": "th-list",
  "target_page_id": "csm_ticket",
  "sub_categories": [
   {
    "sub_category": "Open",
    "sub_category_query": "active=true"
   },
   {
    "sub_category": "Closed",
    "sub_category_query": "active=false"
   }
  ],
  "run_time_filters": [
   {
    "column": "priority",
    "selection_type": "single_select",
    "values": [
     {
```

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
        "label": "1-Critical",
        "value": 1
       },
       {
        "label": "2-High",
        "value": 2
       },
       {
        "label": "3-Moderate",
        "value": 3
       },
       {
        "label": "4-Low",
        "value": 4
       }
     ]
    },
    {
     "column": "state",
     "selection_type": "multi_select"
    },
    {
     "column": "contact",
     "selection_type": "multi_select"
    },
    {
     "column": "sys_updated_on",
     "selection_type": "single_select",
     "ranges": [
       {
        "label": "Last month",
        "query": "sys_updated_on>javascript:gs.endOfLastMonth()"
       },
       {
        "label": "Last 3 months",
        "query": "sys_updated_on>javascript:gs.beginningOfLast3Months()"
       },
       {
        "label": "Last 6 months",
        "query": "sys_updated_on>javascript:gs.beginningOfLast6Months()"
       }
     ]
    }
  ]
},
{
  "category": "Actions Needed",
  "table": "sn_customerservice_case",
  "view": "Case",
  "card_view_primary_column": "number",
  "card_view_secondary_column": "short_description",
  "card_view_additional_columns": "product|priority|state|contact",
  "filter": "stateIN6,18",
  "glyph": "check",
  "target_page_id": "csm_ticket"
},
{
```


Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
  "category": "Work Orders",
  "table": "wm_order",
  "card_view_primary_column": "number",
  "card_view_secondary_column": "short_description",
  "card_view_additional_columns": "priority|state",
  "glyph": "briefcase"
 }
]
```

Weitere Informationen finden Sie unter JSON-Parameter des Portaldatenlisten-Widgets.

Jede Kategorie im Widget zeigt eine Liste gefilterter Datensätze aus einer ausgewählten Tabelle an. Die Standardtabelle ist die Falltabelle [sn_customerservice_Case]. In einer Kategorie können Sie die Datensätze mit weiter filtern und auf Registerkarten anzeigen *pre_defined_filters*Parameter. Sie können auch die Filteroptionen konfigurieren, die im Filtersymbol angezeigt werden, indem Sie verwenden *run_time_filters*Parameter.

12. Füllen Sie die Felder im Formular „Instanz“ aus.
    Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Instanzoptionen des Portaldatenlisten-Widgets“.
13. Wählen Sie **Speichern**.

Kategorien im Widget „Datenliste“ ein- oder ausblenden

Erstellen Sie ein Bedingungsskript, um eine Kategorie im Widget „Portaldatenliste“ auszublenden oder anzuzeigen.

Vorbereitungen

Das Plugin „UI-Komponenten für Kundenportale“ muss aktiviert sein. Weitere Informationen finden Sie unterAktivieren Sie das Plugin „UI-Komponenten für Kundenportale“

Erforderliche Rolle: admin oder sp_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemerweiterungspunkte** > **Geskriptete Erweiterungspunkte**an.
2. Auf der Seite „Erweiterungspunkte“ in **API-Namensspalte** Suchfeld eingeben `*Datalist` .
3. Wählen Sie aus **sn_ciwf_ui_cmpnt.DatalistCategoryConditionScript** In **API-Name** Spalte.
   Wenn eine Meldung zum Anwendungsbereich angezeigt wird, wählen Sie aus **Hier** Um den Datensatz bearbeiten zu können.
4. Wählen Sie auf der Seite DatalistCategoryConditionScript in den zugehörigen Links die Option aus **Implementierung erstellen** .
5. In **Skript** Fügen Sie den folgenden CSS-Code ein:

```
showCategory: function(category_id) {

    /*

    if(category_id=="cases_category"){

       return true;
    }

    */

    return true;
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
}
```

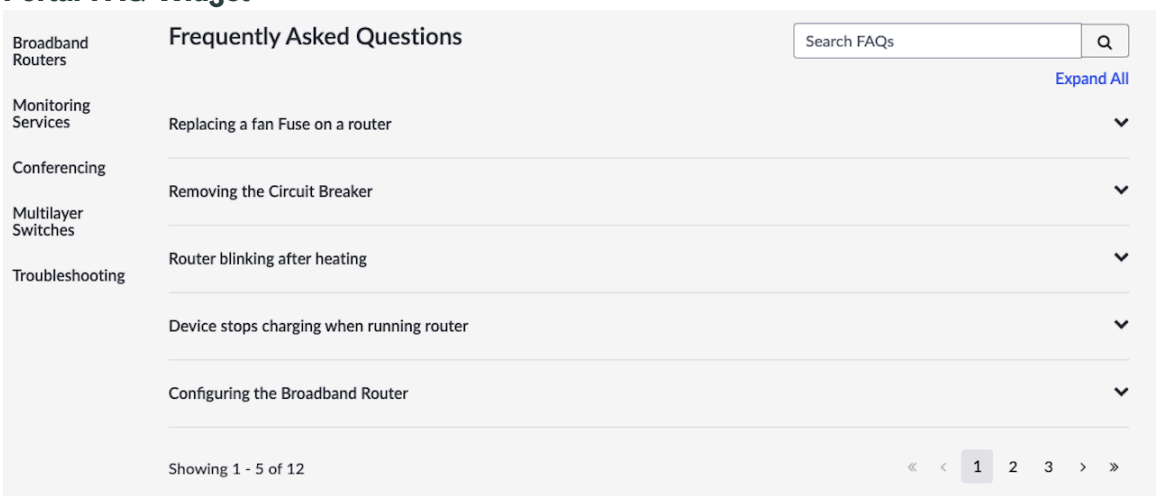
6. Kopieren Sie den Namen eines Bedingungsskripts aus dem **Name** Feld.
7. Wählen Sie **Aktualisieren**.
8. Navigieren Sie zu Ihrer Portal-Homepage.
9. Drücken Sie im Widget „Datenliste“ Strg+Rechtsklick.
10. Wählen Sie Aus **Instanzoptionen** .
11. Fügen Sie im Abschnitt „Verhalten“ den Namen ein, den Sie in kopiert haben **Kategoriebedingungsskript** Feld.
12. Wählen Sie das Bedingungsskript aus der Liste aus.
13. Wählen Sie **Speichern**.

Portal-FAQ-Widget

Das Portal-FAQ-Widget zeigt eine Liste mit häufig gestellten Fragen (FAQ) aus an Die Ausgewählte Knowledge-Tabelle im Widget im Portal. Sie ermöglicht es Ihren Anwendern, Antworten auf ihre Fragen zu finden, ohne sich an den Kundensupport zu wenden oder durch mehrere wissensartikelseiten zu navigieren. Sie können die FAQs mithilfe von Optionen in der Hauptnavigation filtern.

Die folgende Abbildung zeigt fünf häufig gestellte Fragen als Standardansicht.

Portal-FAQ-Widget



Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie das Portal FAQ-Widget hinzu, und konfigurieren Sie es.

Fügen Sie das Portal FAQ-Widget hinzu, und konfigurieren Sie es

Fügen Sie Ihrem Portal das Portal-FAQ-Widget hinzu, und ändern Sie die Daten, die Präsentation und das Verhalten. Sie können das Portal-FAQ-Widget verwenden, um eine Liste mit häufig gestellten Fragen (FAQ) aus einer Knowledge-Tabelle im Portal anzuzeigen.

Vorbereitungen
Das Plugin „UI-Komponenten für Kundenportale“ muss aktiviert sein. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie das Plugin „UI-Komponenten für Kundenportale“.

Wenn Sie die Seite, der Sie das Widget hinzufügen möchten, noch nicht erstellt haben, finden Sie unter Erstellen Sie eine Seite für konfigurierbare Portal-Widgets.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erforderliche Rolle: sp_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** > **Service Portal** > **Serviceportal-Konfiguration**an.
2. Wählen Sie **Designer** aus.
3. Suchen Sie auf der Seite „Serviceportal-Designer“ nach der Seite, der Sie das Widget hinzufügen möchten, und wählen Sie sie aus.
4. Wählen Sie aus **Widgets** Registerkarte.
5. Ziehen Sie im Abschnitt „Layouts“ das Container-Layout auf die Portalbearbeitungsseite.
6. Fügen Sie im Container eine Reihe von Spalten hinzu, indem Sie die Plusschaltfläche ( )
7. Im Bereich Widgets in **Filter-Widget** Feld eingeben `Portal-FAQ` .
8. Ziehen Sie das Widget auf den Container.
9. Wählen Sie auf der Seite „Bearbeiten“ das Portal-FAQ-Widget aus.
10. Wählen Sie das Bleistiftsymbol ( ).
11. Füllen Sie die Felder im Formular „Instanz“ aus.
    Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular für Instanzoptionen des Portal-FAQ-Widgets
12. Wählen Sie **Speichern**.

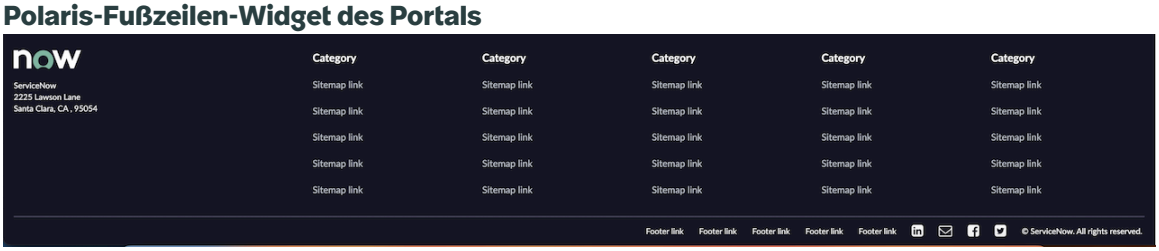
Polaris-Fußzeilen-Widget des Portals

Das Polaris-Fußzeilen-Widget des Portals zeigt Kontaktinformationen, Links zu sozialen Medien und andere allgemeine Links unten auf der Portalseite an.

Fügen Sie das Widget „Portalfußzeile“ auf Ihrer Portalseite ein, um Informationen zu Ihrem Unternehmen anzuzeigen. Folgende Elemente können angezeigt werden:

- Organisationslogo in der oberen linken Ecke der Fußzeile
- Organisationsadresse unter dem Logo
- Sitemap-Links unter verschiedenen Kategorien in der Mitte der Fußzeile
- Fußzeilenlinks unten rechts in der Fußzeile
- Social Media unten rechts in der Fußzeile
- Copyright-Text in der unteren rechten Ecke der Fußzeile

Polaris-Fußzeilen-Widget des Portals



Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie das Polaris-Fußzeilen-Widget des Portals.

Konfigurieren Sie das Polaris-Fußzeilen-Widget des Portals

Konfigurieren Sie das Polaris-Fußzeilen-Widget des Portals, um die Adresse des Unternehmensbüros, die E-Mail-Adresse und mehr Ihres Unternehmens auf der Portalseite anzuzeigen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Die Design-Anwendung „Portal Next Experience“ muss aktiviert sein.

Erforderliche Rolle: sp_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Serviceportal** > **Portale**an.
2. Auf der Serviceportal Seite, in **Titel** Spalte eingeben `*Kundensupport` .
3. Wählen Sie Aus **Kundensupport** .
4. Im Formular „Kundensupport“ in **Schnellstartkonfiguration** Fügen Sie den folgenden JSON-Code ein, und aktualisieren Sie ihn.

```
"footer": {
    "org_info": [
      "<line #1>",
      "<line #2>",
      "<line #3>"
    ],
    "copyright": "<copyright text>",
    "logo_img_name": "<image name from db_image table>",
    "sitemap_links_menu_sys_id": "<enter the sys_id>",
    "footer_links_menu_sys_id": "<enter the sys_id>",
    "social_links_menu_sys_id": "<enter the sys_id>"
  },
```

   Weitere Informationen zu den Parametern finden Sie unter JSON-Parameter des Portalfußzeilen-Widgets.
5. Wählen Sie ein Design für Ihr Portal aus.
   Beachten Sie, dass das vordefinierte La Jolla-Design, das als Beispiel verwendet wird, standardmäßig aktiv ist.
   a. Wählen Sie im Feld Design das Symbol Suche mit Liste ( )
   b. Auf der Seite „Designs“ in **Name** Suchen Sie nach der Spalte, und wählen Sie sie aus `La Jolla` Design. Das La Jolla-Design ist als Portaldesign festgelegt.
6. Wählen Sie die Portalfußzeile als Fußzeile für Ihr Portaldesign aus.
   a. In **Design** Wählen Sie das Symbol Vorschau dieses Datensatzes anzeigen ( ).
   b. Wählen Sie im Formular Design die Option aus **Öffnen Sie Den Datensatz** .
   c. Im La Jolla-Formular in **Fußzeile** Wählen Sie das Symbol „Suche mit Liste“ ( ).
   d. Im Fenster „Header | Footers“ in **Name** Spalte suchen und auswählen `Portal-Fußzeile` .
   e. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Nächste Maßnahme

Konfigurieren Sie Links, die im Widget „Portalfußzeile“ angezeigt werden sollen:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Informationen zum Hinzufügen von Seiten oder Abschnitten Ihrer Website in einer Sitemap finden Sie unter Konfigurieren Sie Sitemap-Links für das Portal Polaris Footer-Widget
- Informationen zum Hinzufügen der Social Media-Accounts Ihrer Organisation finden Sie unter Konfigurieren Sie Links zu sozialen Medien im Polaris-Fußzeilen-Widget des Portals
- Informationen zum Einfügen eines Links zu einer Website auf einer Portalseite finden Sie unter Fügen Sie zugehörige Links im Polaris-Fußzeilen-Widget des Portals hinzu.

Konfigurieren Sie Sitemap-Links für das Portal Polaris Footer-Widget

Zeigen Sie Links zu verschiedenen wichtigen Seiten oder Abschnitten Ihrer Website in einer Sitemap an. Sitemaps helfen Anwendern, den Inhalt der Website zu erkunden.

Vorbereitungen

Das Portal Next Experience-Design muss aktiviert worden sein.

Das Polaris-Fußzeilen-Widget des Portals muss konfiguriert worden sein. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie das Polaris-Fußzeilen-Widget des Portals

Erforderliche Rolle: admin oder sp_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Serviceportal** > **Menüs**an.
2. Auf der Seite Instanzen mit Menü in **Titel** Spalte eingeben `Sitemap-Links Für Portalfußzeile` .

   Hinweis: Sie können einen neuen Menüdatensatz erstellen, indem Sie auswählen **Neu** . Nachdem der Datensatz erstellt wurde, aktualisieren Sie das Feld Schnellstartkonfiguration mit der sys_ID des neuen Datensatzes

3. Wählen Sie den Eintrag im aus **Aktualisiert** Spalte.
4. Wählen Sie auf der Seite „Sitemap-Links“ der Portalfußzeile unter zugehörige Links die Kategorie aus, die Sie konfigurieren möchten.
5. Wählen Sie auf der Seite Kategorie in den zugehörigen Links einen Sitemap-Link aus **Bezeichnung** Spalte.
6. Füllen Sie die Felder im Formular „Menüelement“ aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Menüelementformular .

   Wenn eine Meldung zum Anwendungsbereich angezeigt wird, wählen Sie aus **Hier** Um den Datensatz bearbeiten zu können.
7. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnis

Die Sitemap-Links sind konfiguriert und aktiviert.

Konfigurieren Sie Links zu sozialen Medien im Polaris-Fußzeilen-Widget des Portals

Konfigurieren Sie Links zu den Social Media-Accounts Ihrer Organisation in der Fußzeile der Portalseite.

Vorbereitungen

Das Portal Next Experience-Design muss aktiviert worden sein.

Das Portal Poalris-Fußzeilen-Widget muss konfiguriert worden sein. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie das Polaris-Fußzeilen-Widget des Portals.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erforderliche Rolle: admin oder sp_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Serviceportal** > **Menüs**an.
2. Auf der Seite Instanzen mit Menü in **Titel** Spalte eingeben Social-Media-Links Der Portalfußzeile .

   Hinweis: Sie können einen neuen Menüdatensatz erstellen, indem Sie auswählen **Neu** . Nachdem der Datensatz erstellt wurde, aktualisieren Sie **Schnellstartkonfiguration** Feld mit sys_ID des neuen Datensatzes

3. Wählen Sie den Eintrag im aus **Aktualisiert** Spalte.
4. Wählen Sie auf der Seite „Social Links der Portalfußzeile“ unter zugehörige Links einen beliebigen Social Media-Link aus **Bezeichnung** Spalte.
5. Füllen Sie die Felder im Formular „Menüelement“ aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Menüelementformular .

   Wenn eine Meldung zum Anwendungsbereich angezeigt wird, wählen Sie aus **Hier** Um den Datensatz bearbeiten zu können.

6. Wiederholen Sie diese Schritte für alle Social Media-Accounts, für die Sie einen Link in der Fußzeile des Portals wünschen.
7. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Fügen Sie zugehörige Links im Polaris-Fußzeilen-Widget des Portals hinzu

Konfigurieren Sie den Fußzeilenlink so, dass er einen Link zu einer Website enthält, auf die Ihre Anwender über Ihre Portalseite zugreifen können.

Vorbereitungen

Das Portal Next Experience-Design muss aktiviert worden sein.

Das Polaris-Fußzeilen-Widget des Portals muss konfiguriert worden sein. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie das Polaris-Fußzeilen-Widget des Portals

Erforderliche Rolle: admin oder sp_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Serviceportal** > **Menüs**an.
2. Auf der Seite Instanzen mit Menü in **Titel** Spalte eingeben Portal-Fußzeilenlinks .
3. Wählen Sie den Eintrag aus, der in angezeigt wird **Aktualisiert** Spalte.
4. Wählen Sie auf der Seite „Portal-Fußzeilenlinks“ unter zugehörige Links eine beliebige Kategorie aus **Bezeichnung** Spalte.
5. Füllen Sie die Felder im Formular „Menüelement“ aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Menüelementformular .

   Hinweis: Wenn eine Meldung zum Anwendungsbereich angezeigt wird, wählen Sie aus **Hier** Um den Datensatz bearbeiten zu können.

6. Wählen Sie **Aktualisieren**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnis
Der Link ist in der Fußzeile des Portals enthalten und öffnet beim Zugriff eine Webseite.

Portalobjekt-Widget

Das Portalobjekt-Widget zeigt wichtige Informationen eines Datensatzes aus den Tabellen an, die auf Ihrem verfügbar sind ServiceNow® Instanz. Darüber hinaus können Ihre Anwender zugehörige Aktionen für den ausgewählten Datensatz ausführen.

Mit dem Portalobjekt-Widget können Sie Informationen aus einer angegebenen Tabelle als Karten in Ihrem Portal anzeigen. Sie können eine beliebige Tabelle aus auswählen ServiceNow® Instanz. Das Widget zeigt Informationen basierend auf der sys_ID des Datensatzes an. Außerdem wird eine Liste der Aktionen angezeigt, die Ihr Anwender für den ausgewählten Datensatz ausführen kann.

Das Portalobjekt-Widget unterstützt derzeit sowohl Desktop- als auch mobile Versionen.

Portalobjekt-Widget

Weitere Informationen zum Konfigurieren des Portalobjekt-Widgets finden Sie unter Fügen Sie das Portalobjekt-Widget hinzu, und konfigurieren Sie es.

Fügen Sie das Portalobjekt-Widget hinzu, und konfigurieren Sie es

Fügen Sie Ihrem Portal ein Portalobjekt-Widget hinzu, und ändern Sie seine Daten und sein Verhalten. Sie können das Portalobjekt-Widget verwenden, um wichtige Informationen und Aktionen im Zusammenhang mit Datensätzen aus einer definierten Tabelle auf Ihrer Portal-Homepage anzuzeigen.

Vorbereitungen
Das Plugin „UI-Komponenten für Kundenportale“ muss aktiviert sein. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie das Plugin „UI-Komponenten für Kundenportale“

Wenn Sie die Seite, der Sie das Widget hinzufügen möchten, noch nicht erstellt haben, finden Sie unter Erstellen Sie eine Seite für konfigurierbare Portal-Widgets.

Erforderliche Rolle: admin oder sp_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Das Portal-Objekt-Widget zeigt die Informationen basierend auf der in den Widget-Instanzoptionen eingegebenen „sy_ID“ an. Wenn in den Instanzoptionen keine sys_ID angegeben ist, verwendet das Widget den in der URL angegebenen Parameter sys_ID.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** > **Service Portal** > **Serviceportal-Konfiguration**an.
2. Wählen Sie **Designer** aus.
3. Suchen Sie auf der Seite „Serviceportal-Designer“ nach der Seite, der Sie das Widget hinzufügen möchten, und wählen Sie sie aus.
4. Wählen Sie aus **Widgets** Registerkarte.

Automatische Übersetzung

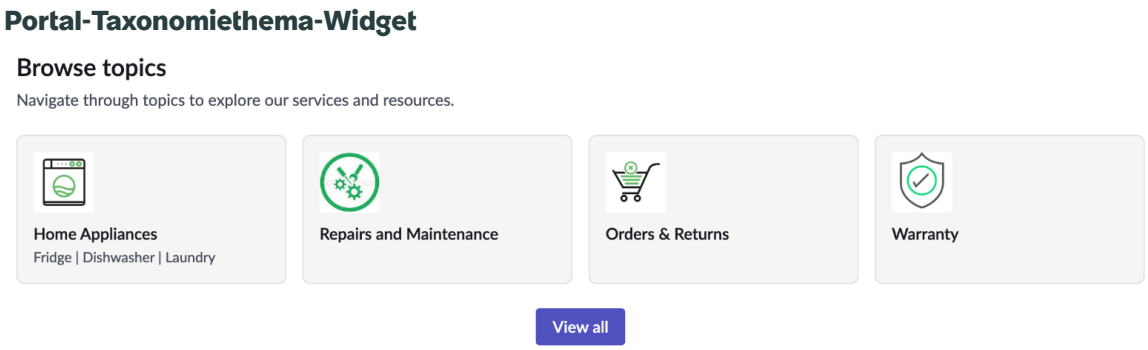
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Ziehen Sie im Abschnitt „Layouts“ das Container-Layout auf die Portalbearbeitungsseite.
6. Fügen Sie im Container eine Reihe von Spalten hinzu, indem Sie die Plusschaltfläche ( ).
7. Im Bereich Widgets in **Filter-Widget** Feld eingeben `Portalobjekt` .
8. Ziehen Sie das Widget auf den Container.
9. Wählen Sie auf der Seite Bearbeiten das Widget Portalobjekt aus.
10. Aktivieren Sie die Bearbeitung des Widgets, indem Sie das Bleistiftsymbol ( ).
11. Füllen Sie die Felder im Formular „Instanz“ aus.
    Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Instanzoptionen für Portalobjekt-Widget“.
12. Wählen Sie **Speichern**.

Portal-Taxonomiethema-Widget

Das Portal-Taxonomiethema-Widget zeigt Themen als Karten auf Ihrer Portalseite an. Damit können Ihre Anwender auf Wissensartikel und Katalogelemente zugreifen, die sich auf ein Thema beziehen, das in Ihrem Portal in einem Portal-Widget „Taxonomie durchsuchen“ angezeigt wird.

Zeigen Sie Ihren Anwendern themenbezogene Informationen über Karten an, die auf Ihrer Portalseite angezeigt werden und über das Widget „Taxonomie durchsuchen“ im Portal definiert sind. Wenn auf einer Karte ein Thema ausgewählt ist, wird Ihr Anwender automatisch zu einer Portalseite weitergeleitet, die definiert wird, wenn Sie ein Portal-Widget „Taxonomie durchsuchen“ konfigurieren. Dieses Widget zeigt Wissensartikel und Katalogelemente im Zusammenhang mit dem ausgewählten Thema an. Sie können bis zu acht Themen als Karten anzeigen.



Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie das Portal-Taxonomiethema-Widget hinzu, und konfigurieren Sie es.

Fügen Sie das Portal-Taxonomiethema-Widget hinzu, und konfigurieren Sie es

Fügen Sie Ihrem Portal ein Portal-Taxonomiethema-Widget hinzu, um Themen anzuzeigen, zu denen Ihre Anwender weitere Informationen erhalten und deren Präsentation und Verhalten ändern können. Sobald eine Themenkarte ausgewählt wurde, werden Anwender zu relevanten Wissensartikeln und Katalogelementen weitergeleitet, die über das Portal-Widget „Taxonomie durchsuchen“ konfiguriert wurden.

Vorbereitungen

Das Plugin „UI-Komponenten für Kundenportale“ muss aktiviert sein. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie das Plugin „UI-Komponenten für Kundenportale“

Wenn Sie die Seite, der Sie das Widget hinzufügen möchten, noch nicht erstellt haben, finden Sie unter Erstellen Sie eine Seite für konfigurierbare Portal-Widgets.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erforderliche Rolle: admin oder sp_admin

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** > **Service Portal** > **Serviceportal-Konfiguration**an.
2. Wählen Sie **Designer** aus.
3. Suchen Sie auf der Seite „Serviceportal-Designer“ nach der Seite, der Sie das Widget hinzufügen möchten, und wählen Sie sie aus.
4. Wählen Sie aus **Widgets** Registerkarte.
5. Ziehen Sie im Abschnitt „Layouts“ das Container-Layout auf die Portalbearbeitungsseite.
6. Fügen Sie im Container eine Reihe von Spalten hinzu, indem Sie die Plusschaltfläche ( ).
7. Im Bereich Widgets in **Filter-Widget** Feld eingeben `Thema Portaltaxonomie` .
8. Ziehen Sie das Widget auf den Container.
9. Wählen Sie auf der Seite „Bearbeiten“ das Thema-Widget „Portaltaxonomie“ aus.
10. Aktivieren Sie die Bearbeitung des Widgets, indem Sie das Bleistiftsymbol ( ).
11. Füllen Sie die Felder im Formular „Instanz“ aus.
    Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Instanzoptionen des Portaltaxonomiethema-Widgets“.
12. Wählen Sie **Speichern**.

Nächste Maßnahme

Konfigurieren Sie ein Portal-Widget „Taxonomie durchsuchen“ für die Arbeit mit dem Portal-Taxonomiethema-Widget

Konfigurieren Sie ein Portal-Widget „Taxonomie durchsuchen“ für die Arbeit mit dem Portal-Taxonomiethema-Widget

Ermöglichen Sie Anwendern den Zugriff auf Wissensartikel und Katalogelemente im Portal-Taxonomie-Widget, indem Sie ein Thema auf der Karte im Portal-Taxonomiethema-Widget auswählen.

Vorbereitungen

Sie müssen das Widget „Portal-Taxonomie durchsuchen“ hinzufügen und konfigurieren, bevor Sie im Widget „Portal-Taxonomie-Thema“ auf das taxonomische Thema zugreifen. Andernfalls wird im Portal-Taxonomiethema-Widget eine leere Seite angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie das Widget „Portal-Taxonomie durchsuchen“ hinzu, und konfigurieren Sie es.

Sie müssen das Portal-Taxonomiethema-Widget in Ihrem Portal hinzufügen und konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie das Portal-Taxonomiethema-Widget hinzu, und konfigurieren Sie es.

Erforderliche Rolle: admin oder sp_admin

Prozedur

1. Kopieren Sie auf Ihrer Portal-Homepage in der Website-URL die Seiten-ID.

```
https://<instance-url>/<portal-id>?id=<page-id>&sys_id=<record-id>
```

2. Drücken Sie auf Ihrer Portal-Homepage Strg+Rechtsklick auf das Portal-Taxonomiethema-Widget.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Wählen Sie Aus **Instanzoptionen** .
4. Fügen Sie im Fenster „Instanzoptionen“ im Abschnitt „Verhalten“ die Seiten-ID in ein **Taxonomieseite durchsuchen** Feld.
5. Wählen Sie **Speichern**.

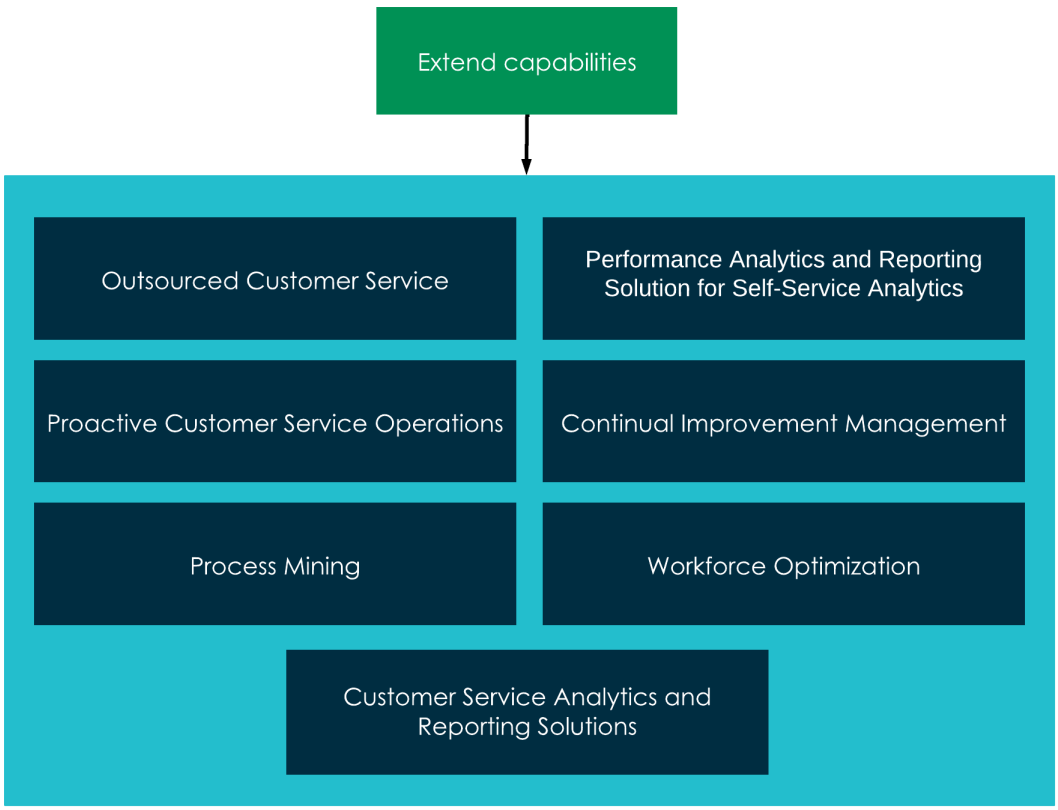
Ergebnis

Wenn Sie Themen auswählen, wird der Anwender zu einem Portal-Widget „Taxonomie durchsuchen“ umgeleitet, das zugehörige Wissensartikel und Katalogelemente anzeigt.

Erweitern Sie Fähigkeiten

Um Ihre Kundenservice-Management-Umgebung zu erweitern, integrieren Sie zusätzliche Anwendungen und Funktionen. Dies verbessert die Funktionalitäten und verbessert die Unterstützung für effizientere Interaktionen.

Übersicht über erweiterte Fähigkeiten



Erweiterte Funktionen werden eingerichtet

Anwendung oder Funktion	Beschreibung
Outgesourcter Kundenservice	Konfigurieren Sie den ausgelagerten Kundenservice, damit das ausgelagerte Unternehmen oder Einzelpersonen Aufgaben ausführen, Vorgänge verarbeiten oder Services bereitstellen können.
Proactive Customer Service Operations	Konfigurieren Sie proaktiven Kundenservice, um Fall-Workflows auszulösen und Kunden über Probleme zu benachrichtigen, um Probleme schneller

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erweiterte Funktionen werden eingerichtet (Fortsetzung)

Anwendung oder Funktion	Beschreibung
	und geringeres Volumen eingehender Anrufe zu lösen.
Customer Service Lösungen für Performance Analytics and Reporting konfigurieren	Konfigurieren Kundenservice Lösungen für Performance Analytics and Reporting Zum Anzeigen vorkonfigurierter Dashboards mit umsetzbaren Datenvisualisierungen zur Verbesserung Ihrer Geschäftsprozesse.
Lösung für Performance Analytics and Reporting für Selfservice-Analysen für Customer Service konfigurieren	Konfigurieren Lösung für Performance Analytics and Reporting Für Selfservice-Analytics Um Diagnosen auszuführen, überprüfen und passen Sie Komponenten an, und beginnen Sie mit der Datenerfassung.
Management kontinuierlicher Verbesserungen	Fordern Sie Verbesserungsmöglichkeiten an, und implementieren Sie Phasen und Aufgaben, um Leistungsziele zu erreichen, den Fortschritt zu verfolgen und den Erfolg zu messen.
Process Mining	Erstellen Sie automatisierte Geschäftsprozess-Flows aus Ihren Daten, um Analysten und Prozessverantwortlichen bei der Analyse und Optimierung ihrer Geschäftsprozesse zu unterstützen.
Personaloptimierung für den Kundenservice	Verwalten und pflegen Sie die Produktivität Ihrer Mitarbeiter, leiten Sie die Arbeit effizient an Ihr Team weiter, verwalten Sie die Kompetenzen und Zeitpläne Ihres Teams, und überwachen Sie seine Leistung.

Outgesourcter Kundenservice

Outsourcing ist eine Geschäftspraxis, in der ein Unternehmen ein anderes Unternehmen oder andere Personen anheuert, um Aufgaben auszuführen, den Betrieb zu verwalten oder Services bereitzustellen. Diese Funktionen wurden zuvor von den eigenen Mitarbeitern des Unternehmens bearbeitet.

Outgesourcte Service Provider (OSPs) sind Organisationen, die von Unternehmen mit der Bereitstellung von Kundenservice für externe Kunden beauftragt werden. Diese Services können verschiedene Anforderungen erfüllen, einschließlich regionaler Unterstützung, mehrsprachige Fähigkeiten und saisonaler Nachfrage. Outsourcing von Services bietet die folgenden Vorteile:

- Kosteneinsparungen
- Supportabdeckung erhöhen
- Zugriff auf Fachwissen

Plugin

Wenn Sie die Administratorrolle innehaben, können Sie das Plugin „Outgesourced Customer Service“ (com.snc.outsourced_Service_Provider) aktivieren.

Hinweis: Das Plugin „Outgesourcter Kundenservice“ (com.snc.outsourced_Service_Provider) erfordert die Aktivierung des Plugins „Kundenservice“ (com.sn_customerservice).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das Plugin „Outgesourcter Kundenservice“ fügt hinzu **Kundenservice** > **Outgesourcter Kundenservice** Modul zum Anwendungsnavigator. Wenn Sie die Administratorrolle innehaben, können Sie auf dieses Modul zugreifen. Der Administrator kann Benutzern folgende Rollen zuweisen:

- sn_csm_ocs.ext_manager (externer OSP-Manager)
- sn_csm_ocs.ext_agent (externer OSP-Mitarbeiter)
- sn_csm_ocs.manager (interner OSP-Manager)

Guided Setup für outgesourcten Kundenservice

Durch Aktivieren des Plugins „Outsourced Service Provider“ wird der Abschnitt „Outgesourcter Kundenservice - Guided Setup“ hinzugefügt. Navigieren zu **Outgesourcter Kundenservice** > **Geführtes Setup** Und verwenden Sie die Aufgaben in diesem Abschnitt, um ausgelagerte Service Provider zu konfigurieren.

Zugehörige Informationen

Outgesourcten Kundenservice einrichten

Aufgaben für Service Desk-Mitarbeiter von outgesourcten Service Providern

Aufgaben von Managern von outgesourcten Service Providern

Rollen für ausgelagerten Kundenservice

Outgesourcten Kundenservice konfigurieren

Konfigurieren Sie verschiedene Komponenten des outgesourcten Kundenservice basierend auf den jeweiligen Anforderungen Ihrer Organisation.

Outgesourcten Kundenservice einrichten

Konfigurieren Sie verschiedene Aspekte des outgesourcten Kundenservice basierend auf den jeweiligen Anforderungen Ihrer Organisation.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Es gibt eine Reihe von Aufgaben, mit denen Sie den ausgelagerten Kundenservice konfigurieren können. Sie können diese Aufgaben basierend auf dem von Ihnen aktivierten Plugin ausführen. Bestimmte Setup-Aufgaben gelten nur, wenn Sie das Plugin „Outgesourcter Kundenservice“ aktiviert haben und dieser Punkt oben bei jeder Aufgabe notiert wird.

Zum Konfigurieren des outgesourcten Kundenservice verwenden Sie das Guided Setup Customer Service. Das geführte Setup führt Sie durch den gesamten Einrichtungs- und Konfigurationsprozess.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Outgesourcter Kundenservice** > **Geführtes Setup**an.
   Die Seite „Guided Setup für outgesourcten Kundenservice“ wird angezeigt.
2. Wählen Sie im Fenster Onboarding Outsourced Service Provider (OSP) die Option aus **Erste Schritte** .
3. Zeigen Sie die Liste der Aufgaben zum Konfigurieren der Funktion an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurationsaufgaben für „Onboarding eines outgesourcten Service Provider“

Aufgabe	Beschreibung
Outgesourcten Service Provider einrichten	Erstellt einen OSP durch Angabe des internen Managers und Einrichtung einer Transfergruppe **Hinweis:** Wenn ein OSP eingerichtet und zugeordnet wird, wird automatisch ein Unternehmensdatensatz erstellt.
Einrichten von Outsourcing-Kriterien	Definiert Outsourcing-Kriterien basierend auf Account, Verbraucher, Asset und verkauftem Produkt. OSP-Service Desk-Mitarbeiter können alle Fälle anzeigen, die den Outsourcing-Kriterien entsprechen. Beispielsweise können verbraucherbasierte Kriterien für alle spanischsprachigen Verbraucher und alle Verbraucher mit Sitz in Australien definiert werden.
Onboarding für Manager durchführen	Führen Sie das Onboarding für OSP-Manager für die Verwaltung von Fällen und Service Desk-Mitarbeiter durch. Sobald das Onboarding abgeschlossen ist, wird eine E-Mail zum Zurücksetzen des Passworts an die E-Mail-ID des Managers gesendet.
Zuweisungsgruppen einrichten	Erstellt eine Gruppe und ordnet sie einem OSP-Manager zu. Der OSP-Manager weist den Service Desk-Mitarbeitern, die der Gruppe zugewiesen sind, Fälle zu.
Onboarding für Service Desk-Mitarbeiter durchführen	Führen Sie das Onboarding für Service Desk-Mitarbeiter für einen OSP zur Erfüllung von Fällen durch. Sobald das Onboarding abgeschlossen ist, wird eine E-Mail zum Zurücksetzen des Passworts an die E-Mail-ID des Service Desk-Mitarbeiters gesendet.

4. Kehren Sie zurück zur Seite „Guided Setup für outgesourcten Kundenservice“.
5. Klicken Sie im Fenster „Weiterleitung und Zuweisung von Fällen“ auf **Erste Schritte**.
6. Zeigen Sie die Liste der Aufgaben zum Konfigurieren der Funktion an.

Konfigurationsaufgaben für „Weiterleitung und Zuweisung von Fällen“

Aufgabe	Beschreibung
Abgleichregeln erstellen	Regeln zum Identifizieren von Kundenservicefällen, die bestimmte Bedingungen erfüllen.
Zuweisungsregeln erstellen	Fälle, die basierend auf den erstellten Regeln bestimmte Bedingungen erfüllen, werden an Kundenservice-Mitarbeiter weitergeleitet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

7. Um eine Aufgabe auszuführen, wählen Sie aus **Konfigurieren** .

   Diese Schaltfläche öffnet die Seite in Ihrer Instanz, auf der die Konfiguration abgeschlossen wird.

Outsourcing-Kriterien definieren

OSP-Manager und -Mitarbeiter zeigen Fälle basierend auf den definierten outgesourcten Kriterien an. Die Definition von Outsourcing-Kriterien kann auf Account, Verbraucher, Asset und verkauftem Produkt basieren. Beispielsweise könnten verbraucherbasierte Kriterien für alle spanischsprachigen Verbraucher und alle Verbraucher mit Sitz in Australien definiert werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Ausgelagerte Service Provider**an.
2. Wählen Sie den OSP-Namen aus.
3. Wählen Sie Aus **Outsourcing-Kriterien** Zugehörige Liste.
4. Wählen Sie **Neu**.
5. Füllen Sie die Felder im Formular des neuen Datensatzes entsprechend aus.

Option	Beschreibung
Beschreibung	Beschreibung für die Outsourcing-Kriterien
Tabelle	Die Tabelle, in der die Aufgabe gespeichert ist, für die die Outsourcing-Kriterien erstellt werden. Wählen Sie entweder die Tabelle **Account**, **Asset**, **Verbraucher** oder **Verkauftes Produkt** aus.
Bedingung	Die Bedingungen, unter denen die Outsourcing-Kriterien gelten. Verwenden Sie die Schaltflächen in diesem Feld, um eine oder mehrere Bedingungen für die ausgewählte Tabelle zu erstellen. Eine Bedingung besteht aus einem ausgewählten Feld, einem Operator und einem Wert. Fügen Sie Bedingungen mithilfe der Schaltflächen **UND** und **ODER** hinzu. Löschen Sie Bedingungen, indem Sie auswählen **X** Rechts neben einer Bedingung.

6. Wählen Sie **Absenden**.
   OSP-Manager und -Service Desk-Mitarbeiter können nun zugewiesene Fälle anzeigen, die die Bedingung unter **Alle Fälle**, **Nicht zugewiesene Fälle**, **Meine Fälle** und **Offene Fälle** erfüllen. Wenn beispielsweise eine OSP-Organisation mit Outsourcing-Kriterien erstellt wurde und die Verbrauchertabelle ausgewählt ist, kann ein Service Desk-Mitarbeiter, der zu diesem OSP gehört, Fälle anzeigen, die von einem Verbraucher erstellt wurden.

Nächste Maßnahme

Erstellen Sie Gruppen und legen Sie Zuweisungsregeln für OSPs fest.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Gruppen und Zuweisungsregeln erstellen

Ein Administrator erstellt Gruppen und ordnet sie einem OSP zu. Diese Gruppe ist die Standardgruppe, der der Fall zugewiesen wird, wenn ein OSP-Mitarbeiter den ungelösten Fall wieder an ein Unternehmen überträgt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Wählen Sie einen von Ihnen erstellten OSP aus.
2. Wechseln Sie zur zugehörigen Liste **Gruppen**.
3. Klicken Sie auf **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder im Formular „Outgesourcte Service Provider“ entsprechend aus.

Option	Beschreibung
Name	Der Name der OSP-Gruppe
Gruppen-E-Mail	Gruppen-E-Mail-Verteilerliste oder die E-Mail-Adresse des Kontaktpunkts der Gruppe, z. B. der Gruppenmanager
Manager	Der Name des OSP-Managers
Typ	Kategorie für diese Gruppe. Zum Beispiel eine Gruppe, die als Typ festgelegt ist **Katalog** Ist eine Servicekatalog-Gruppe und kann auch unter aufgerufen werden **Servicekatalog** > **Katalogrichtlinie** > **Ausführungsgruppen** Modul.
Beschreibung	Hilfreiche Informationen zur Gruppe

5. Klicken Sie auf **Absenden**.
6. Klicken Sie auf die zugehörige Liste **Gruppenpersonal**, um die Liste der Mitglieder für die ausgewählte Gruppe anzuzeigen.
7. Klicken Sie auf die zugehörige Liste **Zuweisungsregeln**, um Zuweisungsregeln zu definieren.
8. Klicken Sie auf **Absenden**.

Onboarding für Mitarbeiter eines outgesourcten Service Providers durchführen

Ein Administrator erstellt outgesourcte Service Provider (OSPs), nach denen OSP-Manager und -Service Desk-Mitarbeiter integriert werden müssen, um Fälle zu verwalten und zu erfüllen. Als Administrator können Sie ein Onboarding für OSP-Manager als auch -Mitarbeiter durchführen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Ausgelagerte Service Provider**an.
2. Wählen Sie einen vorhandenen OSP aus.
3. Wählen Sie aus **Onboarding Von Mitarbeitern Durchführen** Zugehöriger Link.
4. Füllen Sie die Felder im Formular „Outgesourcte Service Provider“ entsprechend aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Beschreibung
Vorname	Der Vorname des OSP-Managers oder -Mitarbeiters
Nachname	Der Familienname des OSP-Managers oder Service Desk-Mitarbeiters.
Anwender-ID	Eine eindeutige ID für den OSP-Manager oder -Mitarbeiter
Rolle	Die zu integrierende Rolle, z. B. ein Service Desk-Mitarbeiter oder ein Manager.
E-Mail	Die E-Mail-Adresse des OSP-Managers oder -Mitarbeiters
Ausgelagerter Service Provider	Der von Ihnen ausgewählte OSP.
Mobiltelefon	Die Mobiltelefonnummer des OSP-Managers oder -Mitarbeiters
Geschäftstelefon	Die geschäftliche Telefonnummer des OSP-Managers oder -Mitarbeiters
Zuweisungsgruppe	Wählen Sie die Gruppe aus, die beim Erstellen eines OSP erstellt wurde.

Hinweis: Ein neuer OSP-Mitarbeiterdatensatz wird erstellt, und der OSP wird in erstellt **Serviceorganisation** Feld der Tabelle „externe Mitarbeiter der Serviceorganisation“ [sn_csm_Service_Organization_external_staff]. Darüber hinaus gilt derselbe Change für andere zugehörige Listen, einschließlich Onboarding von Service Desk-Mitarbeitern , Onboarding-Manager,Gruppe erstellen, Fall übertragen, Mitarbeiter registrierenund Mitglied registrieren.

5. Wählen Sie **Absenden**.
   Die eingearbeiteten Personaldatensätze werden auf der zugehörigen Liste **Mitarbeiter der Serviceorganisation** angezeigt.

Hinweis: Sobald das Onboarding abgeschlossen ist, wird eine E-Mail zum Zurücksetzen des Passworts an die E-Mail-Adresse des Managers oder Service Desk-Mitarbeiters gesendet.

Outgesourcten Service Provider erstellen

Ein Unternehmen erstellt Outgesourcte Service Provider (OSPs), um externen Kunden Kundenservice bereitzustellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Administration** > **Ausgelagerte Service Provider**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular „Outgesourcte Service Provider“ entsprechend aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Beschreibung
Name	Der Name des OSP
Service Provider-Typ	Kunde oder Außendienstanbieter
Manager	Der Managername des OSP
Website	Die Webadresse für den internen Geschäftsstandort.
Notizen	Beliebiger Hinweis zum OSP
Unternehmen	Das Unternehmen oder die Organisation, zu dem der OSP gehört. **Hinweis:** Die **Unternehmen** Feld ist ein schreibgeschütztes Feld. Darüber hinaus besteht eine 1:1-Beziehung zwischen einem OSP und einem Unternehmen. Dies bedeutet, dass einem OSP-Datensatz jeweils nur ein Unternehmensdatensatz zugeordnet werden kann.
Aktiv	Aktiviert den OSP. Der Standardwert ist auf festgelegt **Wahr** .
Kontakt	Geben Sie Ein **Telefon** Oder **Fax** Nummer.
Adresse	Die Postanschrift des OSP Die folgenden Adressfelder sind standard–mäßig verfügbar: ○ Straße ○ Stadt ○ Bundesland/Kanton ○ Postleitzahl ○ Land
Fallübertragung	Suchen und wählen Sie aus **Fallübertragungs gruppe** , Dies ist die Standardgruppe, der der Fall zugewiesen wird, wenn ein OSP-Service Desk-Mitarbeiter den Fall überträgt.

Die folgenden Felder im Unternehmensdatensatz werden automatisch aktualisiert, wenn Sie sie im OSP-Datensatz aktualisieren:

- **Name**
- **Straße**
- **Stadt**
- **Status**
- **Postleitzahl**
- **Land**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Breitengrad**
- **Längengrad**
- **Fax**
- **Telefon**
- **Website**
- **Aktiv**

4. Wählen Sie **Absenden**.

Nächste Maßnahme

Definieren Sie Outsourcing-Kriterien, damit Fälle, die den Kriterien entsprechen, für die OSP-Manager und -Mitarbeiter sichtbar sind.

Zugehörige Informationen

Aufgaben für Service Desk-Mitarbeiter von outgesourcten Service Providern

Aufgaben von Managern von outgesourcten Service Providern

Konfigurieren Sie Performance Analytics für den ausgelagerten Kundenservice

Führen Sie Diagnosen aus, überprüfen Sie Komponenten, passen Sie sie an, und beginnen Sie mit der Datenerfassung.

Vorbereitungen

Ein ServiceNow AI Platform-Administrator muss die Plugins für Inhaltspakete oder die ServiceNow Store-Anwendung für diese Lösung für Performance Analytics and Reporting installiert haben.

Erforderliche Rolle: pa_admin

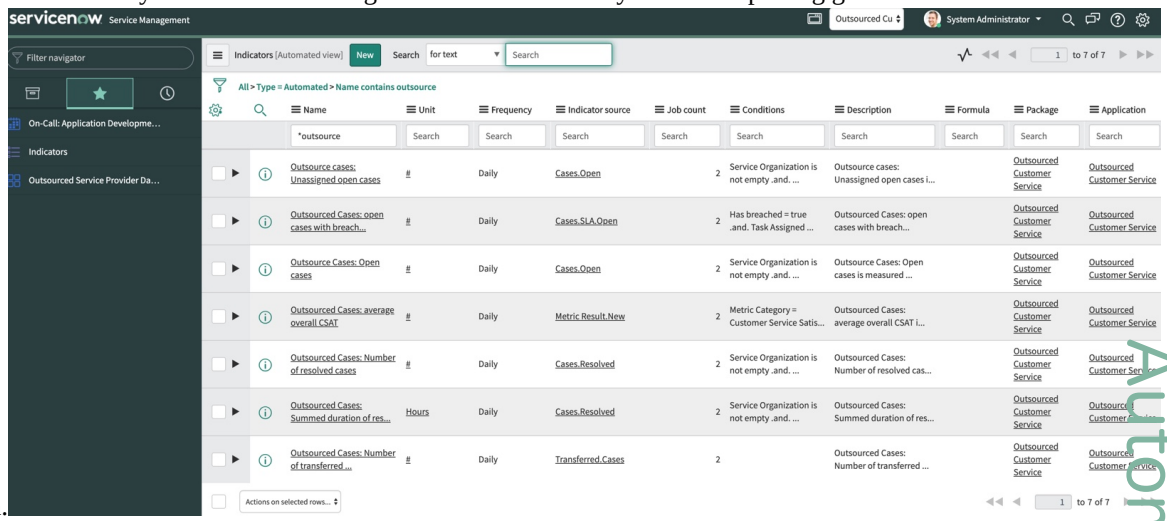
Prozedur

1. Führen Sie alle Diagnosen für alle Datensätze aus, wie in beschrieben Performance Analytics-Diagnose . Diese Diagnosen können viele Nichtübereinstimmungen zwischen der Konfiguration Ihrer Lösungen für Performance Analytics and Reporting und Ihren Tabellen erfassen.
2. Navigieren zu **Performance Analytics** > **Administrationskonsole**an.
3. Klicken Sie auf der Kachel **Untersuchen und verwalten** auf den Link **Dashboards**.
4. Namen der mit dieser Lösung für Performance Analytics and Reporting installierten Dashboards überprüfen
5. Öffnen Sie die Registerkarte **Indikatorquellen**.
6. Für jedes Dashboard, das in dieser Lösung für Performance Analytics and Reporting enthalten ist:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Filtern Sie die Indikatorquellen nach dem Dashboardnamen.

Example
Dieser Screenshot zeigt die Indikatorquellen, die im Dashboard „Outgesourcter Service Provider“ der Selfservice Analytics für CSM Lösung für Performance Analytics and Reporting gefiltert wurden.



b. Überprüfen Sie die Faktentabelle, die Bedingungen und die Häufigkeit der Indikatorquellen im Vergleich zur Datenstruktur auf Ihrer eigenen Instanz.

c. Öffnen Sie bei Bedarf eine Indikatorquelle, und nehmen Sie Korrekturen vor.

d. Wenn Sie einen Indikatorquelldatensatz bearbeiten, wechseln Sie zur zugehörigen Liste „Indikatoren“, und überprüfen Sie das Feld **Bedingungen** für jeden Indikator.
Das Ändern der Indikatorquelle kann sich auch auf die zusätzlichen Bedingungen für die einzelnen Indikatoren auswirken.

7. Wenn Sie die Zeitfeldstempel in einer beliebigen Indikatorquelle geändert haben, ändern Sie auch alle zugehörigen Performance Analytics-Skripts.
8. Öffnen Sie die Registerkarte „Aufgliederungsquellen“.
9. Für jedes Dashboard, das in dieser Lösung für Performance Analytics and Reporting enthalten ist:
   a. Filtern Sie die Aufgliederungsquellen nach dem Dashboardnamen.
10. Navigieren zu **Performance Analytics** > **Aufträge**an.
11. Richten Sie die Verlaufsaufgabe für diese Lösung für Performance Analytics and Reporting <Name der Verlaufsaufgabe> ein, und führen Sie sie aus.
12. Geplante Datenerfassungsaufgabe für diese Lösung für Performance Analytics and Reporting <Name der geplanten Aufgabe> bearbeiten und aktivieren

Dashboard „Outgesourcter Service Provider“

Das Dashboard „Outgesourcter Service Provider“ ermöglicht neben anderen Metriken die Überwachung von nicht eingehaltenen Servicelevel-Vereinbarungen (SLAs), der durchschnittlichen Lösungszeit und der Prozentsätze der Fallübertragung. Sie können die Einblicke nutzen, um die Problembereiche zu identifizieren und Ihre Fallmanagementstrategie zu planen.

Automatische Übersetzung

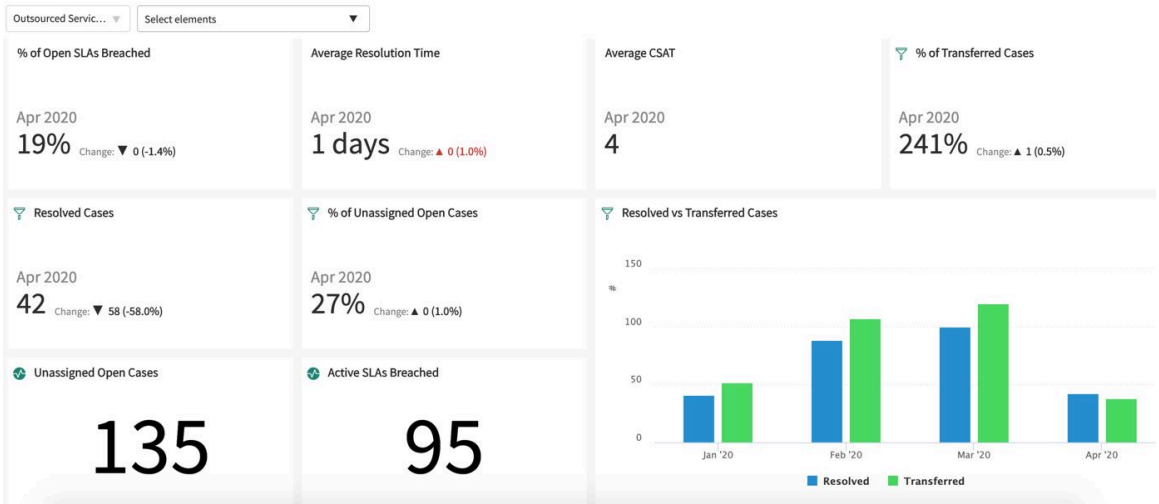
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig: Beginnend mit Xanadu Release: Das Dashboard „Outgesourcter Service Provider“ hat ein neues, modernisiertes Erscheinungsbild.

Um auf das neue Dashboard „Outgesourcter Service Provider“ zuzugreifen, navigieren Sie zu **Alle** > **Outgesourcter Kundenservice** > **Analytics**, Und wählen Sie den Namen des ausgelagerten Service Providers (OSP) aus. Bestandskunden, die von früheren Releases auf aktualisieren Xanadu Release kann auch auf das neue Dashboard „Outgesourcter Service Provider“ zugreifen.

Bestandskunden mit Releaseversionen vor dem Xanadu Release kann weiterhin das alte Dashboard für ausgelagerte Service Provider anzeigen, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Outgesourcter Kundenservice** > **Übersicht**an.

Dashboard „Outgesourcter Service Provider“



Endanwender und Rollen

Endanwender und Ziel	Erforderliche Rolle
Interner OSP-Manager	sn_csm_ocs.manager

Indikatoren

Fälle outsourcen: Nicht zugewiesene offene Fälle

Die Anzahl der offenen Fälle, die den OSP-Agents nicht zugewiesen sind.

Outgesourcte Fälle: offene Fälle mit SLA-Verstoß

Die Anzahl der Fälle, die in der Zeit offen geblieben sind, die nach der Servicelevel-Vereinbarung (SLA) erforderlich ist.

Fälle outsourcen: offene Fälle

Die Anzahl der Fälle, die sich im Status „Offen“ befinden.

Outgesourcte Fälle: durchschnittliche Gesamt-CSAT

Durchschnittliche Kundenzufriedenheit (CSAT) basierend auf Umfrageergebnissen. Weitere Informationen zu CSAT finden Sie unter Kundenservice-Zufriedenheitsumfragen .

Outgesourcte Fälle: Anzahl der gelösten Fälle

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Anzahl der Fälle, an denen der OSP-Service Desk-Mitarbeiter gearbeitet und in den Status „gelöst“ versetzt hat.

Outgesourcte Fälle: Summierte Dauer der gelösten Fälle

Die Gesamtzeit, die die OSP-Mitarbeiter für die Lösung der Fälle benötigt haben.

Outgesourcte Fälle: Anzahl der übertragenen Fälle

Anzahl der Fälle, die an einen internen ServiceNow-Service Desk-Mitarbeiter übertragen werden, wenn ein OSP-Mitarbeiter den Fall nicht lösen konnte.

Globaler Filter

Das Dashboard „Outgesourcter Service Provider“ verwendet die Outgesourcten Service Provider als globale Filter. Sie können einen oder mehrere ausgelagerte Service Provider auswählen, um verschiedene Metriken und Berichte anzuzeigen. Standardmäßig zeigt das Dashboard Daten aller ausgelagerten Service Provider an.

Berichte

Titel	Typ	Beschreibung
Nicht zugewiesene offene Fälle	42	Die Anzahl der Fälle, die sich im Status „Offen“ befinden und noch keinem OSP-Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen sind. In diesem Bericht gibt es beispielsweise 42 Fälle, die noch zugewiesen werden müssen. Der OSP-Manager zeigt die Anzahl solcher Fälle auf einen Blick an und weist sie zu.
Aktive verletzte SLAs	42	Dieser Bericht zeigt alle verletzten SLAs an, die noch aktiv sind. In diesem Bericht sind beispielsweise 42 aktive SLAs vorhanden. Der OSP-Manager zeigt die Anzahl der verletzten SLAs auf einen Blick an, was zu sofortigen Maßnahmen beiträgt.

Proactive Customer Service Operations konfigurieren

Konfigurieren Sie verschiedene Aspekte von Proactive Customer Service Operations basierend auf den jeweiligen Anforderungen Ihrer Organisation.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Es gibt eine Reihe von Aufgaben, mit denen Sie Proactive Customer Service Operations konfigurieren können. Sie können diese Aufgaben basierend auf dem von Ihnen installierten Plugin oder der von Ihnen installierten Anwendung ausführen. Dies wird oben in jeder Aufgabe vermerkt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Zur Verwendung der Integration mit Ereignismanagement installieren Sie das Plugin „Proactive Customer Service Operations with Event Management“ und die Anwendung Ereignismanagement aus dem ServiceNow Store.

Ereignismanagement Die Integration ist nur verfügbar, wenn Sie den CSM-Mitarbeiterbereich oder verwenden ServiceNow AI Platform Schnittstelle.

Zum Konfigurieren von Proactive Customer Service Operations verwenden Sie das Guided Setup von Customer Service. Das geführte Setup führt Sie durch den gesamten Einrichtungs- und Konfigurationsprozess.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Administration** > **Geführtes Setup**an.
2. Klicken Sie auf der Seite „Erste Schritte“ von Guided Setup auf **Erste Schritte**.
3. Zeigen Sie in der Kategorie „Proactive Customer Service Operations“ die Liste von Aufgaben zum Konfigurieren der Funktion an.

Konfigurationsaufgaben für Proactive Customer Service Operations

Aufgabe	Beschreibung
Aktivieren Sie das Plugin „Proactive Customer Service Operations“ (com.snc.proactive_cs_ops). **Hinweis:** Dies ist ein ServiceNow Store-Plugin. Sie müssen dieses Plugin separat von installieren ServiceNow Store an.	Aktivieren Sie das Plugin „Proactive Customer Services“, um „Proactive Customer Service Operations“ zu verwenden.
Aktivieren Sie proaktiven Kundenservice mit dem Ereignismanagement-Plugin (com.snc.proactive_cs_itom). **Hinweis:** Dies ist ein ServiceNow Store-Plugin. Sie müssen dieses Plugin separat von installieren ServiceNow Store an.	Aktivieren Sie das Plugin „Proactive Customer Service Operations with Event Management“, um die Integration mit Event Management zu aktivieren. Dieses Plugin installiert automatisch das Plugin „Proactive Customer Service Operations“.
Installieren Sie die Anwendung Ereignismanagement.	Installieren Sie die Anwendung Ereignismanagement aus dem ServiceNow Store.
Formularansichten konfigurieren.	Konfigurieren Sie das Formularlayout und die zugehörigen Listen für die verschiedenen Ansichten des Falls, des Installationsbasiselements und der Account-Formulare, um die erforderlichen Felder anzuzeigen.
Warnungsregel für automatische Erstellung von proaktiven Fällen aus Warnungen aktivieren	Konfigurieren Sie eine Warnungsregel, um automatisch einen proaktiven Fall zu erstellen, wenn ein Incident aus einer Warnung erstellt wird, die eine oder mehrere betroffene Installationsbasiselemente enthält. **Hinweis:** Diese Aufgabe gilt nur, wenn Sie die Integration mit Ereignismanagement verwenden.
Proaktive Fall-Flows konfigurieren	Automatisieren Sie Workflows für die proaktive Fallerstellung, um Ihre betriebliche Effizienz zu

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgabe	Beschreibung
	verbessern und schneller auf Kundenprobleme zu reagieren. **Hinweis:** Diese Aufgabe gilt nur, wenn Sie die Integration mit Ereignismanagement verwenden.

4. Zum Ausführen einer Aufgabe klicken Sie auf **Konfigurieren**.

   Diese Schaltfläche öffnet die Seite in Ihrer Instanz, auf der die Konfiguration abgeschlossen wird.

Zugehörige Informationen

Proactive Customer Service Operations verwenden

Installationsbasis-Informationen über das Customer Service Portal anzeigen

Fall für Installationsbasis von der Kundenservice-Homepage erstellen

Zeigen Sie die Installationsbasis in an Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM

Zeigen Sie Informationen zu verkauften Produkten in an Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM

Proactive Customer Service Operations

Sie können proaktive Fall-Workflows auslösen und Kunden über Probleme benachrichtigen, um Probleme schneller zu lösen und das eingehende Anrufaufkommen zu senken.

Mit Proactive Customer Service Operations können Sie digitale Services nachverfolgen, die an Kunden verkauft und von diesen verwendet werden. Dies wird als Installationsbasis bezeichnet.

Wenn Sie Serviceunterbrechungen für die Installationsbasis eines Kunden identifizieren, können Sie proaktiv einen Fall erstellen, um sie zu benachrichtigen.

Diese Fälle werden auf die gleiche Weise wie vom Kunden gemeldete Fälle gelöst und geschlossen. Wenn mehrere Kunden betroffen sind, können Sie den Prozess „Verwaltung schwerwiegender Probleme“ verwenden.

Sie können einem Fall auch Ausfallinformationen zuordnen, um Ihre Kunden über die Auswirkungen des Ausfalls und den Status der Lösung auf dem Laufenden zu halten. Darüber hinaus erhalten Kunden Einblick in geplante Serviceunterbrechungen, was die Transparenz erhöht und die Anzahl der vom Kunden gemeldeten Fälle verringert.

Ihre Kunden können das Customer Service Portal verwenden, um proaktive Fälle anzuzeigen, die Sie in ihrem Namen geöffnet haben, alle Ausfälle, die ihrer Installationsbasis zugeordnet sind, und mit Ihnen über den proaktiven Fall zu interagieren.

Das Plugin „Proactive Customer Service Operations“ (com.snc.proactive_cs_itom) bietet eine Integration zwischen Kundenservice-Management und der Event Management-Konsole in IT Operations Management. Weitere Informationen finden Sie unter Integration mit Event Management.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bevor Sie beginnen

Treffen Sie Ihre Stakeholder, um Ihre Anforderungen zu definieren. Je nach Ihren Anforderungen können Sie entweder das Plugin „Proactive Customer Service Operations“ oder das Plugin „Proactive Customer Services with Event Management“ aktivieren.

Hinweis: Das Plugin „Proactive Customer Service Operations with Event Management“ bietet alle Funktionen, die im Plugin „Proactive Customer Service Operations“ enthalten sind, sowie zusätzliche Funktionen der Event Management-Konsole in IT Operations Management.

Aktivierungsinformationen

Aktivieren Sie das Plugin „Proactive Customer Service Management“ (com.snc.proactive_cs_ops), um „Proactive Customer Service Operations“ zu aktivieren.

Aktivieren Sie das Plugin „Proactive Customer Services with Event Management“ (com.snc.proactive_cs_itom), um „Proactive Customer Service Operations with Event Management“ zu aktivieren.

Detaillierte Schritte zu den ersten Schritten mit Proactive Customer Service Operations finden Sie unter Proactive Customer Service Operations konfigurieren.

Zugehörige Informationen

Übersicht über die Verwaltung schwerwiegender Probleme

Installationsbasis konfigurieren

Ausfallnachverfolgung für Installationsbasis

Bieten Sie Einblick in alle aktuellen oder bevorstehenden Ausfälle, die sich auf die Installationsbasis eines Kunden auswirken, wodurch Sie die Transparenz erhöhen und die Anzahl der vom Kunden gemeldeten Fälle reduzieren.

Ausfalldefinition

Ein Ausfall bezieht sich auf einen Zeitraum, in dem ein Service, der einem Kunden einen Wert liefert, nicht verfügbar ist oder Leistungsprobleme aufweist.

Ein Kunde kann die folgenden Arten von Ausfällen erleben:

- Ungeplanter Ausfall: Ausfälle z. B. durch Hardware- oder Netzwerkprobleme.
- Geplanter Ausfall: Notwendige Ausfälle aufgrund von geplanten Wartungsarbeiten oder Upgrades.
- Verschlechterung: Probleme, die sich auf einen Service auswirken und nicht zu einer Unterbrechung dieses Services führen.

Ausfallnachverfolgung – Übersicht

Informieren Sie Kunden proaktiv über geplante oder ungeplante Serviceunterbrechungen, indem Sie einem Fall Ausfälle zuordnen. Dabei sind sich Ihre Kunden der Auswirkungen des Ausfalls bewusst und haben Einblick in den Lösungsstatus. Sie können diese Informationen dann verwenden, um die Geschäftsauswirkungen verschiedener Ausfalltypen über einen Zeitraum zu bewerten und gegebenenfalls Ausgleichszahlungen zu berechnen.

Ausfälle werden normalerweise automatisch erstellt, wenn eine Warnung für einen Service oder von Serviceerfüllern bei der Bearbeitung eines Incidents erstellt wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eine Ausfallzeit gibt den Ausfalltyp, den betroffenen Service sowie die Start- und Endzeit an. Mehrere von einem Kunden verwendete Services können einem Ausfall zugeordnet werden.

Rollen

Als Manager für schwerwiegende Probleme oder Kundenservice-Manager können Sie Ausfälle im Zusammenhang mit einem Fall erstellen, zuordnen und alle Ausfälle nachzuverfolgen. Kundenservice-Manager können auch Berichte über Geschäftsauswirkungen nach Ausfalltyp anzeigen.

Als Kundenservice-Mitarbeiter können Sie alle Ausfälle anzeigen, die dem Fall zugeordnet sind.

Ihre Kunden können Ausfallinformationen im Customer Service Portal anzeigen.

Aktivierungsinformationen

Für diese Funktion ist das Plugin „Proactive Customer Service Operations Management“ (com.snc.proactive_cs_ops) erforderlich.

Zugehörige Informationen

- Ausfälle einem schwerwiegenden Fall zuordnen
- Ausfälle für einen schwerwiegenden Fall erstellen
- Ausfälle für Installationsbasiselemente nachverfolgen
- Dashboard „Proactive Customer Service – Erweitert“
- Installationsbasis-Informationen über das Customer Service Portal anzeigen

Integration mit Event Management

Erstellen Sie Fälle proaktiv aus Warnungen entweder manuell oder durch Automatisierung. Überwachen Sie die Accounts und den Integritätsstatus der entsprechenden Installationsbasiselemente, die von der Warnung betroffen sind, um Kundenprobleme besser zu korrelieren und schneller Antworten bereitzustellen.

Kundenservice-Management bietet eine Integration mit der Event Management-Konsole in IT Operations Management, die Ihnen ermöglicht, die Kunden-Experience zu verbessern, indem Sie Strukturen aufbrechen, die zwischen den Prozessen und Systemen bestehen, die von Front-Line-Kundenservice- und Back-Office-Betriebsteams verwendet werden. Indem Sie Probleme überwachen und proaktiv Fälle erstellen, können Sie Ihren Kunden einen Schritt voraus sein und Probleme schneller lösen.

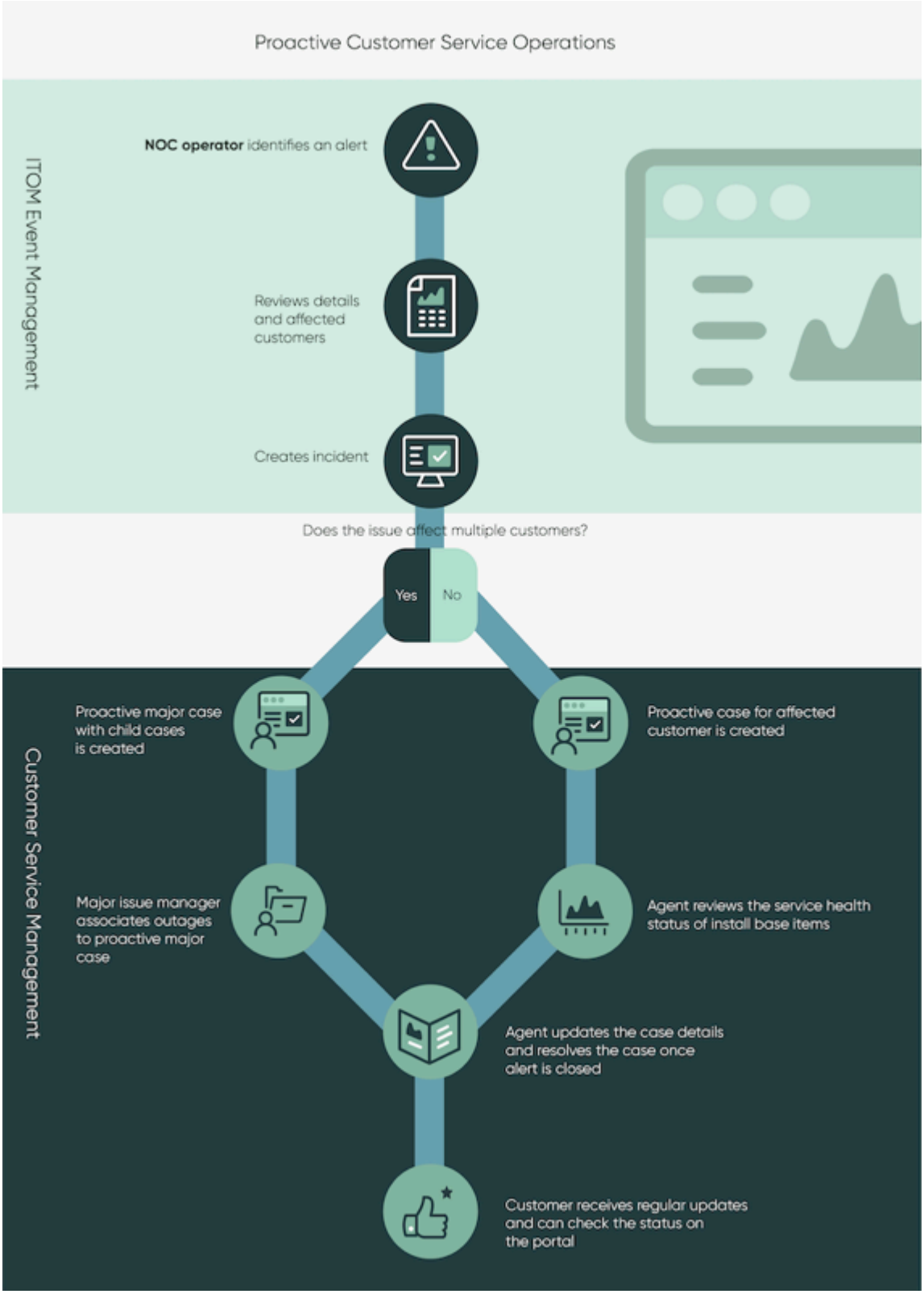
Betreiber des Network Operations Center (NOC) überwachen Warnungen über den Service Operations-Arbeitsbereich. Weitere Informationen finden Sie unter Überwachen Sie die Serviceintegrität .

Wenn Sie über eine Serviceunterbrechung benachrichtigt werden, können Sie die Accounts und die entsprechenden betroffenen Installationsbasiselemente identifizieren und einen Fall für den Kundenservice erstellen, der überprüft werden soll. Der Kundenservice kann betroffene Kunden anzeigen und benachrichtigen.

Kundenservice-Mitarbeiter und -Manager können auch den Status der Serviceintegrität von Installationsbasiselementen für einen Account nachverfolgen, um Kunden einen schnelleren und genaueren Support zu bieten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Proactive Customer Service Operations with Event Management – Übersicht



Automatische Übersetzung

Erfahren Sie im folgenden Video-Tutorial mehr über „Proactive Customer Service Operations with Event Management“.

Hinweis: Dieses Video wurde im New York-Release aufgezeichnet.

Proactive Customer Service Operations with Event Management

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktivierungsinformationen

Aktivieren Sie das Plugin „Proactive Customer Service with Event Management“ (com.snc.proactive_cs_itom), um „Proactive Customer Service Operations with Event Management“ zu aktivieren.

Serviceintegritätsstatus für Installationsbasis

Zeigen Sie den Echtzeit-Integritätsstatus der Installationsbasis eines Kunden an. Korrelieren Sie Kundenprobleme mit dem Betriebsstatus ihrer Installationsbasis, um Ihren Kunden fundiertere Antworten zu liefern.

Serviceintegritäts-Nachverfolgung – Übersicht

Die Integration zwischen Kundenservice-Management und der Event Management-Konsole in IT Operations Management ermöglicht Ihnen, den Status der Serviceintegrität der Installationsbasis eines Kunden nachzuverfolgen.

Wenn ein Problem ein oder mehrere Installationsbasiselemente betrifft und eine Warnung erstellt wird, wird der Schweregrad der Warnung in Event Management berechnet. Er wird gemäß den Regeln für Warnungsauswirkungs-Berechnungen berechnet. Basierend auf dem Schweregrad der Warnung wird der Serviceintegritätsstatus jedes Installationsbasiselements berechnet. Kundenservice-Mitarbeiter können den Serviceintegritätsstatus von Installationsbasiselementen in einem Account oder einem Fall in Kundenservice-Management anzeigen.

Weitere Informationen dazu, wie der Schweregrad einer Warnung berechnet wird, finden Sie unter Berechnung der Warnungsauswirkung .

Um den Serviceintegritätsstatus für ein Installationsbasiselement in Kundenservice-Management bereitzustellen, werden die folgenden Felder zugeordnet.

Ereignismanagement-Felder für die Berechnung von Warnungen

Event Management (Tabelle em_impact_status)	Kundenservice-Management (Tabelle sn_install_base_item)
Business Service	Servicekontext
Element-Identifier	Configuration Item
Schweregrad	Integritätsstatus

Hinweis: Der Status der Serviceintegrität wird nur angezeigt, wenn dem Installationsbasiselement sowohl ein Configuration Item (CI) als auch ein Servicekontext zugeordnet sind. Servicekontext ist der Anwendungsservice, der dem zugrunde liegenden CI für die Berechnung der Auswirkung in Ereignismanagement zugeordnetist. Weitere Informationen zu Anwendungsservices finden Sie in Lektion 2 von Ereignismanagement-Operatorhandbuch .

Der Status der Serviceintegrität wird in Kundenservice-Management wie folgt angezeigt.

Integritätsstatuswarnungen

Schweregrad der Warnung (Event Management)	Serviceintegritätsstatus in Account- und Fallformularen (Kundenservice-Management)
Kritisch	Kritisch: Ressource funktioniert entweder nicht oder kritische Probleme stehen unmittelbar bevor.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Integritätsstatuswarnungen (Fortsetzung)

Schweregrad der Warnung (Event Management)	Serviceintegritätsstatus in Account- und Fallformularen (Kundenservice-Management)
Größer	Schwerwiegend: Wichtige Funktionalität ist schwer beeinträchtigt, oder die Leistung wurde beeinträchtigt.
Kleiner	Geringfügig: Ein partieller, nicht kritischer Verlust der Funktionalität oder eine Leistungsverschlechterung ist aufgetreten.
Warnung	Warnung: Aufmerksamkeit ist erforderlich, obwohl die Ressource noch funktionsfähig ist.
Info	Normal: Kein Schweregrad. Eine Warnung wird erstellt. Die Ressource ist weiterhin funktionsfähig.
Leeren	Normal
Leer/Null	Nicht verfügbar

Weitere Informationen zum Schweregrad der Warnung finden Sie in Lektion 1 von Ereignismanagement-Operatorhandbuch .

Rollen

Konfigurieren Sie als Systemadministrator Formularansichten, um die Felder **Servicekontext**, **Integritätsstatus** und **Letzte Aktualisierung des Integritätsstatus** den entsprechenden Formularen hinzuzufügen.

Als Kundenservice-Mitarbeiter können Sie den Serviceintegritätsstatus von Installationsbasiselementen in einem Account- oder einem Fallformular anzeigen.

Aktivierungsinformationen

Für diese Funktion ist das Plugin „Proactive Customer Service Operations with Event Management“ (com.snc.proactive_cs_itom) erforderlich.

Zugehörige Informationen

Integration mit Event Management

Formularansichten für Proactive Customer Service Operations konfigurieren

Serviceintegrität von Installationsbasiselementen in Agent Workspace nachverfolgen

Proaktiven Kundenservice aktivieren

Aktivieren Sie das Plugin „Proactive Customer Services“, um „Proactive Customer Service Operations“ zu verwenden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

„Proactive Customer Service Operations“ ist nur für Kunden verfügbar, die eine Lizenz für die Anwendung Kundenservice-Management haben.

Aktivieren Sie das Plugin „Proactive Customer Service Operations Management“ (com.snc.proactive_cs_ops), um „Proactive Customer Service Operations“ zu aktivieren. Dieses Plugin ist standardmäßig nicht aktiv.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Dies ist ein ServiceNow Store-Plugin. Sie müssen dieses Plugin separat von installieren ServiceNow Store an.

Durch die Aktivierung dieses Plugins werden auch die Plugins „Major Issue Management“, „Customer Service Install Base Management“, „Customer Service with Service Management“, „Customer Service Case Action Status“ und „Task-Outage Relationship“ installiert.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Plugins**an.
2. Suchen Sie das Plugin com.snc.proactive_cs_ops.
3. Klicken Sie auf **Aktivieren**.

Proaktiven Kundenservice mit dem Ereignismanagement aktivieren

Aktivieren Sie das Plugin „Proactive Customer Service with Event Management“, um „Proactive Customer Service Operations with Event Management“ zu verwenden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

„Proactive Customer Service Operations with Event Management“ ist nur für Kunden verfügbar, die eine Lizenz für die Anwendung Kundenservice-Management haben.

Aktivieren Sie das Plugin „Proactive Customer Service with Event Management“ (com.snc.proactive_cs_itom), um „Proactive Customer Service Operations with Event Management“ zu aktivieren. Dieses Plugin ist standardmäßig nicht aktiv.

Hinweis: Dies ist ein ServiceNow Store-Plugin. Sie müssen dieses Plugin separat von installieren ServiceNow Store an.

Durch die Aktivierung dieses Plugins werden auch die Plugins „Proactive Customer Service Operations“ (com.snc.proactive_cs_ops) und „Event Management“ (com.glideapp.itom.snac) aktiviert.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Plugins**an.
2. Suchen Sie das Plugin com.snc.proactive_cs_itom.
3. Klicken Sie auf **Aktivieren**.

Formularansichten für Proactive Customer Service Operations konfigurieren

Konfigurieren Sie das Formularlayout und die zugehörigen Listen für die verschiedenen Ansichten des Falls, des Installationsbasiselements und der Account-Formulare, um die erforderlichen Felder anzuzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Bestimmte Felder in den Formularen können nur hinzugefügt werden, wenn Sie das Plugin „Proactive Customer Service Operations with Event Management“ aktiviert haben. Dies wird in der folgenden Tabelle angegeben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Customer Service**.
2. Fügen Sie nach Bedarf die folgenden Felder zu Formularen und zugehörigen Listen hinzu.

Formularansichten konfigurieren.

Formular	Prozedur
Fall	**a.** Klicken **Fälle** > **Proaktiv**an. **b.** Fügen Sie das Feld **Proaktiv** zur Ansicht **Proaktiver Fall** und **Arbeitsbereich** sowie anderen Ansichten nach Bedarf hinzu: ▪ **Proaktiv** ▪ **Warnung** **Hinweis:** Das Feld **Warnung** ist nur verfügbar, wenn Sie das Plugin „Proactive Customer Service Operations with Event Management“ aktiviert haben. **c.** **Hinweis:** Dies gilt nur, wenn Sie das Plugin „Proactive Customer Service Operations with Event Management“ aktiviert haben. Fügen Sie die folgenden Felder zur zugehörigen Liste **Betroffene Installationsbasiselemente**, zur Ansicht **Proaktiver Fall** und **Arbeitsbereich** und anderen Ansichten nach Bedarf hinzu. ▪ **Integritätsstatus** ▪ **Letzte Aktualisierung des Integritätsstatus**
Account	**Hinweis:** Dies gilt nur, wenn Sie das Plugin „Proactive Customer Service Operations with Event Management“ aktiviert haben. **a.** Klicken **Kunde** > **Accounts**an. **b.** Fügen Sie der zugehörigen Liste **Installationsbasiselemente** und den Ansichten **Fall** und **Arbeitsbereich** und gegebenenfalls anderen Ansichten die folgenden Felder hinzu. ○ **Integritätsstatus** ○ **Letzte Aktualisierung der Integrität**
Installationsbasiselement	**Hinweis:** Dies gilt nur, wenn Sie das Plugin „Proactive Customer Service Operations with Event Management“ aktiviert haben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular	Prozedur
	a. Klicken **Produkte** > **Installationsbasiselemente**an. **b.** Fügen Sie das Feld **Servicekontext** zu den Ansichten **Standard** und **Arbeitsbereich** hinzu.

Warnungsregel für automatische Erstellung von proaktiven Fällen aus Warnungen aktivieren

Konfigurieren Sie eine Warnungsregel, um automatisch einen proaktiven Fall zu erstellen, wenn ein Incident aus einer Warnung erstellt wird, die eine oder mehrere betroffene Installationsbasiselemente enthält.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: evt_mgmt_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis: Diese Aufgabe gilt nur, wenn Sie die Integration mit Ereignismanagement verwenden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Ereignismanagement** > **Bedingungen** > **Warnungs-Management**an.
2. Klicken Sie auf **Proaktiven Fall erstellen**.
3. Aktivieren Sie die Kontrollkästchen **Aktiv**.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
   Wenn ein Incident aus einer Warnung erstellt wird, die betroffene Installationsbasiselemente enthält, wird automatisch ein Fall erstellt. Die Fallnummer wird dem Feld **Fall** im Warnungsformular hinzugefügt.

Proaktive Fall-Flows konfigurieren

Automatisieren Sie Workflows für die proaktive Fallerstellung, um Ihre betriebliche Effizienz zu verbessern und schneller auf Kundenprobleme zu reagieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis: Diese Aufgabe gilt nur, wenn Sie die Integration mit Ereignismanagement verwenden.

Konfigurieren Sie den Flow Designer, um die nächsten Schritte bei der Verarbeitung eines proaktiven Falls zu automatisieren. Sie können automatisieren, dass ein proaktiver Fall als schwerwiegender Fall vorgeschlagen oder direkt zu einem schwerwiegenden Fall hochgestuft wird. Wenn er direkt zu einem schwerwiegenden Fall hochgestuft wird, werden automatisch untergeordnete Fälle erstellt, wenn mehrere Kunden betroffen sind.

Wenn ein einzelner Account betroffen ist, können Sie auch automatisieren, dass einem Fall ein Account und ein primärer Kontakt zugewiesen werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Administration** > **Proaktive Fall-Flows**an.
2. Klicken Sie auf den Flow **Proaktive Fälle verarbeiten, die aus Warnungen erstellt wurden**.
3. Klicken Sie auf den Subflow **Proaktive Fälle für einzelne und mehrere Konten verarbeiten**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Legen Sie im Feld **Status des schwerwiegenden Falls** den Anfangsstatus des schwerwiegenden Falls für mehrere Accounts fest.
   Standardmäßig ist dieses Feld auf **Keiner** festgelegt. Basierend auf Ihrer Auswahl ist der proaktive Fall entweder **Vorgeschlagen**, **Akzeptiert** oder **Keiner**. Wenn Sie den Status auf **Akzeptiert** festlegen, werden automatisch untergeordnete Fälle erstellt.
5. Geben Sie im Feld **Schwellenwert für betroffenes Konto** die Anzahl der betroffenen Accounts an, die erforderlich sind, damit ein proaktiver Fall für die Verarbeitung als schwerwiegender Fall in Frage kommt. Der Standard ist zwei.
6. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Fall für einzelnes Konto verarbeiten**, um dem Fall einen Account und einen primären Kontakt zuzuweisen, wenn ein einzelner Account betroffen ist.
   Dies gilt auch, wenn mehrere Installationsbasiselemente desselben Accounts betroffen sind.
7. Klicken Sie auf **Erledigt**.

Customer Service Lösungen für Performance Analytics and Reporting konfigurieren

Aktivieren Sie Customer Service Lösungen für Performance Analytics and Reporting, um vorkonfigurierte Dashboards mit aussagekräftigen Datenvisualisierungen zur Verbesserung Ihrer Geschäftsprozesse anzuzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Performance Analytics** > **Geführtes Setup**an.
2. Klicken Sie auf der Seite „Erste Schritte“ von Guided Setup auf **Erste Schritte**.
3. Zeigen Sie in der Kategorie „Customer Service“ die Liste der Aufgaben zur Konfiguration der Funktion an.

Performance Analytics für Konfigurationsaufgaben

Aufgabe	Beschreibung
Performance Analytics für Customer Service Management aktivieren	Aktivieren Sie das Plugin „Performance Analytics - Content Pack - Customer Service“ (com.snc.pa.customer_service), um Performance Analytics-Konfigurationsdatensätze zu Ihrer Instanz hinzuzufügen.
Indikatorquellen überprüfen	Überprüfen Sie die bereitgestellten Indikatorquellen, um sicherzustellen, dass sie mit der Tabellenstruktur der Customer Service-Anwendung übereinstimmen.
Indikatoren überprüfen	Überprüfen Sie die bereitgestellten Indikatoren, um sicherzustellen, dass die zu messenden Metriken erfasst werden.
Aufgliederungsquellen überprüfen	Überprüfen Sie die bereitgestellten Aufgliederungsquellen, um sicherzustellen, dass sie mit Ihrer Tabellenstruktur übereinstimmen, und fügen Sie die gewünschten Elemente hinzu.
Aufgliederungen überprüfen	Überprüfen Sie die Aufgliederungen, um sicherzustellen, dass Sie die Punktzahlen nach den entsprechenden Elementen filtern können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgabe	Beschreibung
Daten erfassen	Führen Sie eine historische Datenerfassung durch, um Punktzahlen zu bestehenden Daten zu erfassen, und aktivieren Sie die geplante Datenerfassung, um mit dem automatischen Erfassen von Punktzahlen zu neuen Daten zu beginnen.
Anzeigen Analytics Hub	Zeigen Sie den Analytics Hub für Indikatoren an, für die Sie Daten gesammelt haben, um mit dem Untersuchen Ihrer Punktzahlen zu beginnen.
Dashboards anzeigen	Über die bereitgestellten Dashboards erhalten Sie eine Übersicht über Ihre Punktzahlen und können mehrere Metriken parallel anzeigen.

4. Zum Ausführen einer Aufgabe klicken Sie auf **Konfigurieren**.

   Diese Schaltfläche öffnet die Seite in Ihrer Instanz, auf der die Konfiguration abgeschlossen wird.

Lösung für Performance Analytics and Reporting für Selfservice-Analysen für Customer Service konfigurieren

Führen Sie Diagnosen aus, überprüfen Sie Komponenten, passen Sie sie an, und beginnen Sie mit der Datenerfassung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: pa_admin

Ein ServiceNow AI Platform-Administrator muss die Plugins für Inhaltspakete oder die ServiceNow Store-Anwendung für diese Lösung für Performance Analytics and Reporting installiert haben.

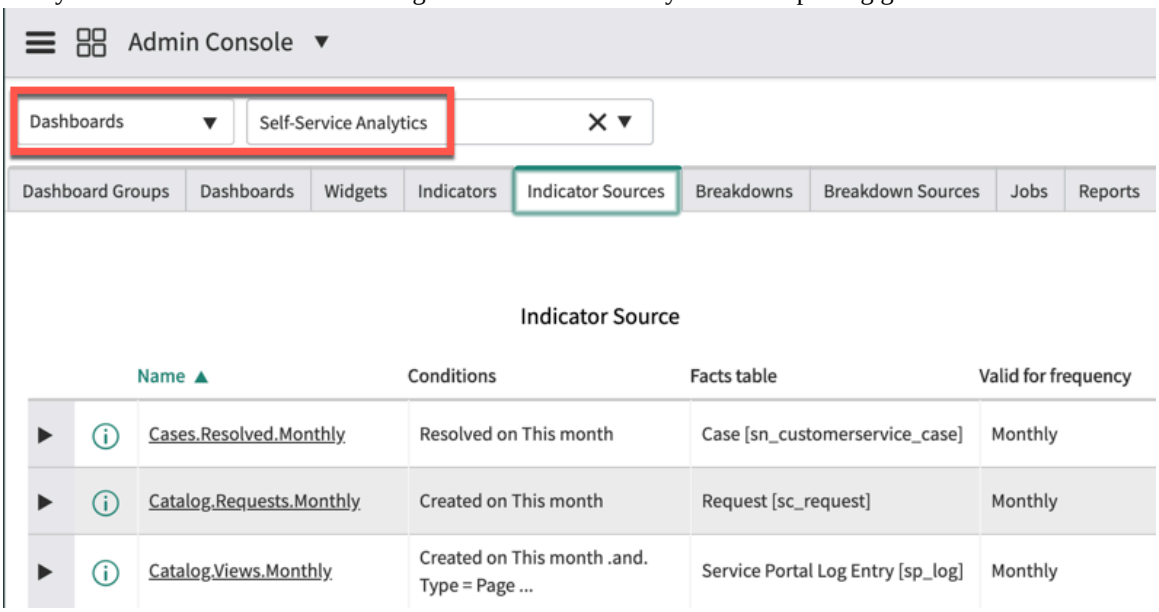
Prozedur

1. Führen Sie alle Diagnosen für alle Datensätze aus, wie in beschrieben Performance Analytics-Diagnose . Diese Diagnosen können Nichtübereinstimmungen zwischen der Konfiguration Ihrer Lösungen für Performance Analytics and Reporting und Ihren Tabellen erfassen.
2. Navigieren zu **Performance Analytics** > **Administratorkonsole**an.
3. Klicken Sie auf der Kachel **Untersuchen und verwalten** auf den Link **Dashboards**.
4. Überprüfen Sie die Namen der Dashboards, die mit der Self-Serviceanalytik Lösung für Performance Analytics and Reporting installiert wurden.
5. Öffnen Sie die Registerkarte **Indikatorquellen**.
6. Für jedes Dashboard, das in dieser Lösung für Performance Analytics and Reporting enthalten ist:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Filtern Sie die Indikatorquellen nach dem Dashboardnamen.

Example
Dieser Screenshot zeigt die Indikatorquellen, die im Dashboard „Self-Serviceanalytik“ von Selfservice-Analysen für Customer Service Lösung für Performance Analytics and Reporting gefiltert wurden.



b. Überprüfen Sie die Faktentabelle, die Bedingungen und die Häufigkeit der Indikatorquellen im Vergleich zur Datenstruktur auf Ihrer eigenen Instanz.

Wichtig: Achten Sie besonders auf Zeitstempelfelder wie „Gelöst“ oder „Erstellt“, auf die im Feld **Bedingungen** verwiesen wird. Möglicherweise müssen Sie andere Zeitstempelfelder verwenden.

c. Öffnen Sie bei Bedarf eine Indikatorquelle, und nehmen Sie Korrekturen vor.

d. Wenn Sie einen Indikatorquelldatensatz bearbeiten, wechseln Sie zur zugehörigen Liste „Indikatoren“, und überprüfen Sie das Feld **Bedingungen** für jeden Indikator.
Das Ändern der Indikatorquelle kann sich auch auf die zusätzlichen Bedingungen für die einzelnen Indikatoren auswirken.

7. Wenn Sie die Zeitfeldstempel in einer beliebigen Indikatorquelle geändert haben, ändern Sie auch alle zugehörigen Performance Analytics-Skripts.
8. Öffnen Sie die Registerkarte „Aufgliederungsquellen“.
9. Für jedes Dashboard, das in dieser Lösung für Performance Analytics and Reporting enthalten ist:
   a. Filtern Sie die Aufgliederungsquellen nach dem Dashboardnamen.
   b. Überprüfen Sie die Bedingungen für die Aufgliederungsquelle.
10. Navigieren zu **Performance Analytics** > **Aufträge**an.
11. Richten Sie die Verlaufsaufgabe für diese Lösung für Performance Analytics and Reporting, [SSA] Self-Selfservice-Analysen-Datensammlung ein, und führen Sie sie aus.
12. Bearbeiten und aktivieren Sie die geplante Datenerfassungsaufgabe für diese Lösung für Performance Analytics and Reporting, [SSA] Self-Selfservice-Analysen-Datenerfassung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Lösungen für Performance Analytics and Reporting für Selfservice-Analysen für Customer Service

Selfservice-Analytics

Aktivieren Sie den Selfservice Lösung für Performance Analytics and Reporting

Aktivieren Sie die Plugins für Inhaltspakete oder die Anwendung ServiceNow Store für Lösung für Performance Analytics and Reporting.

Vorbereitungen

Aktivieren Sie die vollständige Abonnementversion von Performance Analytics auf der Instanz, auf der Sie diese Lösung für Performance Analytics and Reporting aktivieren. Sie können Performance Analytics in einer Unterproduktionsinstanz ohne den Kauf eines Abonnements aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Performance Analytics-Abonnement aktivieren .

Hinweis: Die Daten für die Registerkarten „Communities“ und „Virtual Agent“ im Dashboard „Self-Selfservice-Analysen“ werden generiert, wenn das Plugin „Communities“ (com.sn_communities) und das Plugin „Glide Virtual Agent“ (com.glide.cs.chatbot) aktiviert werden.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Plugins**an.
2. Suchen Sie nach dem Plugin „Self-Service Analytics for Customer Service“ (com.snc.pa.self_service_analytics_csm).
3. Installieren Sie die Anwendung.
   Wenn Sie diese Anwendung installieren, aktivieren Sie auch die folgenden Plugins:
   - Customer Service (com.sn_customerservice)
   - Self-Service Analytics PA (com.snc.pa.self_service_analytics)
   - Self-Service Analytics Core (com.snc.self-service_analytics_core)

Zugehörige Informationen

Liste der Plugins (Paris)

Kundenservice-Management verwalten

Verwenden Sie eine Reihe von Funktionen und Tools, um die Anwendung Kundenservice-Management zu verwalten.

Funktionen und Anwendungen für die Verwaltung Kundenservice-Management

Funktion oder Anwendung	Beschreibung
Anonymer Chat	Mit dem anonymen Chat können Verbraucher mit einem Verbraucherservicemitarbeiter chatten, ohne sich beim Verbraucherserviceportal anzumelden.
Kundenservice-Management Flow Designer-Aktionen	Verwenden Sie Flow Designer-Aktionen als Bausteine, um Customer Service Management-Geschäftsprozesse zu erstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Funktionen und Anwendungen für die Verwaltung Kundenservice-Management (Fortsetzung)

Funktion oder Anwendung	Beschreibung
Domain Separation und Kundenservice-Management	Mit der Domänentrennung 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.
Erweiterungspunkte in Kundenservice-Management	Verwenden Sie Erweiterungspunkte, um benutzerdefinierte Skripts in der Anwendung Customer Service Management aufzurufen.
Produktbezogene Wissensdatenbank-Berechtigungen	Mit der Anwendung für produktbezogene Wissensdatenbank-Berechtigungen können Administratoren die Knowledge Bases und Wissensartikel festlegen, die Kunden im Customer Service Portal anzeigen können.
Knowledge Base-Zugriff auf interne Benutzer beschränken	Beschränken Sie den Zugriff auf die Informationen in einer Knowledge Base auf interne Benutzer.
Schnellstarttests für Kundenservice-Management	Verwenden Sie Schnellstarttests, um die CSM-Funktionalität zu validieren, nachdem Sie Konfigurationsänderungen vorgenommen haben, z. B. das Anwenden eines Upgrades oder die Entwicklung einer Anwendung.
Kundenservicefälle weiterleiten und zuweisen	Die Fallweiterleitungs-Funktion verwendet Übereinstimmungsregeln und Zuweisungsregeln, um Kundenservicefälle zu identifizieren, die bestimmte Bedingungen erfüllen, und diese Fälle dann an die Kundenservice-Mitarbeiter weiterzuleiten.
Zuweisungs-Workbench	Kundenservice-Manager können die Zuweisungs-Workbench verwenden, um eine Liste von Service Desk-Mitarbeitern anzuzeigen, Kompetenzen und Verfügbarkeit auszuwerten und Aufgaben effizient und intelligent zuzuweisen.
Spezielle Bearbeitungsnotizen	Nutzen Sie die Anwendung „Special Handling Notes“ zur Erstellung von Notizen, die wichtige Informationen zu einzelnen Datensätzen für den Benutzer enthalten.
Fall- und Account-Eskalation	Verwenden Sie die Eskalationsfunktion, um bestimmte Fälle oder Accounts hervorzuheben und das Bewusstsein für wichtige Kundenprobleme zu schärfen.
Übersicht über den Fallaktionsstatus	Verwenden Sie die Funktion Fallaktionsstatus, um den Status von Fällen in der Fall-Liste anzugeben. Service Desk-Mitarbeiter können Fälle mit Handlungsbedarf einfach identifizieren und ihre Arbeit schnell priorisieren.
Übersicht über die Verwaltung schwerwiegender Probleme	Major Issue Management ermöglicht die Kundenkommunikation für Probleme, die eine

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Funktionen und Anwendungen für die Verwaltung Kundenservice-Management (Fortsetzung)

Funktion oder Anwendung	Beschreibung
	breitere Zielgruppe betreffen. Verwenden Sie diese Funktion, um betroffene Kunden proaktiv zu identifizieren, diesen Kunden Informationen bereitzustellen und den Lösungsprozess zu verwalten.
Kundenservicefälle automatisch schließen	Schließen Sie automatisch Fälle im Status „Gelöst“, wenn Kunden keine Maßnahmen ergreifen.
Post-Sales Support verwalten	Kundenservicemanager können Aufgaben ausführen, um Serviceverträge, Vertragspositionen und Berechtigungen zu verwalten.

Anonymer Chat

Verbraucher können mit einem Verbraucherservice-Mitarbeiter chatten, ohne sich beim Consumer Service Portal anzumelden.

Gastanwender können im Verbraucherserviceportal auf klicken **Chat** Link im Portal-Header, um eine Chatsitzung mit einem Verbraucherservicemitarbeiter zu initiieren. Wenn sie auf diesen Link klicken, wird ein Formular geöffnet, das einige grundlegende Informationen anfordert, einschließlich des Namens des Benutzers, der E-Mail-Adresse und des Problemtyps. Durch das Ausfüllen und Senden des Formulars wird eine Chatanforderung erstellt, die auf Grundlage des ausgewählten Problemtyps an die entsprechende Mitarbeiter-Warteschlange weitergeleitet wird. Sobald der zugewiesene Mitarbeiter die Anforderung akzeptiert, wird eine Chatsitzung eingerichtet. Bei Bedarf kann der Mitarbeiter einen Verbraucherdatensatz oder einen Fall für den Gastbenutzer erstellen oder den Chat an einen anderen Mitarbeiter übertragen.

Anonymen Chat einrichten

Das Einrichten der anonymen Chat-Funktion umfasst die folgenden Schritte.

1. Aktivieren Sie das Plugin „Consumer Service Portal“ (com.glide.service-portal.consumer-portal).
2. Ändern Sie den anonymen Standard-Chat-Datensatzersteller oder erstellen Sie einen neuen Datensatzersteller.
3. Erstellen Sie eine Übereinstimmungsregel für jede Mitarbeiter-Warteschlange.
4. Konfigurieren Sie anonyme Chat-Eigenschaften.
5. Ändern Sie bei Bedarf die Connect-Aktionen, um die gewünschte Funktionalität für Verbraucherservice-Mitarbeiter in Chat-Konversationen bereitzustellen. Die anonyme Chat-Funktion enthält folgende Aktionen: **Fall für Gast erstellen** und **Verbraucher und Fall für Gast erstellen**. Weitere Informationen finden Sie unter Connect-Aktionen verwalten .

Plugins für den anonymen Chat

Die anonyme Chat-Funktion erfordert zwei Plugins, die als Teil des Consumer Service Portal-Plugins aktiviert werden:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Anonymer Connect-Support (om.glide.connect.anonymous_support): Aktiviert die anonyme Chat-Funktion für Connect.
- Connect-Support-Weiterleitung (com.glide.connect.support.routing): Leitet Connect-Support-Anforderungen an die entsprechenden Chatwarteschlange weiter.

Anonymer Chat-Datensatzersteller

Das Formular, das zum Anfordern von Informationen von einem Gastbenutzer verwendet wird, ist ein konfigurierbarer Datensatzersteller basierend auf der Tabelle „Verbraucherinteraktion“ (sn_customerservice_customer_interaction), einer neuen Tabelle in der Istanbul-Version. Wenn ein Gastbenutzer das Formular absendet, werden die bereitgestellten Informationen als Datensatz in der Kundeninteraktion-Tabelle gespeichert. Dieser Datensatz wird zum Weiterleiten der Chatanforderung verwendet.

Der standardmäßige anonyme Chatdatensatzersteller, **Womit können wir Ihnen helfen?** , Befindet sich in **Servicekatalog** > **Katalogdefinition** > **Datensatzersteller**an. Dies ist ein öffentlicher Datensatzersteller. Sie können diesen Datensatzersteller ändern oder eigene erstellen. Wenn Sie sich für die Erstellung Ihres eigenen entscheiden, lesen Sie Abschnitt 3 im Artikel Einen Datensatzersteller und ein Katalogelement auf einer CMS-Seite öffentlich machen [KB0551300] . Sie müssen auch die Eigenschaft `glide.sc.use_user_criteria` auf **false** festlegen.

Weitere Informationen finden Sie unter Datensatzersteller .

Anonyme Chat-Weiterleitung

Informationen, die vom Gastanwender bereitgestellt werden, helfen bei der Weiterleitung und stellen dem Verbraucherservicemitarbeiter auch den Kontext der Anforderung zur Verfügung. Die Chatanforderung wird basierend auf der Art des ausgewählten Problems an die entsprechende Mitarbeiter-Warteschlange weitergeleitet. Die Weiterleitung für anonyme Chatanforderungen verwendet Übereinstimmungsregeln. Erstellen Sie eine Übereinstimmungsregel für jede Warteschlange, und binden Sie eine Chatanforderung basierend auf dem ausgewählten Problemtyp an eine Chatwarteschlange. Übereinstimmungsregeln für den anonymen Chat basieren auf der Kundeninteraktion-Tabelle.

Die folgenden Übereinstimmungsregeln werden bereitgestellt:

- Anonymer Support für Connect – Abrechnung
- Anonymer Support für Connect – Bestellung
- Anonymer Support für Connect – Produktsupport

Diese Regeln basieren auf der Auswahl im Feld **Problemtyp** des standardmäßigen anonymen Chat-Datensatzerstellers.

Anonyme Chat-Eigenschaften

Es gibt zwei Eigenschaften, die sich auf die anonyme Chat-Funktion beziehen. Legen Sie diese Eigenschaften fest, um die Anzahl der von Gastbenutzern erstellten Chatanforderungen zu begrenzen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften des anonymen Chats

Eigenschaft	Beschreibung
[connect.support.max_guest_sessions_per_hour]	Maximale Anzahl der in der letzten Stunde erstellten Gastunterhaltungen begrenzen. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 200 • Standort: **Collaborate** > **Connect Support** > **Support-Verwaltung** > **Eigenschaften**
[connect.support.guest_sessions_rate_limit_reached_message]	Meldung, die dem Benutzer angezeigt wird, wenn eine Quotengrenze für Gastunterhaltungen überschritten wird. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: Gast-Chat ist derzeit nicht verfügbar. Versuchen Sie es später erneut. • Standort: **Collaborate** > **Connect Support** > **Support-Verwaltung** > **Eigenschaften**

Zugehörige Informationen

Datensatzersteller

Connect-Support

Kundenservicefälle weiterleiten und zuweisen

Anonymen Chat-Datensatzersteller ändern

Ändern Sie den standardmäßigen anonymen Chat-Datensatzersteller, um die gewünschten Informationen von Gastbenutzern zu sammeln.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Dieser Datensatzersteller fordert Informationen von einem Gastbenutzer im Consumer Service Portal an und speichert die Informationen als Datensatz in der Tabelle „Verbraucherinteraktion“ (sn_customerservice_customer_interaction). Der Datensatz wird dann zum Weiterleiten der Chatanforderung verwendet.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogdefinition** > **Datensatzersteller**an.
2. Klicken Sie auf **Wie können wir Ihnen helfen?**.
3. Ändern Sie den Datensatzersteller nach Bedarf, einschließlich der Variablen in der zugehörigen Liste **Variablen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen Datensatzersteller, um Incidents zu protokollieren .

4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Übereinstimmungsregel für anonymen Chat erstellen

Erstellen Sie eine Übereinstimmungsregel für jede Mitarbeiter-Warteschlange.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Eine Chatanforderung ist auf Grundlage des ausgewählten Problemtyps an eine Chatwarteschlange gebunden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Weiterleitung und Zuweisung** > **Übereinstimmungsregeln**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Geben Sie einen **Namen** für die Übereinstimmungsregel ein.
4. Wählen Sie im Feld **Tabelle** die Option **Kundeninteraktion**aus.
5. Verwenden Sie im Feld **Bedingungen** den Bedingungsgenerator, um die folgenden Bedingungen zu erstellen.

Erstellen Sie Bedingungen mit dem Bedingungsgenerator

Feld	Operator	Wert
Kanal	ist	Chat
Kategorie	ist	Wählen Sie eine der Kategorien aus, die für anonyme Benutzer erstellt wurden, um ein Problem für den Datensatzersteller zu definieren: ○ Produktproblem ○ Abrechnungsproblem ○ Auftragsproblem

6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Anonyme Chat-Eigenschaften konfigurieren

Benutzer mit der Systemadministrator-Rolle können Eigenschaften festlegen, um die Anzahl der von Gastbenutzern erstellten Chatanforderungen zu begrenzen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Collaborate** > **Connect Support** > **Support-Verwaltung** > **Eigenschaften**an.
2. Legen Sie die folgenden Eigenschaften fest.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Bezeichnung
Begrenzen Sie die maximale Anzahl von Gastkonversationen, die in der letzten Stunde erstellt wurden. (`connect.support.max_guest_sessions_per_hour`**)**	Begrenzt die Anzahl der Gast-Chat-Anforderungen, die in einem Zeitraum von einer Stunde erstellt werden können. Der Standardwert ist 200.
Nachricht, die dem Anwender angezeigt wird, wenn das Quotenlimit für Gastkonversationen überschritten wird. (`connect.support.guest_sessions_rate_limit_reached_message`**)**	Die Nachricht, die im Consumer Service Portal angezeigt wird, wenn das Limit für die Anzahl der Gast-Chatanforderungen erreicht wurde.

3. Klicken Sie auf **Speichern**.

Auf anonyme Chatanforderungen antworten

Wählen Sie eine Chatanforderung aus der Chatwarteschlange aus, und antworten Sie auf die Frage oder den Kommentar eines Gastbenutzers.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice.consumer_agent, sn_customerservice_manager oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Collaborate** > **Connect-Chat**an.
   Der Connect-Arbeitsbereich wird auf einer neuen Registerkarte geöffnet.
2. Klicken Sie auf die Support-Registerkarte der Connect-Seitenleiste, die durch ein Headset-Symbol angezeigt wird.
   Die Support-Registerkarte zeigt **Queues**, denen Sie angehören. Sie zeigt auch Ihre offenen Supportgespräche unter **Fälle** an. Wenn ein Verbraucher eine Support-Konversation startet oder ein Kundenservice-Mitarbeiter eine Konversation in eine Warteschlange überträgt, kann jeder Kundenservice-Mitarbeiter, der der zugehörigen Warteschlange angehört, die Konversation annehmen. Ein Mitarbeiter kann auch eine direkte Weiterleitung eines Gesprächs zu Ihnen anfordern.
3. Akzeptieren Sie eine Konversation auf eine der folgenden Arten.
   - Annehmen einer Konversation aus einer Queue
   - Akzeptieren Sie eine Übertragungsanforderung
4. Antworten Sie dem Gast-Benutzer und helfen Sie, das Problem zu beheben.
   Standardmäßig werden Ihre Nachrichten als Kommentar zur Datensatzunterhaltung hinzugefügt und sind für den Benutzer sichtbar.

Nächste Maßnahme

Bei Bedarf können Sie einen Verbraucherdatensatz für einen Gastbenutzer erstellen und einen Kundenservicefall aus der Konversation erstellen, um das Problem nachzuverfolgen. Sie können auch die Konversation an einen anderen Mitarbeiter oder in die Warteschlange übertragen oder das Gespräch in eine Warteschlange mit höherer Priorität eskalieren. Weitere Informationen finden Sie unter Connect-Support .

Kundenservice-Management Flow Designer-Aktionen

Verwenden Flow Designer Aktionen als zu erstellende Bausteine Kundenservice-Management Geschäftsprozesse.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

CSM Flow Designer-Aktionen

Aktion	Beschreibung
Fall erhalten	Rufen Sie mithilfe der Fallnummer einen Falldatensatz ab. Wenn mehrere Datensätze gefunden werden, wird nur der erste Datensatz zurückgegeben.
Fall erstellen	Erstellt eine Anfrage mit mindestens einem Attribut. Diese Aktion ahmt die Struktur der Falltabelle (sn_customerservice_case) nach und macht alle Felder verfügbar, die in der Tabelle „Fall“ aufgelistet sind.
Schnellen Fall erstellen	Erstellen Sie mit den Attributen „Kunde“, „Beschreibung“, „Kanal“, „Priorität“ und „Kategorie“ einen Fall.
Aufgabe für einen Fall erstellen	Erstellen Sie eine Fallaufgabe, und ordnen Sie sie optional einem Fall zu.
Fall aktualisieren	Aktualisieren Sie einen Fall, indem Sie die Fallreferenz und die Felder angeben, die Sie aktualisieren möchten.
Fall zuordnen	Weisen Sie einen Fall mithilfe von Zuordnungsregeln zu. Zum Verwenden dieser Aktion müssen Sie zuerst die Zuordnungsregeln definieren, mit denen Fälle auf Ressourcen abgestimmt werden (Zuweisungsgruppen, Service Desk-Mitarbeiter) zuweisen.
Fall eskalieren	Fordern Sie eine Falleskalation an. Diese Aktion genehmigt die Eskalation nicht automatisch. Genehmigung basiert auf der ausgewählten Eskalationsvorlage.
Account eskalieren	Fordern Sie eine Account-Eskalation an. Diese Aktion genehmigt die Eskalation nicht automatisch. Genehmigung basiert auf der ausgewählten Eskalationsvorlage.
Arbeitsnotiz einer Aufgabe hinzufügen	Fügen Sie einer Aufgabe oder einem durch eine Aufgabe erweiterten Objekt (z. B. einem Fall oder einer Fallaufgabe) eine Arbeitsnotiz hinzu.
Kommentar einer Aufgabe hinzufügen	Fügen Sie einer Aufgabe oder einem durch eine Aufgabe erweiterten Objekt (z. B. einem Fall oder einer Fallaufgabe) einen Kommentar hinzu.

Zugehörige Informationen

Flow Designer

Aktionsdesigner

Domain Separation und Kundenservice-Management

Die Domänentrennung wird in Kundenservice-Management unterstützt. Mit der Domain Separation können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten sehen und darauf zugreifen können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Support-Stufe: Basis

- Geschäftslogik: Stellen Sie sicher, dass Daten in die richtige Domäne für die Anwendungsfälle des Application Service Providers übertragen werden.
- Die Anwendung unterstützt die Domänentrennung zur Laufzeit. Zur Domänentrennung gehören die Trennung von der 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 Domänentrennung .

Übersicht

Die Domänentrennung für Kundenservice-Management ist konzipiert für:

- **Kunden, die die Anwendung in einer domänengetrennten Umgebung oder in einer Hybridumgebung verwenden**. Mit Domain Separation kann ein Kunde Endbenutzern (Kontakten oder Verbrauchern) sowie anderen Entitäten Zugriff auf Kundenservicefälle gewähren. Beispielsweise können Kontakte oder Verbraucher auf Probleme, Changes oder Projekte zugreifen. Administratoren können das CSM-Accountmodell mit der Domänenstruktur synchronisieren und die Datentrennung für Entitäten beibehalten, für die keine Account-basierte Datentrennung aktiviert ist.
- **Managed Service Provider (MSPs) verwenden die Anwendung, um Kundensupport bereitzustellen**. In diesem Szenario kann ein MSP mehrere Kunden unterstützen, wobei Domänen erforderlich sind, um alle relevanten Kundendaten und -prozesse zu enthalten. Dies ist zum Beispiel ein MSP, der Kunden im Zusammenhang mit Abrechnungsfragen, Vertragsverlängerungen oder anderen Nicht-Service-Vorgängen unterstützt.
- **Managed Service Provider, die die Anwendung als Service anbieten, den Kunden ihren Kunden anbieten können**. In diesem Szenario kann ein MSP Kundenservice-Management als Service für Kunden anbieten, die wiederum die Anwendung zur Unterstützung ihrer Endkunden verwenden. Dieses Szenario erfordert eine zusätzliche Konfiguration aufgrund der Domänenunterstützung für einige der Kernentitäten in der Plattform, z. B. Produktmodell.

So funktioniert Domain Separation in Kundenservice-Management

Die Domänentrennung für Kundenservice-Management richtet jeden Kunden-Account an einer Domäne aus. Um die Domänentrennung mit der Anwendung zu verwenden, müssen alle Kunden-Accounts einer Domäne zugewiesen werden.

Der Kunden-Account ist die Hauptentität in Kundenservice-Management. Alle mit dem Account verknüpften Entitäten, z. B. Kontakte und Fälle, werden in derselben Domäne wie der Account erstellt. Diese Regel gilt auch für alle Entitäten in Kundenservicefällen, einschließlich Adressen, Assets und Kontakten.

Wenn ein neuer Account erstellt wird, wird auch eine Domäne mit demselben Namen erstellt und dem Account zugewiesen. Alle zugehörigen Entitäten für einen Account, z. B. Kontakte

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

und Fälle, müssen sich in derselben Domäne befinden. Wenn eine zugehörige Entität für einen domänengetrennten Account erstellt wird, wird die Entität der Accountdomäne zugewiesen.

Domänentrennung für Kundenservice-Management einrichten

Für die Domänentrennung für Kundenservice-Management ist das Plugin Domain Separation erforderlich. Wenden Sie sich an ServiceNow, um die Domänentrennung zu aktivieren.

Die Domänentrennung für Kundenservice-Management erfordert auch die Aktivierung der Eigenschaft **csm_auto_account_domain_generation**. Diese Eigenschaft wird mit Kundenservice-Management installiert und ist nur verfügbar, nachdem das Plugin Domain Separation aktiv wurde. Kontaktieren Sie ServiceNow, um diese Eigenschaft zu aktivieren.

Wenn die Eigenschaft **csm_auto_account_domain_generation** aktiviert ist, erstellt die Anwendung Kundenservice-Management automatisch eine Domäne mit demselben Namen, wenn ein neuer Account erstellt wird.

Hinweis: Aktivieren von **csm_Auto_Account_Domain_Generation** Eigenschaft fügt keine Domänen für vorhandene Accounts hinzu. Es erstellt nur Domänen für neu erstellte Accounts. Das Hinzufügen von Domänen für vorhandene Accounts erfordert ein Migrationsskript. Sie können das Migrationsskript vom ServiceNow Professional Services-Team anfordern.

Änderungen an Kundenservice-Management-Tabellen

Die Domänentrennung für Kundenservice-Management fügt der Tabelle „Account“ [customer_account] die Felder **Domäne** und **Domänenpfad** hinzu. Diese Felder sind standardmäßig nicht verfügbar. Kunden können Listen und Formulare anpassen, um diese Felder anzuzeigen.

Account-Domänen und zugehörige Entitäten

Beim Erstellen zugehöriger Entitäten für ein Account wird die Domäne für die zugehörigen Entitäten auf die Account-Domäne festgelegt. Zugehörige Entitäten sind:

- Kontakte
- Fälle
- Assets
- Verträge
- Berechtigungen
- Adressen
- Community-Profile
- Eskalationen
- Verkaufte Produkte
- Installierte Produkte
- Installationsbasiselemente
- Betroffene Installationsbasiselemente
- Verkauftes Produkt abgedeckt

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Durch das Ändern der Domäne für einen Account wird auch die Domäne für alle zugehörigen Entitäten des Accounts geändert.

Domänensichtbarkeit für Kundenservice-Mitarbeiter und -Manager

Benutzer mit den Rollen Kundenservice-Mitarbeiter (sn_customerservice_agent) und Kundenservice-Manager (sn_customerservice_manager) müssen der Domäne **TOP/MSP/Standard** manuell zugewiesen werden. Service Desk-Mitarbeiter und Manager können Fall- oder Account-Details erst anzeigen, wenn sie dem zugewiesen wurden **OBEN** Domäne.

Domänentrennung für Fall- und Account-Eskalation

Datensätze für Eskalationsvorlagen und Eskalationsschweregrade sind domänengetrennt. Standardmäßig befinden sich diese Datensätze in der globalen Domäne. Benutzer können die Formulare „Eskalationsvorlage“ und „Eskalationsschweregrad“ konfigurieren, um das Feld **Domäne** anzuzeigen und die Domäne nach Bedarf festzulegen.

Wenn ein Eskalationsdatensatz aus einem Fall oder Account erstellt wird, wird er in der Accountdomäne erstellt.

Domänentrennung für Menübandkonfiguration, Konfiguration suchen und verifizieren und spezielle Bearbeitungsnotizen

Menüband und Suche Verifizieren, ob Konfigurationen und spezielle Bearbeitungsnotizen die Domänentrennung als prozessgetrennte Tabellen unterstützen.

Beim Einfügen oder Aktualisieren eines Datensatzes für prozessgetrennte Tabellen hat der Auswahldomänenbereich konstruktionsbedingt Vorrang mit dem Feld Überschreibungen [sys_override] für prozessgetrennte Tabellen. Weitere Informationen finden Sie unter Prozessverwaltung .

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

Domänentrennung und Entitätsbeziehungen

Mit der Domänentrennung in Kundenservice-Management können Sie die Sichtbarkeit und den Zugriff auf Daten mithilfe von Kontakt-, Partner- und Übergeordnet-Untergeordnet-Beziehungen weiter steuern.

Partner-Kunden-Account-Beziehungen

In Partner-Kunden-Account-Beziehungen kann der Partner-Account Daten in der Domäne des Kunden-Accounts sehen. Beim Einrichten einer Account-Beziehung ist die Domänensichtbarkeitsrichtung **von > bis**. Der Account im Feld **von** enthält die Domäne des Accounts im Feld **bis**.

Wenn ein Partneradministrator einen Fall für einen Kunden-Account erstellt, wird der Fall in der Domäne des Kunden-Accounts erstellt, sodass alle relevanten Parteien auf den Fall zugreifen können.

In Partner-Kunden-Account-Beziehungen, bei denen der Kunden-Account über untergeordnete Beziehungen verfügt, kann der Partneradministrator einen Fall für den Kunden-Account erstellen, nicht jedoch für die untergeordneten Accounts. Der Partneradministrator kann nur Fälle für den Account erstellen, mit dem die Beziehung hergestellt wurde.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kontaktbeziehungen

In Kontaktbeziehungen kann der in der Beziehung enthaltene Kontakt Daten für die angegebene Account-Domäne anzeigen.

Übergeordnet-Untergeordnet-Beziehungen

Die Account-Hierarchie-Funktion erstellt eine Übergeordnet-Untergeordnet-Beziehung zwischen Accounts. Diese Beziehung wird durch Auswahl des übergeordneten Elements im Feld **Übergeordneter Account** im Account-Formular für den untergeordneten Account definiert. Die Domänenhierarchie wird auch über das Feld **Übergeordneter Account** erreicht. In Beziehungen zwischen über- und untergeordneten Accounts können übergeordnete Domänen Daten in untergeordneten Domänen anzeigen.

Um Zugriff vom untergeordneten Account auf den übergeordnete Account bereitzustellen, müssen Sie die Domänensichtbarkeit festlegen. Navigieren Sie zum untergeordneten Account, und legen Sie die Sichtbarkeit in der zugehörigen Liste „Sichtbarkeitsdomänen“ (sys_user_visibility) fest, indem Sie den Benutzer mit der Domäne verbinden.

Erweiterungspunkte in Kundenservice-Management

Verwenden Sie Erweiterungspunkte, um benutzerdefinierte Skripts in der Anwendung Kundenservice-Management aufzurufen.

Um auf die verfügbaren Erweiterungspunkte zuzugreifen, geben Sie **sys_extension_point.list** im Anwendungsnavigator ein und drücken die **Eingabe**-Taste. Klicken Sie auf den gewünschten Erweiterungspunkt, um die Datensatzdetails anzuzeigen.

Sie können mehrere Implementierungen für jeden Erweiterungspunkt erstellen und einen Reihenfolgewert für jede Implementierung angeben. Die Implementierung mit dem niedrigsten Reihenfolgewert ist die ausgeführte Implementierung.

Kundenservice-Management Erweiterungspunkte

Erweiterungspunkt	Beschreibung
`sn_customerservice.CSMService`	Definiert die Standardwertlogik für Fallobjekte. Verfügbar mit dem Plugin „Customer Service“ (com.sn_customerservice).
`sn_customerservice.CSMCaseSync`	Verwenden Sie diesen Erweiterungspunkt, um die Logik für die Synchronisierung von über- und untergeordneten Fällen anzupassen. Dieser Erweiterungspunkt kann auf zwei Arten verwendet werden: • Definieren Sie die Bedingungen für übergeordnete Falldatensätze, die für die Synchronisierung mit untergeordneten Fällen berücksichtigt werden können. Die Standardfunktionalität basiert auf der Systemeigenschaft **sn_customerservice.parent_child_case_sync**. Kunden können mit diesem Erweiterungspunkt zusätzliche Bedingungen hinzufügen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kundenservice-Management Erweiterungspunkte (Fortsetzung)

Erweiterungspunkt	Beschreibung
	• Passen Sie die Logik für die Übergeordnet-Untergeordnet-Fallsynchronisierung basierend auf dem Status des untergeordneten Falls an. Wenn sich der untergeordnete Fall im Status **Gelöst**, **Geschlossen** oder **Abgebrochen** befindet, wird standardmäßig keine Synchronisierung vom übergeordneten Fall durchgesetzt. Dieser Erweiterungspunkt wird von verwendet `CSCaseSyncHelper` Skripteinbindung und ist mit dem Plugin „Kundenservice“ (com.sn_customerservice) verfügbar. **Hinweis:** Im Basissystem ist die Fallsynchronisierung von über- und untergeordneten Fällen nur für die Falltabelle (sn_customerservice_Case) verfügbar. Diese Funktion muss für Tabellen konfiguriert werden, die die Falltabelle erweitern.
`sn_majorissue_mgt.MajorCase`	Verfügbar mit dem Plugin „Major Issue Management“ (com.sn_majorissue_mgt).
`sn_action_status.NeedsAttentionAccessUtil`	Ermöglicht jeder Anwendung die Auswahl der Benutzerrollen, die das Feld **Handlungsbedarf** auf einem Fallformular aktivieren und deaktivieren können. Verfügbar mit dem Plugin „Customer Service Case Action Status“ (com.snc.csm_action_status).
`sn_cs_sm.CSMChangeIntegrations`	Erstellt die Logik für die Zuordnung des Felds **Change-Anforderung** im Falldatensatz. Verfügbar mit dem Plugin „Customer Service with Service Management“ (com.sn_cs_sm).
`sn_cs_sm.CSMIncidentIntegrations`	Erstellt die Logik für die Zuordnung des Felds **Incident** im Falldatensatz. Verfügbar mit dem Plugin „Customer Service with Service Management“ (com.sn_cs_sm).
`sn_cs_sm.CSMProblemIntegrations`	Erstellt die Logik für die Zuordnung des Felds **Problem** im Falldatensatz.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kundenservice-Management Erweiterungspunkte (Fortsetzung)

Erweiterungspunkt	Beschreibung
	Verfügbar mit dem Plugin „Customer Service with Service Management“ (com.sn_cs_sm).
`sn_cs_sm_request.CSMRequestIntegration`	Erstellt die Logik für die Zuordnung des Felds **Anforderung** im Falldatensatz. Verfügbar mit dem Plugin „Customer Service with Request Management“ (com.sn_cs_sm_request).
global.CSMRelationshipServiceEP	Erstellt CSM-Beziehungen mit Verantwortlichkeiten. Verfügbar mit dem Plugin „Customer Service“ (com.sn_customerservice).
global.CSMContentAccessEP	Erstellt die Logik zum Implementieren von ACLs für CRUD-Vorgänge (Erstellen, Lesen, Aktualisieren und Löschen). Verfügbar mit dem Plugin „Customer Service“ (com.sn_customerservice).
AddressMgmtExtensionPoint	Ermöglicht Benutzern das Anpassen der Referenzqualifizierer des Felds „Standort“ in der Tabelle „Account-Adresse“. Ermöglicht Benutzern das Erstellen einer Implementierung dieses Erweiterungspunkts und das Überschreiben der Funktion „getAccountLocationsRefQual“.

Zugehörige Informationen

Erweiterungspunkte verwenden, um die Anwendungsfunktionalität zu erweitern

Geskriptete Erweiterungspunkte in serverseitigen Skripten verwenden

UI-Erweiterungspunkte in serverseitigen UI-Makros verwenden

Client-Erweiterungspunkte beim clientseitigen UI-Skripting verwenden

Produktbezogene Wissensdatenbank-Berechtigungen

Mit der Anwendung für produktbezogene Wissensdatenbank-Berechtigungen können Administratoren die Knowledge Bases und Wissensartikel festlegen, die Kunden im Customer Service Portal anzeigen können.

Beschränken Sie den Zugriff auf das Customer Service Portal auf Folgendes:

- Die Knowledge Bases und Artikel für die Produkte, die das Unternehmen eines Kunden erworben hat.
- Die Knowledge Bases und Artikel, für die das Unternehmen eines Kunden Berechtigungen hat.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das Plugin „Knowledge Product Entitlements“ (com.snc.kb_product_entitlements) muss aktiviert sein, um diese Anwendung verwenden zu können. Durch die Installation dieses Plugins wird das Feld **Zugehörige Produkte** zum Knowledge Base-Formular und zum Wissensformular hinzugefügt. Die im Kundenportal verfügbaren Wissensinformationen sind auf die in diesem Feld ausgewählten Produkte beschränkt.

Zusätzliche Steuerelemente sind verfügbar, indem Sie Eigenschaften aktivieren, mit denen Sie folgende Optionen haben:

- Beschränken Sie den Zugriff auf Knowledge Bases basierend auf Produktberechtigungen.
- Aktivieren Sie den Zugriff, wenn in den Feldern **Zugehörige Produkte** keine Produkte angegeben sind.

Zugehörige Produkte zu Knowledge Bases oder Wissensartikeln hinzufügen

Fügen Sie ein Produkt zu einer Knowledge Base oder einem Wissensartikel hinzu, indem Sie das Feld **Zugehörige Produkte** im entsprechenden Formular verwenden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Um auf Knowledge Bases und Artikel zuzugreifen, die einem Produkt zugeordnet sind, muss ein Benutzer Lese- oder Mitwirkzugriff haben und das Produkt muss im Account des Benutzers als Asset enthalten sein. Weitere Informationen zu Assets finden Sie unter Assets konfigurieren.

Prozedur

1. So fügen Sie einer Knowledge Base ein zugehöriges Produkt hinzu:
   a. Navigieren zu **Wissen** > **Administration** > **Knowledge Bases**an.
   b. Wählen Sie die gewünschte Knowledge Base aus.
   c. Fügen Sie ein oder mehrere Produkte zum Feld **Zugehörige Produkte** hinzu.
   d. Wählen Sie **Aktualisieren**.
2. So fügen Sie einem wissensartikel ein zugehöriges Produkt hinzu:
   a. Navigieren zu **Wissen** > **Artikel** > **Alle**an.
   b. Wählen Sie den gewünschten wissensartikel aus.
   c. Fügen Sie mindestens ein Produkt in hinzu **Betroffene Produkte** Zugehörige Liste.
   d. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Eigenschaften von produktbezogenen Wissensdatenbank-Berechtigungen festlegen

Legen Sie verschiedene Eigenschaften fest, damit Kunden auf Knowledge Bases und Wissensartikel im Customer Service Portal zugreifen können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Produktbezogene Wissensdatenbank-Berechtigungen** > **Eigenschaften**an.
2. Legen Sie nach Bedarf die folgenden Eigenschaften fest.

Option	Bezeichnung
Zugriffssteuerung von Knowledge Bases auf Basis der Produktberechtigungen aktivieren	Wenn diese Option aktiviert ist, können Kunden auf alle Knowledge Bases zugreifen, die sich auf die Produkte beziehen, für die sie Berechtigungen haben.
Zugriff auf Knowledge Bases mit leeren related_products zulassen	Wenn diese Option aktiviert ist, können Kunden auf alle Knowledge Bases zugreifen, auch wenn im Knowledge Base-Formular keine Produkte im Feld **Zugehörige Produkte** angegeben wurden.
Zugriffssteuerung von Wissensartikeln auf Basis der Produktberechtigungen aktivieren	Wenn diese Option aktiviert ist, können Kunden auf alle Wissensartikel zugreifen, die sich auf die Produkte beziehen, für die sie Berechtigungen haben.
Zugriff auf Knowledge-Artikel mit leeren related_products zulassen	Wenn diese Option aktiviert ist, können Kunden auf alle Wissensartikel zugreifen, auch wenn im Wissensformular keine Produkte im Feld **Zugehörige Produkte** angegeben wurden.

3. Klicken Sie auf **Speichern**.

Knowledge Base-Zugriff auf interne Benutzer beschränken

Beschränken Sie den Zugriff auf die Informationen in einer Knowledge Base auf interne Benutzer.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Artikel in einer Knowledge Base stehen sowohl internen Benutzern wie Kundenservice-Mitarbeitern als auch externen Benutzern (Kunden und Partnern) zur Verfügung. Wenn die Artikel in einer Knowledge Base nur für interne Benutzer gedacht sind, kann der Systemadministrator den Zugriff einschränken, indem das Knowledge Base-Formular angepasst wird.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wissen** > **Administration** > **Knowledge Bases**an.
2. Klicken Sie auf die gewünschte Knowledge Base.
3. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Formularheader, und wählen Sie aus **Konfigurieren** > **Zugehörige Listen**an.
4. Wählen Sie in der Spalte „Verfügbar“ die Option **Kann nicht mitwirken** aus, und verschieben Sie sie in die Spalte „Ausgewählt“.
5. Klicken Sie auf **Speichern**.
6. Klicken Sie im ausgewählten Knowledge Base-Formular auf die zugehörige Liste **Kann nicht mitwirken**.
7. Klicken Sie auf **Bearbeiten**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

8. Klicken Sie in der linken Spalte auf **Alle Kundenkontakte**, und verschieben Sie sie in die rechte Spalte.
9. Klicken Sie auf **Speichern**.

Schnellstarttests für Kundenservice-Management

Schnellstarttests sind Teil des Automated Test Framework (ATF). Verwenden Sie diese Tests, um zu validieren, dass Kundenservice-Management Die Anwendung funktioniert weiterhin, nachdem Sie eine Konfigurationsänderung vorgenommen haben, z. B. wenn Sie ein Upgrade anwenden oder eine Anwendung entwickeln.

Ein Schnellstarttest ist eine Test- oder Test-Suite, die mit den Demodaten einer Anwendung installiert ist. Sie können Schnellstarttests als Vorlagen verwenden, um eigene Tests und Test-Suites zu erstellen, die eine erfolgreiche Ausführung mit Ihren instanzspezifischen Daten sicherstellen.

Weitere Informationen zur Verwendung von Schnellstarttests finden Sie in den folgenden Themen:

- Testen Sie Ihre Apps mit ATF
- Schnellstarttests
- Erste Schritte mit Schnellstarttests

CSM-Test-Suites und -Tests

Die CSM-Test-Suites und -Tests sind in den folgenden Tabellen aufgeführt.

- CSM: Fallmanagement-Test-Suite
- Test-Suite für konfigurierbaren Arbeitsbereich für CSM
- CSM: Falltypen – Beschwerde
- CSM: Falltypen - Onboarding
- CSM: Test-Suite für Dashboard für Vorgänge
- Test-Suite für CSM-Portal
- Geführte Entscheidung – ATF-Test-Suite für Next Best Action
- TC: Test-Suite für Targeted Communications
- CSM Walk-up Experience-Tests

Plugins

Alle Kundenservice-Management-Schnellstarttests erfordern die Aktivierung des Plugins „Kundenservice-Management-Demodaten“ (com.snc.customerservice.demo). Manche Schnellstarttests erfordern außerdem die Aktivierung der folgenden Plugins:

- Business Location (com.snc.business_location)
- Case Playbook for Complaints (sn_complaint)
- Case Playbook for Onboarding (sn_onboarding)
- Verbraucherserviceportal (com.glide.service-portal.consumer-portal)
- CSM Contributor User (com.snc.csm_contributor_user)
- CSM Extension for Proxy Contacts (com.snc.csm_proxy_contacts)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Kundenservice-Haushalt (com.snc.household)
- Kundenservice-Management für Bestellungen (com.snc.csm.order)
- Kundenserviceportal (com.glide.service-portal.customer-portal)
- Kundenservice mit Anforderungsmanagement (com.sn_cs_sm_request)
- Kundenservice mit Servicemanagement (com.sn_cs_sm)
- Guided Decisions Experience (com.snc.guided_decisions_playbook_experience)
- Guided Decision - Next Best Action (com.snc.next_best_action)
- Management schwerwiegender Probleme (com.sn_majorissue_mgt)
- Proaktiver Kundenservice mit Ereignismanagement (com.snc.proactive_cs_itom)
- Skill Determination (com.snc.skill_determination)
- UX ATF-Aktion (com.Glide.ux.atf_action)
- Walk-Up for CSM (com.snc.walkup_for_csm)

CSM: Fallverwaltung-Test-Suite

Test	Beschreibung	Release-Version
CSM: Produktfälle erstellen	Erstellt einen Fall für ein Produkt.	Madrid
CSM: Fälle Agenten zuweisen	Erstellen Sie einen Fall und weisen Sie ihn einem Kundenservice-Agent zu.	Madrid
CSM: Assets Fällen zuweisen	Weisen Sie einem Fall ein Asset zu.	Madrid
CSM: Berechtigungen zuweisen	Weisen Sie einem Fall eine Berechtigung zu.	Madrid
CSM: Accounts eskalieren	Eskalieren Sie einen Account.	Madrid
CSM: Fälle eskalieren	Eskalieren Sie einen Fall.	Madrid
CSM: Spezielle Bearbeitungsnotizen erstellen	Erstellen Sie spezielle Bearbeitungsnotizen für einen Fall.	Madrid
CSM: Fall schließen	Schließen Sie einen Fall.	Madrid
CSM: Zeiterfassung	Erfassen Sie die Bearbeitungszeit eines Falls.	Madrid
CSM: CHG aus Fall erstellen	Erstellt einen Change-Datensatz aus einem Fall.	Madrid
CSM: Incident aus Fall erstellen	Erstellt einen Incident-Datensatz aus einem Fall.	Madrid
CSM: Auftragsfälle erstellen	Erstellen Sie einen Fall für einen Auftrag. **Hinweis:** Erfordert das Plugin „Kundenservice-Management für Bestellungen“	Madrid

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

CSM: Fallverwaltung-Test-Suite (Fortsetzung)

Test	Beschreibung	Release-Version
CSM – Auftragsfall als Kunde im CSM-Portal erstellen	Erstellt im Kundenserviceportal einen Auftragsfall als Kunde. **Hinweis:** Erfordert das Kundenserviceportal. Erfordert außerdem, dass der Test als Administrator ausgeführt wird.	Madrid
CSM: Problem aus Fall erstellen	Erstellt einen Problemdatensatz aus einem Fall.	Madrid
CSM: Schwerwiegenden Fall und zugehörige untergeordnete Fälle erstellen	Erstellen Sie einen schwerwiegenden Fall und die zugehörigen untergeordneten Fälle für die Kundenkonten in der Empfängerliste. **Hinweis:** Erfordert Management schwerwiegender Probleme	Orlando
CSM: Agent, der Anfrage für Kunden erstellt	Erstellt als Kundenservice-Mitarbeiter eine Anfrage für einen Kunden. **Hinweis:** Erfordert die Integration von Kundenservice-Anfragen	Orlando
CSM – Neuen Falltyp registrieren	Registriert einen Falltyp und verifiziert, dass der Datensatz erstellt wurde.	Orlando
CSM: Erstellen Sie ein Projekt für einen Account	Der Projektmanager erstellt ein Projekt für einen Account. **Hinweis:** Erfordert Kundenprojektmanagement.	Orlando
CSM: Identifizieren Sie den Projektkontakt	Der Projektmanager identifiziert Kunden für ein Projekt. **Hinweis:** Erfordert Kundenprojektmanagement.	Orlando
CSM – Fall aus Projekt erstellen	Fall aus einem Projekt erstellen.	Orlando
CSM – Test der Fähigkeitsbestimmungsregel für erweiterten Typ	Erstellt eine Fähigkeitsbestimmungsregel für einen erweiterten Typ.	Orlando

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

CSM: Fallverwaltung-Test-Suite (Fortsetzung)

Test	Beschreibung	Release-Version
	Hinweis: Erfordert die Fähigkeitsbestimmung	
CSM – Fall aus Projektaufgabe erstellen	Erstellt einen Fall aus einer Projektaufgabe.	Orlando
CSM – Aufgabe aus Fall erstellen	Erstellt eine Fallaufgabe aus einem Fall.	Orlando
CSM: Fallaufgabe einem Fallaufgaben-Mitarbeiter zuweisen	Der Kundenservice-Mitarbeiter erstellt eine Fallaufgabe und weist sie einem Fallaufgaben-Mitarbeiter zu.	Rome
CSM: Fallaufgaben-Mitarbeiter zeigt zugewiesene Fallaufgabe an	Überprüft, ob der Fallaufgaben-Mitarbeiter eine zugewiesene Fallaufgabe anzeigen kann.	Rome
CSM: Fallaufgaben-Mitarbeiter schließt zugewiesene Aufgabe ab	Der Fallaufgaben-Mitarbeiter schließt eine zugewiesene Fallaufgabe ab.	Rome
CSM: Fall mithilfe der API „Fall erstellen (POST)“ erstellen	Erstellt einen Fall mithilfe der API „Fall erstellen (POST)“. **Hinweis:** Erfordert einen Anwenderauthentifizierungsdatensatz, der dem Feld **Standardauthentifizierung** in Schritt 1 des ATF zugewiesen wurde.	Rome
CSM: Fall mithilfe der API „Fall abfragen (GET)“ abfragen	Fragt einen Fall mithilfe der API „Fall abfragen (GET)“ ab. **Hinweis:** Erfordert einen Anwenderauthentifizierungsdatensatz, der dem Feld **Standardauthentifizierung** in Schritt 1 des ATF zugewiesen wurde.	Rome
CSM: Adressfreigabe über Accounts hinweg	Implementiert wiederverwendbare Adressen für Accounts, um komplexe Vorgänge der Kundenbetreuung und Geschäftsmodelle zu unterstützen.	Washington DC
CSM: Standorte von Verbraucherprofilen verwalten	Erstellt und verwaltet Verbraucherstandorte# und ordnet sie Verbraucherprofilen zu.	Washington DC
CSM: OCS-Manager erstellt neuen OSP	Verifiziert, ob der interne OCS-Manager einen neuen Outsourced Service Provider (OSP) erstellt.	Rome

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

CSM: Fallverwaltung-Test-Suite (Fortsetzung)

Test	Beschreibung	Release-Version
	Hinweis: Erfordert Outgesourcter Kundenservice.	
CSM: Fallerstellung durch OCS-Mitarbeiter	Stellt sicher, dass der Outgesourcter Kundenservice-Mitarbeiter einen Fall erstellen kann. **Hinweis:** Erfordert Outgesourcter Kundenservice.	Rome
CSM – Proaktiven Fall nach NOC-Operator erstellen	Verifiziert, ob ein proaktiver Fall erstellt wurde. **Hinweis:** Erfordert Proaktiver Kundenservice mit Ereignismanagement	New York
CSM – Mitarbeiter, der einen Fall für einen OBO-Kunden erstellt	Erstellt als Mitarbeiter mit der Proxy-Kontaktrolle (sn_customerservice_proxy_contact) im Namen eines Kunden einen Fall über das Selfserviceportal. **Hinweis:** Erfordert die CSM-Erweiterung für Proxy-Kontakte	New York
CSM – Test der Fähigkeitsbestimmungsregel für den Suchtyp	Erstellt eine Fähigkeitsbestimmungsregel für den Suchtyp. **Hinweis:** Erfordert die Fähigkeitsbestimmung	New York
CSM – Manager, der Anfragen für einen OBO-Kunden über das CSM-Portal erstellt	Erstellt als Benutzer mit der Fallmanager-Rolle einen Fall im Namen eines Kunden im Kundenserviceportal. **Hinweis:** Erfordert die Integration von Kundenservice-Anfragen	New York
CSM – Test der Fähigkeitsbestimmungsregel für einfachen Typ	Erstellt eine Fähigkeitsbestimmungsregel für einen einfachen Typ.	New York

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

CSM: Fallverwaltung-Test-Suite (Fortsetzung)

Test	Beschreibung	Release-Version
	Hinweis: Erfordert die Fähigkeitsbestimmung	
CSM – Projektaufgaben durch Projektmanager erstellen und einem Kunden zuweisen	Der Projektmanager erstellt eine Projektaufgabe und weist sie einem Kunden zu. **Hinweis:** Erfordert Kundenprojektmanagement.	Orlando
CSM – Mitarbeiter erstellt Fälle aus Projekt	Erstellt als Kundenservice-Mitarbeiter einen Fall aus einem Projekt. **Hinweis:** Erfordert Kundenprojektmanagement.	Orlando
CSM – Mitarbeiter erstellt Fälle aus Projektaufgabe	Erstellt als Kundenservice-Mitarbeiter einen Fall aus einer Projektaufgabe. **Hinweis:** Erfordert Kundenprojektmanagement.	Orlando
CSM – Mitarbeiter erstellt Change-Anforderungen für Projekte	Erstellt als Kundenservice-Mitarbeiter eine Change-Anforderung für ein Projekt.	Orlando
CSM – Unter verkauftem Produkt abgedeckte Serviceverträge	Erstellt verkaufte Produkte und Serviceverträge und ordnet Serviceverträge verkauften Produkten zu. Verifiziert die Zuordnung zwischen den aktiven Verträgen und dem verkauften Produkt. **Hinweis:** Erfordert Installationsbasismanagement für Kundenservice.	Orlando
AWA – Neuen Servicekanal erstellen	Erstellt einen neuen Servicekanal in der Anwendung „Erweiterte Arbeitszuweisung“. **Hinweis:** Erfordert Erweiterte Arbeitszuweisung für CSM.	Orlando

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

CSM: Fallverwaltung-Test-Suite (Fortsetzung)

Test	Beschreibung	Release-Version
CSM-ITOM – Untergeordnete Fälle für proaktiven schwerwiegenden Fall erstellen	Erstellt mithilfe der Empfängerliste einen untergeordneten Fall für einen proaktiven schwerwiegenden Fall. **Hinweis:** Erfordert Proaktiver Kundenservice mit Ereignismanagement	Orlando
CSM – Ausfall aus Fall erstellen	Validiert, ob ein neu erstellter Ausfall mit einem Fall verknüpft ist.	Paris
CSM: Create Sold Product on Household (CSM: Verkauftes Produkt für Haushalt erstellen)	Erstellt ein verkauftes Produkt für einen Haushalt und seine Mitglieder. **Hinweis:** Erfordert Installationsbasismanagement für Kundenservice und Kundenservice-Haushalt, wobei **Demodaten laden** aktiviert sein muss.	Quebec
CSM: View Health Status of Install Base Item from Account and Case pages (CSM: Integritätsstatus der Installationsbasiselemente auf den Seiten „Account“ und „Fall“ anzeigen)	Validiert die Funktionalität der Schaltfläche **Integrität der Installationsbasis aktualisieren** auf den Datensatzseiten „Account“ und „Fall“	Quebec
CSM: Wissenslücke aus Fall in Mitarbeiterbereich melden	Stellt sicher, dass eine im Zusammenhang mit einem Fall festgestellte Wissenslücke in Mitarbeiterbereich gemeldet wurde	Rome
CSM: Fall mithilfe der API „Fall erstellen (POST)“ erstellen	Erstellt einen Fall mithilfe der API „Fall erstellen (POST)“. **Hinweis:** Erfordert einen Anwenderauthentifizierungsdatensatz, der dem Feld **Standardauthentifizierung** in Schritt 1 des ATF zugewiesen wurde.	Rome
CSM: Fall mithilfe der API „Fall abfragen (GET)“ abfragen	Fragt einen Fall mithilfe der API „Fall abfragen (GET)“ ab.	Rome

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

CSM: Fallverwaltung-Test-Suite (Fortsetzung)

Test	Beschreibung	Release-Version
	Hinweis: Erfordert einen Anwenderauthentifizierungsdatensatz, der dem Feld **Standardauthentifizierung** in Schritt 1 des ATF zugewiesen wurde.	
CSM: OCS-Manager erstellt neuen OSP	Verifiziert, ob der interne OCS-Manager einen neuen Outsourced Service Provider (OSP) erstellt. **Hinweis:** Erfordert Outgesourcter Kundenservice.	Rome
CSM: Fallerstellung durch OCS-Mitarbeiter	Stellt sicher, dass der Outgesourcter Kundenservice-Mitarbeiter einen Fall erstellen kann. **Hinweis:** Erfordert Outgesourcter Kundenservice.	Rome
CSM: Standorte von Verbraucherprofilen verwalten	Erstellt und verwaltet Verbraucherstandorte# und ordnet sie Verbraucherprofilen zu.	Washington DC
CSM: Adressfreigabe über Accounts hinweg	Implementiert wiederverwendbare Adressen für Accounts, um komplexe Vorgänge der Kundenbetreuung und Geschäftsmodelle zu unterstützen.	Washington DC
CSM: Fall als Standortbeitragenden aus dem BLSP-Portal erstellen	Erstellen Sie als Standortbeitragender einen Fall aus dem BLSP-Portal.	Yokohama
CSM: Erstellen Sie einen Geschäftsstandort, und Onboarding eines Mitglieds für ihn	Überprüft die Erstellung eines Geschäftsstandorts und das Onboarding eines Mitglieds.	Yokohama
CSM: Account-Workflow eskalieren oder deeskalieren	Account-Workflow eskalieren oder deeskalieren	Zurich

Test-Suite für konfigurierbaren Arbeitsbereich für CSM

Test	Beschreibung	Release-Version
CSM-Arbeitsbereich: Fallerstellungs-Workflow	Testet die Erstellung von Falldatensätzen durch Kundenservice-Manager im	Xanadu

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Test-Suite für konfigurierbaren Arbeitsbereich für CSM (Fortsetzung)

Test	Beschreibung	Release-Version
	konfigurierbaren Arbeitsbereich für CSM/FSM.	
CSM-Arbeitsbereich: Fallnachverfolgungs-Workflow	Testet die Anforderung von Informationen von Kunden durch Kundenservice-Manager im konfigurierbaren Arbeitsbereich für CSM/FSM.	Xanadu
CSM-Arbeitsbereich: Workflow „Wissenslücke melden“	Testet die Erstellung von Wissensfeedback-Aufgaben für einen Falldatensatz durch Kundenservice-Manager im konfigurierbaren Arbeitsbereich für CSM/FSM.	Xanadu
CSM-Arbeitsbereich: Falllösungs-Workflow	Testet die Lösung von Falldatensätzen durch Kundenservice-Manager im konfigurierbaren Arbeitsbereich für CSM/FSM.	Xanadu
CSM-Arbeitsbereich: Incident aus Fall erstellen	Testet die Erstellung von Incident-Datensätzen aus Falldatensätzen durch Kundenservice-Mitarbeiter im konfigurierbaren Arbeitsbereich für CSM/FSM.	Xanadu
CSM-Arbeitsbereich: Problem aus Fall erstellen	Testet die Erstellung von Problemdatensätzen aus Falldatensätzen durch Kundenservice-Mitarbeiter im konfigurierbaren Arbeitsbereich für CSM/FSM.	Xanadu
CSM-Arbeitsbereich: Normalen Change aus Fall erstellen	Testet die Erstellung von Change-Datensätzen aus Falldatensätzen durch Kundenservice-Mitarbeiter im konfigurierbaren Arbeitsbereich für CSM/FSM.	Xanadu
CSM-Arbeitsbereich: Fallerstellung aus der Liste „alle Fälle“	Testet die Erstellung eines Falls aus der Liste „alle Fälle“ durch einen Kundenservice-Manager (sn_customerservice_Manager) im konfigurierbaren CSM/FSM-Arbeitsbereich.	Yokohama
CSM-Arbeitsbereich: Fallerstellung aus der Liste „meine Fälle“	Testet die Erstellung eines Falls aus der Liste „meine Fälle“ durch einen Kundenservice-Manager (sn_customerservice_Manager) im konfigurierbaren CSM/FSM-Arbeitsbereich.	Yokohama

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Test-Suite für konfigurierbaren Arbeitsbereich für CSM (Fortsetzung)

Test	Beschreibung	Release-Version
CSM-Arbeitsbereich: Fallerstellung aus der Liste „meine offenen Fälle“	Testet die Erstellung eines Falls aus der Liste „meine offenen“ durch einen Kundenservice-Manager (sn_customerservice_Manager) im konfigurierbaren CSM/FSM-Arbeitsbereich.	Yokohama
CSM-Arbeitsbereich: Interaktionserstellung aus der Liste „meine Interaktion“	Testet die Erstellung eines Interaktionsdatensatzes aus der Liste „meine Interaktionen“ durch einen Kundenservice-Manager (sn_customerservice_Manager) im konfigurierbaren CSM/FSM-Arbeitsbereich.	Yokohama

CSM: Falltypen – Beschwerde

Test	Beschreibung	Release-Version
Beschwerdefälle erstellen	Testet, ob ein Benutzer einen Fall vom Typ „Beschwerde“ in der Tabelle „sn_complaint_case“ erstellen kann.	Paris
Beschwerdefälle eskalieren	Testet, ob ein Benutzer in der Tabelle „sn_complaint_case“ einen Fall vom Typ „Beschwerde“ eskalieren kann.	Paris

CSM: Falltypen - Onboarding

Test	Beschreibung	Release-Version
Onboarding-Fälle erstellen	Testet, ob ein Benutzer in der Tabelle „sn_onboarding_case“ einen Fall vom Typ „Onboarding“ erstellen kann.	Paris
Onboarding-Fälle eskalieren	Testet, ob ein Benutzer in der Tabelle „sn_onboarding_case“ einen Fall vom Typ „Onboarding“ eskalieren kann.	Paris

CSM: Test-Suite für Dashboard für Vorgänge

Test	Beschreibung	Release-Version
awa_admin_operations_dashboard	Verifiziert, ob Benutzer mit der Rolle awa_admin das Menü „Erweiterte Arbeitszuweisung“ im Dashboard für Vorgänge sowie in Modulen für nicht	Orlando

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

CSM: Test-Suite für Dashboard für Vorgänge (Fortsetzung)

Test	Beschreibung	Release-Version
	zugewiesene Interaktionen und nicht zugewiesene Aufgaben-Arbeitselemente anzeigen können.	
awa_manager_operations_dashboard	Verifiziert, ob Benutzer mit der Rolle awa_manager das Menü „Erweiterte Arbeitszuweisung“ im Dashboard für Vorgänge sowie in Modulen für nicht zugewiesene Interaktionen und nicht zugewiesene Aufgaben-Arbeitselemente anzeigen können.	Orlando

Test-Suite für CSM-Portal

Test	Beschreibung	Release-Version
CSM – Produktfall als Kunde im CSM-Portal erstellen	Erstellt im Kundenserviceportal einen Produktfall als Kunde. **Hinweis:** Erfordert das Plugin „Kundenserviceportal“. Erfordert außerdem, dass der Test als Administrator ausgeführt wird.	Madrid
CSM – Produktfall als Partner im CSM-Portal erstellen	Erstellt im Kundenserviceportal einen Produktfall als Partner. **Hinweis:** Erfordert das Plugin „Kundenserviceportal“. Erfordert außerdem, dass der Test als Administrator ausgeführt wird.	Madrid
CSM – Suche auf Homepage	Sucht im Kundenserviceportal nach Informationen. Die Suche umfasst Fälle, Wissensartikel und Community Threads.	New York
CSM – Support-Profil aktualisieren	Aktualisiert das Profil eines Kontakts im Kundenserviceportal.	New York
CSM – Angeforderte Informationen zum Fall bereitstellen	Im Kundenserviceportal kann der Kontakt Informationen für einen vom Mitarbeiter angeforderten Fall bereitstellen.	New York
CSM – Vorgeschlagene Lösung für Fall akzeptieren	Akzeptiert eine im Kundenserviceportal für einen Fall vorgeschlagene Lösung.	New York

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Test-Suite für CSM-Portal (Fortsetzung)

Test	Beschreibung	Release-Version
CSM – Feedback zur Umfrage bereitstellen	Gibt Feedback zu einer Umfrage ab, nachdem ein Fall im Kundenserviceportal geschlossen wurde.	New York
CSM – Alle Desktop-Benachrichtigungen anzeigen	Zeigt alle Kundenservice-Management-spezifischen Desktop-Benachrichtigungen an.	Orlando
CSM – Veröffentlichungen im CSM-Portal anzeigen	Zeigt Veröffentlichungen im Portal von Kundenservice-Management an.	Orlando
CSM – Kontakt im CSM-Portal erstellen	Erstellt Kontakte im Portal von Kundenservice-Management.	Orlando
CSM: Validate Outage widgets in CSM Portal (CSM: Ausfall-Widgets in CSM Portal validieren)	Validiert verschiedene Arten von Ausfällen und die entsprechenden Widgets, die auf der Startseite des Kundenserviceportals und der Seite „Installationsbasis“ angezeigt werden.	Quebec
CSM # Fall aus dem Portal als „Verbraucher – Beitragender“ erstellen	Erstellt einen Kundenfall aus dem Portal von einem Anwender mit der Anwenderrolle „Verbraucher – Beitragender“ (sn_customerservice.consumer_contributor). **Hinweis:** Erfordert Geschäftsstandort, Kundenservice-Haushalt und CSM Beitragender Anwender.	Rome
CSM # Fall aus dem Portal als Account-Beitragender erstellen	Erstellt einen Kundenfall aus dem Portal von einem Anwender mit der Anwenderrolle „Account-Beitragender“ (sn_customerservice.account_contributor). **Hinweis:** Erfordert Geschäftsstandort, Kundenservice-Haushalt und CSM Beitragender Anwender.	Rome
CSM – Zugehörige Parteien zu Fall hinzufügen und Aktion für Fall als zugehörige Partei ausführen	Überprüft die Möglichkeit, dem Fall zugehörige Parteien hinzuzufügen und Aktionen für den Fall als zugehörige Parteien über das CSM-Portal auszuführen.	Rome

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Test-Suite für CSP-Portal

Test	Beschreibung	Release-Version
CSP – Produktfall als Verbraucher im CSP-Portal erstellen	Erstellt im Verbraucherserviceportal einen Produktfall als Verbraucher. **Hinweis:** Erfordert das Verbraucherserviceportal. Erfordert außerdem, dass der Test als Administrator ausgeführt wird.	Madrid
CSP – Suche auf Homepage	Sucht im Verbraucherserviceportal nach Informationen. Die Suche umfasst Fälle, Wissensartikel und Community Threads.	New York
CSP – Support-Profil aktualisieren	Aktualisiert im Verbraucherserviceportal das Profil eines Kontakts.	New York
CSP – Produkt registrieren	Registriert ein Produkt im Verbraucherserviceportal.	New York
CSP – Angeforderte Informationen zum Fall bereitstellen	Im Verbraucherserviceportal kann der Kontakt Informationen zu einem Fall bereitstellen, die durch einen Service-Desk-Mitarbeiter angefordert wurden.	New York
CSP – Vorgeschlagene Lösung für Fall akzeptieren	Akzeptiert eine im Verbraucherserviceportal für einen Fall vorgeschlagene Lösung.	New York
CSP – Feedback zur Umfrage bereitstellen	Gibt Feedback zu einer Umfrage ab, nachdem ein Fall im Verbraucherserviceportal geschlossen wurde.	New York
CSP – Veröffentlichungen im CSP-Portal anzeigen	Zeigt Veröffentlichungen im Kundenserviceportal an.	Orlando
CSP: Erstellen Sie einen Produktfall als internen einheitlichen Verbraucher aus dem CSP-Portal	Dieser Test überprüft die Funktionalität der Erstellung eines Produktfalls als interner einheitlicher Verbraucher aus dem CSP-Portal in Verbindung mit den Plugins Kundenservice und Verbraucherserviceportal unter Verwendung des Demodaten-Plugins Customer Service Management (CSM).	Yokohama
CSP: Erstellen Sie einen Produktfall als externen einheitlichen Verbraucher aus dem CSP-Portal	Dieser Test überprüft die Funktionalität der Erstellung eines Produktfalls als externer einheitlicher Verbraucher aus dem CSP-Portal in Verbindung	Yokohama

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Test-Suite für CSP-Portal (Fortsetzung)

Test	Beschreibung	Release-Version
	mit den Plugins „Kundenservice“ und „Verbraucherserviceportal“ unter Verwendung des Demodaten-Plugins „Customer Service Management“ (CSM).	

Geführte Entscheidung – ATF-Test-Suite für Next Best Action

Test	Beschreibung	Release-Version
Validierung der Next Best Action-Liste # Geführte Entscheidungen	Validiert die Liste der empfohlenen Next Best Actions basierend auf den konfigurierten Regeln	San Diego
Validierung der Next Best Action-Rangfolge # Geführte Entscheidungen	Validiert die Liste der empfohlenen Next Best Actions basierend auf den konfigurierten Regeln	San Diego

TC: Test-Suite für Targeted Communications

Test	Beschreibung	Release-Version
TC – Empfängerliste erstellen	Erstellt eine Empfängerliste mit den erforderlichen Parametern. Überprüft die neue Empfängerliste in der zugehörigen Liste „Empfänger“.	Orlando
TC – Veröffentlichung erstellen	Erstellt eine Veröffentlichung. Die Veröffentlichung wird basierend auf dem Veröffentlichungsdatum veröffentlicht. Dabei wird überprüft, ob ein Benutzer aus der Empfängerliste die Veröffentlichung erhält.	Orlando

CSM Walk-up Experience-Tests

Test	Beschreibung	Release-Version
CSM-Walkup: Als Walk-up-Benutzer einchecken, die Warteschlange ansehen und eine Umfrage übermitteln	Führen Sie als Walk-up-Benutzer den Check-in durch, sehen Sie sich die Warteschlange an, und übermitteln Sie Feedback über eine Umfrage. **Hinweis:** Dieser Test funktioniert, wenn der mit den Demodaten verfügbare Standort Seattle verfügbar ist.	Rome

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

CSM: Kunden-Projektmanagement-Tests

Test	Beschreibung	Freigabeversion
CSM PPM: Fallerstellung aus Projekt-Workflow	Erstellen Sie als Kundenservice-Mitarbeiter einen Fall aus einem CSM-Projektdatensatz in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.	Yokohama
CSM PPM: Fallerstellung aus Projektaufgaben-Workflow	Erstellen Sie als Kundenservice-Mitarbeiter einen Fall aus einem CSM-Projektaufgabendatensatz in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.	Yokohama

Kundenservicefälle weiterleiten und zuweisen

Die Fallweiterleitungs-Funktion verwendet Übereinstimmungsregeln und Zuweisungsregeln, um Kundenservicefälle zu identifizieren, die bestimmte Bedingungen erfüllen, und diese Fälle dann an die Kundenservice-Mitarbeiter weiterzuleiten.

Dieses Video umfasst verschiedene Aspekte der Konfiguration für Weiterleitung und Zuweisung, einschließlich der Erstellung von Zuweisungsregeln, der Zuweisungs-Workbench und der erweiterten Arbeitszuweisung.

Übersicht

Erstellen Sie eine oder mehrere Übereinstimmungsregeln, die bestimmte Bedingungen festlegen, die ein Fall erfüllen muss, bevor er an einen Mitarbeiter weitergeleitet werden kann. Verwenden Sie dann eine Zuweisungsregel, um diese Fälle an Mitarbeiter basierend auf Produktwissen und Verfügbarkeit weiterzuleiten. Sie können auch die MatchingRuleProcessor-API aufrufen, um die Übereinstimmungsregeln auszuführen und eine Liste von Benutzern (sys_ids) auszugeben.

Übereinstimmungsregeln

Übereinstimmungsregeln basieren auf zwei definierten Sätzen von Bedingungen, wobei eines bestimmte Fallattribute und ein anderes die Mitarbeiterressourcen identifiziert, die am besten für die Behandlung von Fällen mit diesen Attributen geeignet sind. Übereinstimmungsregeln werden mit dem Formular „Übereinstimmungsregel“ erstellt.

Wählen Sie zum Identifizieren von Fallattributen eine Tabelle aus, in der der Aufgabentyp gespeichert ist (z. B. die Falltabelle), und erstellen Sie dann mit einem Bedingungsgenerator eine oder mehrere Bedingungen, die ein Fall erfüllen muss, bevor er weitergeleitet wird. Sie können beispielsweise Bedingungen für einen bestimmten Account und ein bestimmtes Produkt oder für ein bestimmtes Produkt und eine bestimmte Prioritätsebene erstellen.

Verwenden Sie zum Identifizieren einer Mitarbeiter-Ressource eine der folgenden Ressourcenabgleichmethoden:

- **Einfach** : Wählen Sie den Ressourcennamen aus einer Liste von Anwendern aus.
- **Erweitert** : Build-Bedingungen, die die verfügbaren Agent-Ressourcen filtern. Diese Bedingungen können auf der Benutzerrolle, Mitarbeitergruppe, bestimmten Fertigkeiten, Arbeitslast oder Mitarbeiterverfügbarkeit basieren.
- **Geskriptet** : Erstellen Sie ein anwenderdefiniertes Skript, um Agent-Ressourcen zu identifizieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eine andere Ressourcenabgleichmethode, Auswahlkriterien, kann verwendet werden, um eine Übereinstimmungsregel mit ausgewählten Abgleichkriterien zur Verwendung mit der Zuweisungs-Workbench zu erstellen.

Zuweisungsregeln

Verwenden Sie Zuweisungsregeln, um Benutzern und Gruppen automatisch eine Aufgabe zuzuweisen. Erstellen Sie eine Zuweisungsregel für eine Übereinstimmungsregel, indem Sie auswählen **Erstellen Sie eine Zuweisungsregel** Zugehöriger Link im Formular „Übereinstimmungsregel“. Wenn die Bedingungen der Übereinstimmungsregel erfüllt sind, kann ein Fall mithilfe der Zuweisungsregel an einen Benutzer oder eine Gruppe weitergeleitet werden. Die Zuweisungsregel wird nur angewendet, wenn die Aufgabe noch keinem anderen Anwender oder einer anderen Gruppe zugewiesen ist.

Hinweis: Übereinstimmungsregeln und Zuweisungsregeln sind unabhängige Datensätze ohne Synchronisation. Wenn Sie ändern **Gilt für** Komponente der Übereinstimmungsregel, wird in der Zuweisungsregel nicht berücksichtigt.

Wenn Sie eine Zuweisungsregel erstellen, wählen Sie Folgendes aus:

- Die Tabelle für den Aufgabentyp und die Bedingungen, die erfüllt sein müssen, bevor die Aufgabe zugewiesen wird.
- Der Benutzer oder die Gruppe, der die Aufgabe zugewiesen ist.

Alternativ können Sie ein Skript erstellen, um die Zuweisungsregel weiter anzupassen.

Zugehörige Informationen

Modul „Zuweisungsregeln“

MatchingRuleProcessor-API aufrufen

Nachdem Sie eine oder mehrere Übereinstimmungsregeln erstellt haben, können Sie die MatchingRuleProcessor-API aufrufen und die Regeln ausführen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_agent, sn_customerservice_manager, admin

Prozedur

- Die passende Engine können Sie mit der Methode `processAndGetCandidates` der Klasse `matchingRuleProcessor` aufrufen.
  Übergeben Sie den Aufgabendatensatz und die Anzahl der Ressourcen. Das Ergebnis ist ein Array von Ressourcen-sys_ids.
- Das System verarbeitet die Übereinstimmungsregeln basierend auf der im Feld **Ausführungsreihenfolge** für jede Regel gespeicherten Nummer.
  Das Ergebnis ist eine Liste von Benutzern (sys_ids), die Sie für die Fallweiterleitung und -zuweisung verwenden können.

Umgekehrte Übereinstimmung

Die umgekehrte Übereinstimmung verwendet die gleichen Übereinstimmungsregeln, um Aufgaben mit einer Ressource und nicht Ressourcen mit einer Aufgabe abzugleichen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_Agent, sn_customerservice_Manager und admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Ressourcenabgleich-Engine kann Ressourcen und Aufgaben auf zwei Arten abgleichen:

- Vorwärts: gleicht Ressourcen mit einer Aufgabe ab
- Umgekehrt: gleicht Aufgaben für eine Ressource ab

Die gleiche Übereinstimmungsregel kann für eine vorwärts und rückwärts gerichtete Übereinstimmung verwendet werden.

Prozedur

- In der Anwendung Kundenservice-Management können Sie den umgekehrten Abgleich (das sog. Reverse Matching) verwenden, um zu bestimmen, welchen Anruf der nächste verfügbare Mitarbeiter übernehmen soll.
- Die umgekehrte Übereinstimmung gibt eine Liste von Fall-sys_ids anstelle von Benutzer-sys_ids zurück. Wenn Sie die umgekehrte Übereinstimmung verwenden, können Sie auch die zurückgegebenen Fälle auf eine bestimmte Anzahl begrenzen. Das folgende Beispiel zeigt, wie die umgekehrte Übereinstimmung verwendet wird.

```
MatchingRuleProcessor.processAndGetCandidates(resource, taskLimit,
"sn_customerservice_case", "reverse", false, [<array of cases to consider>])
```

Anzahl der für umgekehrte Übereinstimmungsregeln zurückgegebenen Aufgaben-sys_ids begrenzen

Umgekehrte Übereinstimmungsregeln geben eine Liste von Fall-sys_ids zurück. Begrenzen Sie die Anzahl der zurückgegebenen Fälle, indem Sie die Anzahl in der Systemeigenschaft reverse.matchingrule.entity.limit konfigurieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter `sys_properties.list` ein.
2. Suchen Sie nach der Systemeigenschaft reverse.matchingrule.entity.limit.
3. Ändern Sie im Feld „Anzahl“ die Anzahl der zurückgegebenen Fälle.
   Der Standardwert ist 30.

Ergebnis

Wenn die Anzahl der zurückgegebenen Fälle größer ist als der in der Systemeigenschaft aufgeführte Wert, wird die umgekehrte Übereinstimmungsregel nicht für Übereinstimmungsregeln für geskriptete Kriterien und Auswahlkriterien ausgeführt.

Übersicht über die Zuweisungs-Workbench

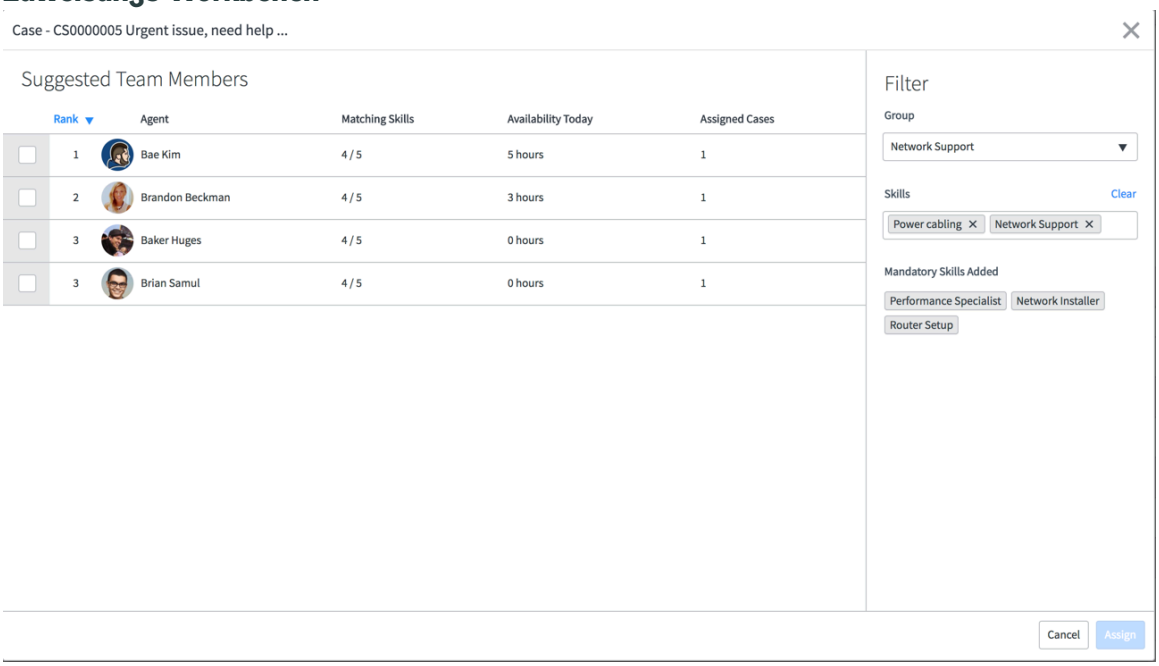
Die Zuweisungs-Workbench ermöglicht Kundenservice-Managern, Mitarbeiter effizient und intelligent Aufgaben zuzuweisen. Die Workbench verwendet konfigurierbare Kriterien, z. B. Kompetenzen und Verfügbarkeit, um die Mitarbeiter einer ausgewählten Gruppe zu bewerten und eine allgemeine Rangliste zu erstellen. Manager können diese Ergebnisse anzeigen und auf eine Schaltfläche klicken, um eine Aufgabe zuzuweisen.

Die Zuweisungs-Workbench zeigt alle relevanten Informationen für die Aufgabenzuweisung an, einschließlich:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Einer Liste der Kundenservice-Mitarbeiter in der Aufgaben-Zuweisungsgruppe
- Die zur Bewertung der Kundenservice-Mitarbeiter verwendeten Übereinstimmungskriterien
- Einer Gesamtrangliste für jeden Kundenservice-Mitarbeiter in der Zuweisungsgruppe
- Einem Filter mit der aktuellen Zuweisungsgruppe und den für die Aufgabe identifizierten Kompetenzen, einschließlich aller erforderlichen Kompetenzen

Zuweisungs-Workbench



Kundenservice-Mitarbeiter werden basierend auf den für die Workbench konfigurierten Kriterien von 1 bis zu einer beliebige Anzahl eingeordnet. Je mehr Kriterien erfüllt sind, desto höher ist der Rang eines Kundenservice-Mitarbeiters. Wenn die Kriterien für zwei Kundenservice-Mitarbeiter identisch sind, haben die Mitarbeiter denselben Rang. Zeigen Sie auf den Rang eines Kundenservice-Mitarbeiters, um die Details anzuzeigen.

Verwenden Sie den Filter, um die Zuweisungsgruppe zu ändern und Kompetenzen hinzuzufügen oder zu entfernen. Änderungen an der Zuweisungsgruppe oder an den Kompetenzlisten werden sofort in der Workbench berücksichtigt:

- Durch das Ändern der Zuweisungsgruppe wird eine andere Liste von Kundenservice-Mitarbeitern angezeigt.
- Das Hinzufügen oder Entfernen von Kompetenzen kann die Kundenservice-Mitarbeiter-Rangfolge ändern.

Wenn Sie die Funktion Obligatorische Kompetenzen verwenden, werden die in der Zuweisungs-Workbench angezeigten Kundenservice-Mitarbeiter nach den Kompetenzen in der Liste **Obligatorische Kompetenzen hinzugefügt** gefiltert und dann nach den anderen Übereinstimmungskriterien geordnet.

Hinweis: Kundenservice-Mitarbeiter können keine obligatorischen Kompetenzen hinzufügen oder entfernen oder eine Kompetenz nicht obligatorisch machen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zuweisungs-Workbench konfigurieren

Die Konfiguration der Zuweisungs-Workbench wird in einer Übereinstimmungsregel gespeichert, die auf dem übereinstimmenden Typ der **Auswahlkriterien** basiert. Die Standardkonfiguration verwendet die Übereinstimmungsregel **Empfehlung für Fallzuweisung**, die drei der vier Standard-Übereinstimmungskriterien enthält:

- Verfügbarkeit heute
- Übereinstimmende Kompetenzen
- Zugewiesene Fälle

Basierend auf diesen Übereinstimmungskriterien berechnet die Workbench einen Gesamtrang für jeden Kundenservice-Mitarbeiter in der Gruppe und zeigt ihn an. Sie können übereinstimmende Kriterien und die Übereinstimmungsregel **Empfehlung für Fallzuweisung** nach Bedarf ändern oder erstellen, oder Sie können eine eigene Konfiguration erstellen, indem Sie die folgenden Schritte ausführen:

1. Erstellen Sie ein oder mehrere Übereinstimmungskriterien.
2. Erstellen Sie eine Übereinstimmungsregel mit dem Übereinstimmungstyp **Auswahlkriterien**.
3. Öffnen Sie die Übereinstimmungsregel, und fügen Sie die gewünschten Übereinstimmungskriterien hinzu.

Wenn Sie obligatorische Kompetenzen verwenden, müssen Sie das Kriterium **Übereinstimmende Kompetenzen** in dieser Übereinstimmungsregel durch das Feld **Übereinstimmende Kompetenzen – Support für obligatorische Kompetenzen** ersetzen, damit es Kundenservice-Mitarbeitern mit obligatorischen Kompetenzen entspricht, die für einen Fall erforderlich sind.

Die Zuweisungs-Workbench verwenden

Greifen Sie auf die Zuweisungs-Workbench zu, indem Sie auf das Symbol „Service Desk-Mitarbeiter suchen“ ( ) Neben **Zugewiesen an** Feld im Aufgabenformular.

Hinweis: Der Status des aktuellen Datensatzes bestimmt die Verfügbarkeit des Symbols „Agent suchen“. Das Symbol ist für Datensätze im Status **Offen**, **Ausstehend** und **Abgebrochen** verfügbar, und wenn der Benutzer über Schreibzugriff für das Feld **zugewiesen an** verfügt. Das Symbol ist nicht für Datensätze im Status **Neu** oder **Geschlossen** verfügbar, oder wenn das Feld **zugewiesen an** für den aktuellen Benutzer schreibgeschützt ist.

Sortieren Sie die Liste der Kundenservice-Mitarbeiter nach einem der Übereinstimmungskriterien, indem Sie auf die gewünschte Spaltenüberschrift klicken, wodurch die vorgeschlagenen Kundenservice-Mitarbeiter basierend auf den ausgewählten Kriterien neu angeordnet werden.

Wählen Sie eine andere Zuweisungsgruppe aus der Liste **Gruppe** im Filter aus. Die Liste der Kundenservice-Mitarbeiter wird basierend auf der Auswahl aktualisiert. Wenn die ausgewählte Gruppe keine Kundenservice-Mitarbeiter enthält, wird eine Nachricht angezeigt, um eine andere Gruppe auszuwählen.

Fügen Sie Kompetenzen aus der Liste der **Kompetenzen** im Filter hinzu, oder entfernen Sie sie. Diese Auswahlmöglichkeiten werden in der Spalte **Übereinstimmende Kompetenzen** berücksichtigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kompetenzen, die für eine Aufgabe als obligatorisch gekennzeichnet wurden, werden in der Liste **Obligatorische Kompetenzen hinzugefügt** angezeigt. Diese Auswahlmöglichkeiten werden auch in der Spalte **Übereinstimmende Kompetenzen** berücksichtigt. Sie können dieser Liste keine Kompetenzen hinzufügen oder sie daraus entfernen.

Wählen Sie einen Kundenservice-Mitarbeiter aus, und klicken Sie auf **Zuweisen**, um die Aufgabe zuzuweisen. Die Workbench wird geschlossen und kehrt zum Fallformular zurück. Das Feld **zugewiesen an** wird mit dem ausgewählten Kundenservice-Mitarbeiter aktualisiert. Klicken Sie auf dem Fallformular auf **Speichern**, um diese Zuweisung zu speichern.

Plugins

Das Plugin „Assignment Workbench“ (com.snc.assignment_workbench) wird als Teil von Kundenservice-Management aktiviert.

Das Plugin „Case Assignment Workbench Demo“ (com.snc.case_assignment_workbench_demo) stellt Demodaten für die Workbench bereit.

Tabellen

Die Zuweisungs-Workbench fügt die folgenden Tabellen hinzu.

Zuweisungs-Workbench-Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Übereinstimmungskriterien [matching_dimension]	Speichert die Übereinstimmungskriterien, die zum Erstellen einer Konfiguration für die Zuweisungs-Workbench verwendet werden können.
Kriterien auswählen [matching_dimension_for_assignment]	Speichert die Übereinstimmungskriterien für Konfigurations-Übereinstimmungsregeln der Zuweisungs-Workbench.
Übereinstimmungsregel [matching_rule]	Speichert Übereinstimmungsregeln, einschließlich der Übereinstimmungsregeln, die Konfigurationen für die Zuweisungs-Workbench aufweisen.

Benutzerrollen

Die Zuweisungs-Workbench fügt die folgenden Rollen hinzu.

Zuweisungs-Workbench-Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Zuweisungs-Workbench [assignment_workbench]	Bietet Zugriff auf die Zuweisungs-Workbench für Kundenservice-Mitarbeiter und Verbraucherservice-Mitarbeiter.	Kompetenzanwender [skill_user]

Eigenschaften

Die Zuweisungs-Workbench fügt die folgenden Eigenschaften hinzu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften der Zuweisungs-Workbench

Eigenschaft	Beschreibung
assignment_workbench.find.agents.title	Titel für die Makro-Schaltfläche. • **Typ**: Zeichenfolge • **Standardwert**: Agents suchen • **Standort**: **Weiterleitung und Zuweisung** > **Eigenschaften**
assignment_workbench.new.window	Wenn dies aktiviert ist, wird die Zuweisungs-Workbench in einem neuen Fenster geöffnet • **Typ**: true | false • **Standardwert**: false • **Standort**: **Weiterleitung und Zuweisung** > **Eigenschaften**
assignment_workbench_no_of_agents	Anzahl der Mitarbeiter pro Seite. (Um eine bessere Leistung zu erzielen, verwenden Sie nicht mehr als 50 Mitarbeiter pro Seite.) • **Typ**: Auswahlliste • **Standardwert**: 30 • **Standort**: **Weiterleitung und Zuweisung** > **Eigenschaften**

Zugehörige Informationen

Zuweisungs-Workbench konfigurieren

Übereinstimmungskriterien für Fallzuweisung

Die Zuweisungs-Workbench verwendet konfigurierbare Übereinstimmungskriterien, z. B. Kompetenzen und Verfügbarkeit, um die Kundenservice-Mitarbeiter einer ausgewählten Gruppe zu bewerten und eine allgemeine Rangliste zu erstellen.

Es gibt drei Arten von Übereinstimmungskriterien:

- **Einfache Übereinstimmung** : Erstellt eine 1-zu-1-Übereinstimmung, z. B. Abgleich der Zeitzone eines Service Desk-Mitarbeiters mit der Zeitzone eines Aufgabenstandorts.
- **Aggregieren** : Verwendet eine einfache Abfrage und gibt ein aggregiertes Ergebnis zurück. Wählen Sie für einen Aggregattyp eine Tabelle aus, und erstellen Sie einen Filter. Wählen Sie dann ein Zusammenfassungsfeld aus, z. B. das Feld **zugewiesen an** Dieser Abfragetyp gibt eine Gruppe von Benutzern zurück.
- **Geskriptet** : Verwendet eine geskriptete Abfrage, die eine Liste von Anwendern zurückgibt.

In der Zuweisungs-Workbench werden mehrere Übereinstimmungskriterien bereitgestellt:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Verfügbarkeit heute**: Die Verfügbarkeit wird basierend auf dem Arbeitszeitplan des Kundenservice-Mitarbeiters, der zugewiesenen Arbeit und der persönlichen Freizeit berechnet. Je mehr Verfügbarkeit ein Kundenservice-Mitarbeiter hat, desto höher ist der Beitrag zum Gesamtrang des Mitarbeiters.
- **Übereinstimmende Kompetenzen**: Die Anzahl der Mitarbeiter-Kompetenzen, die den für den Fall erforderlichen Kompetenzen entsprechen. Je mehr Kompetenzen übereinstimmen, desto höher ist der Beitrag zum Gesamtrang des Mitarbeiters.
- **Übereinstimmende Kompetenzen: Unterstützung Obligatorischer Kompetenzen** : Berechnet die Anzahl der Kompetenzen von Service Desk-Mitarbeitern, die den obligatorischen Kompetenzen entsprechen. Die Berechnung erfolgt, indem alle Service Desk-Mitarbeiter herausgefiltert werden, die nicht über die obligatorischen Kompetenzen verfügen, und die verbleibenden Service Desk-Mitarbeiter werden sortiert. Je mehr Kompetenzen übereinstimmen, desto höher ist der Beitrag zum Gesamtrang des Mitarbeiters.

  Hinweis: Wenn Sie die Funktion „Obligatorische Kompetenzen“ verwenden, verwenden Sie das Kriterium **Übereinstimmende Kompetenzen – Support für obligatorische Kompetenzen**, um Kundenservice-Mitarbeiter mit den für einen Fall identifizierten obligatorischen Kompetenzen abzugleichen.

- **Zugewiesene Fälle**: Die Anzahl der Fälle, die diesem Mitarbeiter bereits zugewiesen sind. Je mehr Fälle zugewiesen sind, desto geringer ist der Beitrag zum Gesamtrang des Mitarbeiters.
- **Zuletzt Zugewiesen** : Um die zugewiesene Arbeit auszugleichen, priorisieren Sie den Service Desk-Mitarbeiter basierend auf seiner zuletzt zugewiesenen Arbeit.

Zur Erstellung übereinstimmender Kriterien wählen Sie den Typ aus und verwenden die Felder dieses Typs zum Erstellen der Abfrage. Nach der Erstellung von Zuordnungskriterien können Sie eine Konfiguration für die Zuweisungs-Workbench erstellen, indem Sie Zuordnungsregeln des Typs **Auswahlkriterien** erstellen und die gewünschten Zuordnungskriterien auswählen.

Im Rahmen der Auswahl der Übereinstimmungskriterien für die Workbench-Konfiguration können Sie für jedes einzelne Kriterium die folgenden Einstellungen angeben:

- Rangfolge und Anzeigenutzung
- Rangfolgemethode
- Gewichtung der Rangfolge
- Schwellenwert
- aktiv/inaktiv

Rangfolge und Anzeigenutzung

Geben Sie im Feld **Verwenden für** an, wie das Übereinstimmungskriterium verwendet werden soll:

- Rangfolge und Anzeige: Verwendet das Kriterium, um die Rangfolge von Service Desk-Mitarbeitern zu bestimmen, und zeigt es in einer Spalte in der Workbench an.
- Nur anzeigen: Zeigt das Kriterium in einer Spalte in der Workbench an, verwendet es jedoch nicht zur Bestimmung der Service Desk-Mitarbeiter-Rangfolge.
- Nur Rangfolge: Verwendet das Kriterium, um die Rangfolge von Service Desk-Mitarbeitern zu bestimmen, zeigt es jedoch nicht in der Workbench an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rangfolgemethode

Es gibt zwei Rangfolgemethoden:

- Mehr ist besser: Beispielsweise ist mehr Verfügbarkeit bei der Bestimmung der Service Desk-Mitarbeiter-Rangfolge besser.
- Weniger ist besser: Beispielsweise sind weniger zugewiesene Fälle bei der Bestimmung der Service Desk-Mitarbeiter-Rangfolge besser.

Gewichtung

Jedes Übereinstimmungskriterium hat eine zugewiesene Gewichtung. Standardmäßig haben die Übereinstimmungskriterien in der Übereinstimmungsregel **Empfehlung für Fallzuweisungen** eine zugewiesene Gewichtung von 10. Sie können den Kriterien, die wichtiger sind, eine höhere Gewichtung zuweisen.

Schwellenwert

Ein Schwellenwert legt eine Mindestanforderung für ein Kriterium fest. Legen Sie beispielsweise den Schwellenwert für das Kriterium „Übereinstimmende Kompetenzen“ auf 3 fest, wenn Sie nur die Kundenservice-Mitarbeiter sehen möchten, die mindestens drei der erforderlichen Kompetenzen für eine Aufgabe haben. Legen Sie für die Verfügbarkeit den Schwellenwert auf die gewünschte Anzahl von Stunden fest, um nur die Kundenservice-Mitarbeiter anzuzeigen, die die Mindestanzahl an verfügbaren Arbeitsstunden haben. Sie können den Schwellenwert in der zugehörigen Liste **Kriterien auswählen** im Übereinstimmungsregel-Formular festlegen. Personalisieren Sie ggf. die Liste, und fügen Sie die Spalte **Schwellenwert** hinzu.

Aktiv/inaktiv

Der Übereinstimmungsregel können mehrere Übereinstimmungskriterien zugeordnet sein, die die Konfiguration der Zuweisungs-Workbench bestimmen. Jedes einzelne Kriterium kann auf aktiv oder inaktiv gesetzt werden. Das Ändern dieser Einstellung wirkt sich unmittelbar auf die Kundenservice-Mitarbeiter-Rangfolge aus. Sie können ändern **Wählen Sie Kriterien Aus** Zugehörige Liste im Formular „Übereinstimmungsregel“. Personalisieren Sie ggf. die Liste, und fügen Sie die Spalte **Aktiv** hinzu.

Kundenservice-Mitarbeiter-Rangfolge berechnen

Die Zuweisungs-Workbench fügt die Werte der Übereinstimmungskriterien und ihrer jeweiligen Gewichtung hinzu und wendet diese Werte an, um die Kundenservice-Mitarbeiter-Gesamtrangfolge zu bestimmen.

1. Berechnen Sie eine Zahl für jedes Kriterium.
2. Multiplizieren Sie diese Zahl mit der Gewichtung des Kriteriums.
3. Teilen Sie das Ergebnis durch die Summe aller Kriteriumgewichtungen.
4. Wiederholen Sie diese Schritte für jedes Kriterium, und fügen Sie die Ergebnisse hinzu.

Das folgende Beispiel zeigt, wie die Rangfolge für einen Kundenservice-Mitarbeiter mit diesen Übereinstimmungskriterien-Werten bestimmt wird:

- Übereinstimmende Kompetenzen mit Support für obligatorische Kompetenzen: 5/6
- Verfügbarkeit heute: 7 Stunden
- Zugewiesene Fälle: 2

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Berechnungen:

- **Übereinstimmende Fähigkeiten**: 2/3 = 0,666 (3 ist die maximale Anzahl der Fähigkeiten)
- **Verfügbarkeit heute**: 7/8 = 0,875 (8 ist die maximale Anzahl von Stunden)
- **Zugewiesene Fälle**: 2/26 = 0,0769 (26 ist die Gesamtzahl der Aufgaben in der Tabelle)
- **Gewichtung** : Jedes Übereinstimmungskriterium hat eine gleiche Gewichtung von 10

```
((0.666 x 10) / Total of criterion weight (10+10+10)) + ((0.875 x 10) / Total of criterion weight (10+10+10)) + ((0.0769 x 10) / Total of criterion weight (10+10+10))
```

```
(6.66 / 30) + (8.75 / 30) + (0.769 / 30)
```

```
0.222 + 0.291 + 0.0256 = 0.53
```

Diese Berechnung wird für jeden Kundenservice-Mitarbeiter in der Zuweisungsgruppe ausgeführt. Kundenservice-Mitarbeiter werden basierend auf dem Wert dieser Berechnung bewertet, wobei die höchste Zahl die höchste Rangfolge erhält.

Übereinstimmungsregeln für Fallzuweisung

Verwenden Sie eine Übereinstimmungsregel, um eine Konfiguration für die Zuweisungs-Workbench zu erstellen.

Die Konfiguration der Zuweisungs-Workbench wird in einer Übereinstimmungsregel gespeichert, die auf dem übereinstimmenden Typ der **Auswahlkriterien** basiert.

Die Standardkonfiguration verwendet die Übereinstimmungsregel **Empfehlung für Fallzuweisung**, die drei der vier Standard-Übereinstimmungskriterien verwendet:

- Verfügbarkeit heute
- Übereinstimmende Kompetenzen
- Zugewiesene Fälle

Hinweis: Wenn Sie die Funktion „Obligatorische Kompetenzen“ verwenden, verwenden Sie das Kriterium **Übereinstimmende Kompetenzen – Support für obligatorische Kompetenzen**, um Kundenservice-Mitarbeiter mit den für einen Fall identifizierten obligatorischen Kompetenzen abzugleichen.

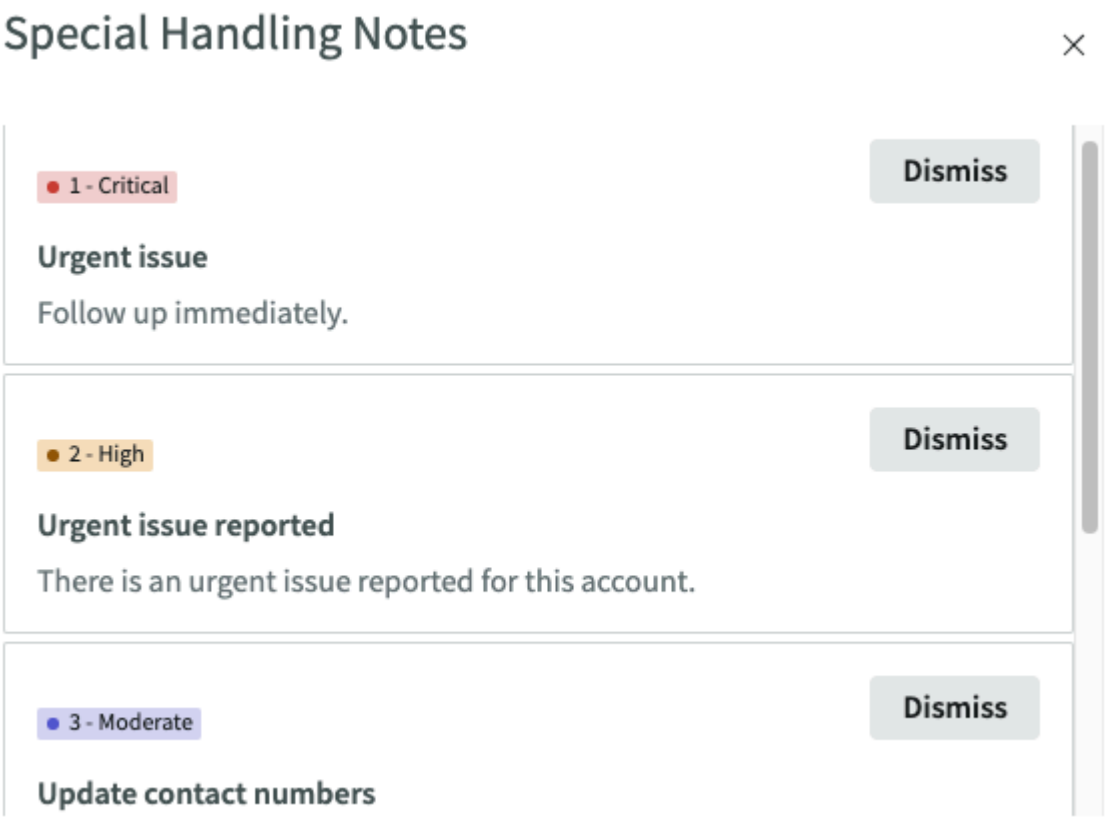
Sie können diese Übereinstimmungsregel anpassen, um Ihren spezifischen Bedarf für die Berechnung von Kundenservice-Mitarbeiter-Empfehlungen zu erfüllen. Diese Übereinstimmungsregel kann auch für die automatische Zuweisung verwendet werden, wenn Sie eine Zuweisungsregel erstellen.

Spezielle Bearbeitungsnotizen

Mit der Anwendung „spezielle Bearbeitungsnotizen“ können Sie Notizen erstellen, die dem Anwender wichtige Informationen zu einzelnen Datensätzen, z. B. einem Fall oder einem Account-Datensatz, zur Verfügung stellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Spezielle Bearbeitungsnotizen im konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich



Sie können spezielle Bearbeitungsnotizen für bestimmte Datensätze oder für eine Reihe von Datensätzen erstellen, die eine oder mehrere Bedingungen erfüllen. Sie können diese Anwendung auch so konfigurieren, dass spezielle Bearbeitungsnotizen aus zugehörigen Datensätzen angezeigt werden, z. B. aus dem Account oder dem Produkt, das einem Kundenservicefall zugeordnet ist.

Wichtig: Verwenden Sie spezielle Bearbeitungsnotizen für besondere Umstände und nicht für den allgemeinen Fallverarbeitungs-Workflow. Es wird nicht empfohlen, mehr als 10.000 spezielle Bearbeitungsnotizen für eine Instanz zu haben. Vermeiden Sie außerdem komplexe Bedingungen, und verwenden Sie Dot-Walking sparsam, wenn Sie spezielle Bearbeitungsnotizen erstellen. Eine große Anzahl von Notizen mit komplexen Bedingungen kann sich auf die Ladezeit auswirken.

Konfigurieren spezieller Bearbeitungsnotizen

Anwender mit der Rolle sn_shn.admin können die gewünschten Entitätstabellen konfigurieren, z. B. die Falltabelle, um spezielle Bearbeitungsnotizen zu verwenden. Spezielle Bearbeitungsnotizen können so konfiguriert werden, dass sie auf folgende Arten angezeigt werden:

- In einem Popup-Fenster, das angezeigt wird, wenn ein Anwender auf ein Formular zugreift .
- In einer eingebetteten Liste oder einer zugehörigen Liste in einem Datensatzformular .

Weitere Informationen finden Sie in den folgenden Konfigurationsthemen:

- Spezielle Bearbeitungsnotizen konfigurieren
- Entitätentabelle für Verwendung spezieller Bearbeitungsnotizen konfigurieren
- Formulare zum Anzeigen spezieller Bearbeitungsnotizen konfigurieren

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Spezielle Bearbeitungsnotizen werden erstellt, aktualisiert und gelöscht

Benutzer mit der Rolle sn_shn.admin können spezielle Bearbeitungsnotizen erstellen, aktualisieren und löschen. Benutzer mit der Rolle sn_shn.editor können Notizen anzeigen und aktualisieren, Benutzer mit der Rolle sn_shn.user können Notizen anzeigen. Weitere Informationen zum Erstellen spezieller Bearbeitungsnotizen finden Sie in den folgenden Themen:

- Spezielle Bearbeitungsnotiz erstellen
- Mit speziellen Bearbeitungsnotizen installierte Komponenten

Spezielle Bearbeitungsnotizen zeigen dem Anwender wichtige Informationen an. Neben einer Nachricht umfassen spezielle Bearbeitungsnotizen einen Status, eine zugewiesene Priorität und ein Ablaufdatum enthalten.

Der Status einer Notiz kann einer der folgenden sein:

status der speziellen Bearbeitungsnotiz

Status	Definition
Aktiv	Die Notiz ist aktiv. Aktive Notizen werden in der Liste der speziellen Bearbeitungsnotizen oder im Popup-Fenster angezeigt. Aktive Notizen verbleiben in der Liste, bis sie auf **Inaktiv** oder **Abgelaufen** gesetzt werden. Aktive Notizen verbleiben im Popup-Fenster, bis sie verworfen oder auf **Inaktiv** oder **Abgelaufen** gesetzt werden.
Inaktiv	Die Notiz ist nicht mehr aktiv. Benutzer mit der Rolle sn_shn.admin oder sn_shn.editor können eine Notiz auf **Inaktiv** setzen, wenn die Informationen in der Notiz nicht mehr nützlich sind. Wenn eine Notiz auf **Inaktiv**gesetzt ist, wird sie aus der Liste der speziellen Bearbeitungsnotizen oder dem Popup-Fenster entfernt. Inaktive Notizen können angezeigt werden, indem Sie zu navigieren **Spezielle Bearbeitungsnotizen** > **Spezielle Bearbeitungsnotizen**an.
Abgelaufen	Die Notiz hat ihr Ablaufdatum erreicht, oder sie wurde manuell auf „Abgelaufen“ gesetzt. Wenn eine Notiz abgelaufen ist, ist das Formular für alle anderen Benutzerrollen als den Systemadministrator schreibgeschützt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

status der speziellen Bearbeitungsnotiz (Fortsetzung)

Status	Definition
	Eine Notiz wird automatisch durch eine regelmäßige Aufgabe auf „Abgelaufen“ gesetzt, wenn sie ihr Ablaufdatum erreicht. Die regelmäßige Aufgabe legt auch alle inaktiven Notizen auf „Abgelaufen“ fest, wenn die inaktiven Notizen ihr Ablaufdatum erreicht haben.

Einer Notiz kann eine der folgenden Prioritäten zugewiesen werden. Jede Priorität verfügt über eine zugehörige Farbe, die als farbiger Balken im Popup-Fenster und als farbiger Kreis im Feld **Priorität** in einer Liste angezeigt wird. Die Core-UI Und Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Die Schnittstelle verwendet verschiedene Farben, um die Priorität darzustellen.

Spezielle Prioritäten für Bearbeitungsnotizen

Priorität	Core-UI	Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM
1 – Kritisch	Rot	Rot
2 - Hoch	Orange	Orange
3 - Mittel	Grün	Lila
4 - Niedrig	Blau	Grau

Wenn Sie eine spezielle Bearbeitungsnotiz erstellen, können Sie sie sofort wirksam machen, oder Sie können ein Datum auswählen, an dem sie wirksam wird. Sie können auch ein Ablaufdatum auswählen.

Popup-Fenster für spezielle Bearbeitungsnotizen

Spezielle Bearbeitungsnotizen können in einem Formular in einem Popup-Fenster angezeigt werden. Benutzer mit der Rolle sn_shn.admin können ein Formular so konfigurieren, dass das Popup-Fenster „Spezielle Bearbeitungsnotizen“ angezeigt wird. Dieses Fenster wird angezeigt, wenn Sie auf einen Datensatz zugreifen, der eine oder mehrere aktive Notizen enthält. Das Popup-Fenster zeigt die folgenden Informationen für jede Notiz an:

- Nachricht
- Priorität

Um eine Notiz zu verwerfen, klicken Sie auf **Verwerfen**. Wenn Sie eine Notiz schließen, wird sie nicht mehr im Popup-Fenster angezeigt. Um das Popup-Fenster „Spezielle Bearbeitungsnotizen“ zu schließen, klicken Sie auf **X**.

Liste der speziellen Bearbeitungsnotizen

Spezielle Bearbeitungsnotizen können in einem Formular in einer eingebetteten oder zugehörigen Liste angezeigt werden. Benutzer mit der Rolle sn_shn.admin können ein Formular so konfigurieren, dass die Liste der speziellen Bearbeitungsnotizen angezeigt wird. Diese Liste wird in einem Formular angezeigt, wenn eine oder mehrere aktive Notizen für einen Datensatz vorhanden sind. Die Liste der speziellen Bearbeitungsnotizen zeigt die folgenden Informationen für eine Notiz an:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Nachricht
- Ablaufdatum
- Priorität
- Tabelle

Spezielle Bearbeitungsnotizen werden erneut angezeigt

Spezielle Bearbeitungsnotizen werden normalerweise in einem Popup-Fenster angezeigt, wenn ein Datensatz geöffnet wird. Service Desk-Mitarbeiter können die speziellen Bearbeitungsnotizen anzeigen, einzelne Notizen schließen und das Fenster schließen. Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter das Fenster schließt, kann er es erneut öffnen und die speziellen Bearbeitungsnotizen anzeigen, ohne die Registerkarte „Datensatz“ in zu schließen und erneut zu öffnen Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.

Wählen Sie aus, um das Popup-Fenster „spezielle Bearbeitungsnotizen“ zu öffnen, nachdem es geschlossen wurde **Spezielle Bearbeitungsnotizen** Über das Menü „weitere Aktionen“ (•••) In der Aktionsleiste. Wenn keine speziellen Bearbeitungsnotizen verfügbar sind, zeigt das System eine Informationsmeldung an: „Es sind keine speziellen Bearbeitungsnotizen verfügbar.“

Die **Spezielle Bearbeitungsnotizen** Die Aktion, mit der Service Desk-Mitarbeiter das Fenster mit speziellen Bearbeitungsnotizen erneut öffnen können, ist derzeit auf den folgenden Datensatzseiten im konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich verfügbar:

- Seite für Fall mit direktem Kundenkontakt
- CSM-Seite „Standarddatenssatz“

Zusätzlich zu diesen Seiten ist die Aktion auch für Datensätze aus den folgenden Tabellen verfügbar:

- Account
- Asset
- Kontakt
- Incident
- Produktmodell
- Arbeitsauftragsaufgabe

Ablauf der speziellen Bearbeitungsnotizen

Die regelmäßige Aufgabe **Spezielle Bearbeitungsnotizen deaktivieren**, die täglich um Mitternacht ausgeführt wird, überprüft die Daten in den Feldern **Wirksam am** und **Ablaufdatum** für jede Notiz.

- Wenn eine spezielle Bearbeitungsnotiz ihr **Wirksam am**-Datum erreicht hat, setzt die regelmäßige Aufgabe den Status der Notiz auf **Aktiv**.
- Wenn eine spezielle Bearbeitungsnotiz ihr **Ablaufdatum** erreicht hat, setzt die regelmäßige Aufgabe den Status der Notiz auf **Abgelaufen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Domänentrennung für spezielle Bearbeitungsnotizen

Die Anwendung „spezielle Bearbeitungsnotizen“ unterstützt die Domänentrennung als prozessgetrennte Tabelle.

Beim Einfügen oder Aktualisieren einer speziellen Bearbeitungsnotiz hat der Auswahldomänenbereich konstruktionsbedingt Vorrang mit dem Feld Überschreibungen [sys_overrides] in prozessgetrennten Tabellen. Weitere Informationen finden Sie unter Prozessverwaltung .

Zugehörige Informationen

Spezielle Bearbeitungsnotizen konfigurieren

Verwalten Sie spezielle Bearbeitungsnotizen

Fall- und Account-Eskalation

Verwenden Sie die Eskalationsfunktion, um bestimmte Fälle oder Accounts hervorzuheben und das Bewusstsein für wichtige Kundenprobleme zu schärfen.

Die Eskalation eines Falls oder eines Accounts bietet die folgenden Vorteile:

- Sie erhöht die Aufmerksamkeit für ein Kundenproblem.
- Sie erleichtert die Kommunikation zu diesem Problem.
- Sie bietet eine Möglichkeit, den Fortschritt hin zu einer Lösung zu verfolgen.

Anwender mit der Rolle „anfordernde Person der Eskalation“ können dies tun Eskalieren Sie einen Fall oder einen Account Indem Sie auswählen **Fall Eskalieren** Zugehöriger Link im Fall- oder Account-Formular.

Unterschiede bei Fall- und Account-Eskalation

Der Eskalationsprozess ist für Fälle und Accounts zwar ähnlich, es gibt jedoch einige wichtige Unterschiede, die zu beachten sind.

- Eskalation von Fällen: Ein Kundenservice-Mitarbeiter verwaltet normalerweise eine Falleskalation und arbeitet direkt am eskalierten Fall, um das Problem zu beheben.
- Eskalation von Accounts: Ein Eskalationsmanager verwaltet normalerweise eine Account-Eskalation, die mehrere zugehörige Fälle enthalten kann, und zeichnet Details im Eskalationsdatensatz auf.

Weitere Informationen finden Sie unter Unterschiede bei Fall- und Account-Eskalation.

Eskalation von Fällen und Accounts konfigurieren

Die folgende Tabelle enthält eine Übersicht über die Konfigurationsaufgaben für die Eskalation von Fällen und Accounts. Benutzer mit der Systemadministratorrolle können diese Aufgaben ausführen.

Konfigurationsaufgaben für Fall- und Account-Eskalation

Aufgabe	Beschreibung
Eskalationsverwaltung konfigurieren	Konfigurieren Sie die Eskalation von Fällen und Accounts mit dem Guided Setup für Customer Service Management.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurationsaufgaben für Fall- und Account-Eskalation (Fortsetzung)

Aufgabe	Beschreibung
Fall- oder Account-Eskalationsvorlage erstellen	Eskalationsvorlagen bestimmen, wie eine Eskalationsanforderung verarbeitet wird, einschließlich der Art der Eskalation und eines optionalen Genehmigungsprozesses.
Schweregrad der Fall- oder Account-Eskalation erstellen	Erstellen Sie Definitionen für verschiedene Stufen des Eskalationsschweregrads, und wählen Sie Farbindikatoren aus, um eskalierte Fälle und Accounts in der Benutzeroberfläche hervorzuheben.

Eskalation von Fällen und Accounts verwenden

Die folgende Tabelle enthält eine Übersicht über die Benutzeraufgaben für die Eskalation von Fällen und Accounts.

Anwenderaufgaben für Fall- und Kontoeskalation

Aufgabe	Beschreibung
Fall oder Account eskalieren	Eskaliert Fälle oder Accounts, entweder im Namen von Kunden oder für interne Zwecke. Durch die Eskalation eines Falls oder Accounts wird ein zugehöriger Eskalationsdatensatz erstellt. Erforderliche Rolle: Eskalationsanforderer
Eskalierten Fall oder Account verwalten	Verwaltet einen Fall oder Account durch den gesamten Eskalationsprozess mit dem Eskalationsdatensatz. Das System identifiziert Fälle und Accounts in Listen und Formularen mit Farbindikatoren, die dem Eskalationsschweregrad entsprechen : rot (hoch) oder orange (mittel). Erforderliche Rolle: • Kundenservice-Mitarbeiter • Eskalations-Manager
Fall oder Account deeskalieren	Deeskaliert Fälle oder Accounts, wenn der Ursache der Eskalation behoben ist. Erforderliche Rolle: Deeskalationsanforderer
Optionalen Eskalationsgenehmigungsprozess verwenden	Schließt einen optionalen Genehmigungsschritt ein, bei dem Genehmiger eine Anforderung überprüfen und die Eskalation entweder genehmigen oder ablehnen. Wenn Sie den optionalen Genehmigungsschritt verwenden, erstellt das System den Eskalationsdatensatz bei der Genehmigung und ordnet ihn dem Fall oder Account zu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Unterschiede bei Fall- und Account-Eskalation

Eine Übersicht über die Unterschiede zwischen Falleskalationen und Account-Eskalationen.

- **Falleskalationen**: Ein Kundenservice-Mitarbeiter verwaltet normalerweise eine Falleskalation und führt den Großteil der Arbeiten zur Problemlösung aus, die im Falldatensatz aufgezeichnet wird. Bei Falleskalationen wird der Eskalationsdatensatz hauptsächlich für Statusberichtszwecke verwendet. Das Eskalations-SLA ist auch dem Falldatensatz und nicht dem Eskalationsdatensatz zugeordnet, da der Kundenservice-Mitarbeiter regelmäßig Updates bereitstellt.
- **Account-Eskalationen**: Ein Account-Eskalationsmanager verwaltet normalerweise eine Account-Eskalation, da sie mehreren zugrundeliegenden Fällen zugeordnet ist. Ein Account Manager arbeitet mit mehreren Fallbesitzern zusammen, um die Kundeneskalation zu lösen, und verwendet den Eskalationsdatensatz, um den Status der zugeordneten Fälle zu konsolidieren und regelmäßige Updates bereitzustellen. Daher ist das SLA dem Eskalationsdatensatz zugeordnet.

Unterschiede bei Fall- und Account-Eskalation

Funktion	Falleskalation	Account-Eskalation
Beziehungen	Entspricht 1:1 einem Fall.	Entspricht 1:1 einem Account. Benutzer können bestimmte Fälle mit dem Eskalationsdatensatz verknüpfen, um anzugeben, welche Fälle die Eskalation verursachen.
Vorlagen	Verwendet Falleskalationsvorlagen. **Hinweis:** Wenn Sie Falleskalation in auswählen **Typ** Feld wird ein zusätzliches Kontrollkästchen für angezeigt **Fügen Sie den Genehmigern einen Fallzuweisungsgruppenmanager hinzu** .	Verwendet Account-Eskalationsvorlagen.
Genehmigungs-Workflow	Enthält eine Option zum automatischen Hinzufügen des Managers der Fall-Zuweisungsgruppe zur Liste der Genehmiger, wenn der Standard-Genehmigungsworkflow verwendet wird.	Enthält keine Option zum automatischen Hinzufügen des Managers der Fall-Zuweisungsgruppe zur Liste der Genehmiger, da eine Account-Eskalation mehreren Fällen zugeordnet werden kann.
Eskalationszuweisung	Enthält keine separate Zuweisung. Eine Falleskalation entspricht einem Einzelfall, und der Kundenservice-Mitarbeiter verwaltet die Eskalation.	Enthält eine separate Zuweisung. Eine Account-Eskalation kann mehrere zugeordnete Fälle haben, die verschiedenen Kundenservice-Mitarbeitern zugewiesen sind, sodass der Eskalationsdatensatz ein Feld **Zugewiesen an** enthält. Eine Account-Eskalation

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Unterschiede bei Fall- und Account-Eskalation (Fortsetzung)

Funktion	Falleskalation	Account-Eskalation
		wird normalerweise einem Eskalationsmanager zugewiesen, da Account-Eskalationen normalerweise gravierender sind als Falleskalationen.
Beobachtungsliste	Enthält keine Option zum automatischen Hinzufügen eines Account-Teams zur Eskalations-Beobachtungsliste.	Enthält eine Option zum automatischen Hinzufügen eines Account-Teams zur Eskalations-Beobachtungsliste.
Eskalations-Updates zum Fall hinzugefügt	Aktualisierungen des Eskalationsdatensatzes werden auch dem Feld **Arbeitsnotizen** im entsprechenden Falldatensatz hinzugefügt.	Aktualisierungen des Eskalationsdatensatzes werden dem Account-Datensatz nicht hinzugefügt.
SLAs	Die mit der Eskalations-Funktion bereitgestellten Falleskalations-SLAs sind an den Fall angehängt.	Die mit der Eskalationsfunktion bereitgestellten SLAs für die Account-Eskalation sind an den Account angehängt.

Fall- und Account-Eskalationsprozess

Der Fall- und Account-Eskalationsprozess folgt mehreren Schritten von der Anforderung bis zum Abschluss.

1. Ihre Anwender mit der Rolle „Eskalationsanforderer“ fordern eine Eskalation für einen Fall oder Account an. Im Rahmen der Anforderung können Sie die folgenden Informationen angeben:
   - Den Grund für die Anforderung
   - Begründung für die Eskalation
   - Der Schweregrad der Eskalation
   - Die Eskalationsvorlage
   - Die Beobachtungsliste für die Eskalation
2. Wenn für eine Eskalationsanforderung eine Genehmigung erforderlich ist, überprüfen Genehmiger der ausgewählten Genehmigungsgruppe die Eskalationsanforderung und genehmigen sie sie, oder lehnen sie ab. Der Subflow für die ausgewählte Genehmigung aktualisiert dann den Genehmigungsstatus entsprechend.
3. Nach der Genehmigung verwaltet der Kundenservice-Mitarbeiter die Eskalation, wenn er mit dem Eskalationsformular voranschreitet. Der Kundenservice-Mitarbeiter kann beispielsweise Benutzer zur Beobachtungsliste hinzufügen und den Eskalationstrend aktualisieren.

   Hinweis: Aktualisierungen des Eskalationsformulars senden E-Mail-Benachrichtigungen an den aktuellen Benutzer und an Benutzer in der Beobachtungsliste.

4. Wenn das Problem gelöst wurde, können Ihre Anwender mit der Rolle „anfordernde Person für Deeskalation“ einen Fall oder einen Account deeskalieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Fall- und Account-Eskalationskomponenten

Die mit der Fall- und Account-Eskalationsfunktion installierten Rollen, Module und Tabellen.

Rollen

Rollen, die in der Fall- und Account-Eskalationsfunktion enthalten sind.

Verschiedene Rollen mit der Fall- und Account-Eskalationsfunktion

Rolle	Beschreibung
Eskalations-Anforderer (sn_customerservice.escalation_requester)	Kann Eskalationen für Fälle oder Accounts anfordern.
Deeskalations-Anforderer (sn_customerservice.deescalation_requester)	Kann einen Fall oder Account deeskalieren. Diese Rolle enthält die Rolle sn_customerservice.escalation_requester.

Eskalationsmodule

Die Funktion „Fall- und Account-Eskalation“ fügt das Eskalationsmodul zum Menü Customer Service hinzu:

- **Alle**: Listet alle Eskalationsdatensätze für Fälle und Accounts auf.
- **Eskalationsvorlagen**: Listet die Fall- und Account-Eskalationsvorlagen auf.
- **Eskalation Schweregrad**: Listet die Typen des Eskalationsschweregrads auf.

Diese Funktion fügt dem Menü Kundenservice auch eine Liste der eskalierten Fälle hinzu: **Kundenservice** > **Fälle** > **Eskaliert**

Tabellen

Tabellen, die in der Fall- und Account-Eskalation enthalten sind:

Verschiedene Tabellen mit der Fall- und Account-Eskalationsfunktion

Tabelle	Beschreibung
Eskalationsvorlagen [sn_customerservice_escalation_template]	Speichert Eskalationsvorlagen-Datensätze.
Eskalationen [sn_customerservice_escalation]	Speichert Datensätze, die für eskalierte Fälle und Accounts erstellt wurden.
Eskalation Schweregrade [sn_customerservice_escalation_severity]	Speichert Eskalations-Schweregrad-Definitionsdatensätze.

Formular Fall- und Account-Eskalation

Kundenservice-Mitarbeiter verwenden das Eskalationsformular zur Verwaltung von Eskalationen für Fälle und Accounts.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das Eskalationsformular umfasst Informationen zur Eskalation, z. B. den zugeordneten Fall bzw. Account und den Grund für die Eskalation. Darüber hinaus umfasst es Informationen zur Eskalation im Zeitverlauf, einschließlich Trends und Hinweise zu den Maßnahmen, die zur Behebung des Problems getroffen werden.

Ein Eskalationsdatensatz kann mehrere zugeordnete Fälle enthalten. Beim Aktualisieren von Eskalationsdatensätzen können Kundenservice-Mitarbeiter Kommentare oder Arbeitshinweise eingeben. Bei Falleskalationen werden Updates als Arbeitsnotizen in den Fallaktivitätsverlauf repliziert, sodass sie für den Kunden nicht sichtbar sind.

Das Eskalationsformular bietet eine zugehörige Liste **Zugehörige Fälle**, welche die zugehörigen Fälle von Account-Eskalationen umfasst. Der Benutzer kann mithilfe dieser zugehörigen Liste bestimmte Fälle zuweisen, um anzuzeigen, welche Fälle für die Eskalation verantwortlich sind. Das Eskalationsformular enthält auch **Aufgaben-SLAs** Und **Genehmiger** Zugehörige Listen.

Eskalationsformularfelder

Feld	Beschreibung
Nummer	Die der Eskalationsanforderung automatisch zugewiesene Nummer.
Quelldatensatz	Der Fall oder Account, für den eine Eskalation angefordert wird. **Hinweis:** Das Fall- oder Account-Formular für den Quelldatensatz enthält eine zugehörige Liste mit **Eskalationen**.
Status	Der aktuelle Status der Eskalation: • **Angefordert** : Ein Service Desk-Mitarbeiter mit der Rolle „anfordernde Person für Eskalation“ hat eine Eskalation für den Fall oder Account angefordert. • **Eskaliert** : Die Eskalationsanforderung wurde genehmigt. • **Abgelehnt** : Die Eskalationsanforderung wurde nicht genehmigt. • **Geschlossen** : Der Grund für die Eskalation wurde gelöst, und die Eskalation wurde geschlossen.
Quelle anfordern	Die Quelle der Falleskalationsanforderung: • Vom Kunden angefordert • Intern angefordert
Grund	Der Grund für die Anforderung der Falleskalation: • Inaktivität • Mangelnder Fortschritt • Vom Kunden gesetzte Frist
Beobachtungsliste	Die Beobachtungsliste für diesen bestimmten Eskalationsdatensatz. Für Account-Eskalationen können Sie **Account-Teammitglieder zur Beobachtungsliste hinzufügen**. Benutzer, die der Beobachtungsliste für einen Fall, einen Account oder einen Eskalationsdatensatz hinzugefügt wurden, erhalten eine E-

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eskalationsformularfelder (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Mail-Benachrichtigung, wenn der Fall oder Account eskaliert wurde und wenn Aktualisierungen am Eskalationsdatensatz vorgenommen werden.
Zuweisungsgruppe	Für Account-Eskalationen die Zuweisungsgruppe für diesen Account.
Zugewiesen an	Für Account-Eskalationen der Kundenservice-Mitarbeiter, der diesem Account zugewiesen ist.
Anforderung durch	Der Benutzer, der die Eskalation angefordert hat.
Genehmigt von	Wenn genehmigt, der Benutzer, der die Eskalationsanforderung genehmigt hat.
Abgelehnt von	Wenn abgelehnt, der Benutzer, der die Eskalationsanforderung abgelehnt hat.
Deeskaliert von	Der Benutzer, der die Fall- oder Account-Eskalation deeskaliert hat.
Eskalationstyp	Der Eskalationstyp, der vom Benutzer ausgewählt wurde, der die Eskalation angefordert hat.
Eskalationschweregrad	Der mit dieser Eskalation verbundene Eskalationsschweregrad, der den Schweregrad für die Eskalation und die Farbe definiert, die zum Hervorheben des eskalierten Datensatzes in der Benutzeroberfläche verwendet wird. • **Schweregrad „Hoch“** : Eskalierte Datensätze werden rot hervorgehoben. • **Schweregrad „Mittel“** : Eskalierte Datensätze werden orange hervorgehoben.
Eskalationstrend	Der aktuelle Status der Eskalation: • **Wird verbessert** • **Gleich** • **Nimmt ab**
Eskalation Begründung	Zusätzliche Informationen, die erklären, warum diese Eskalation erforderlich ist.

Fall- und Account-Eskalation verwalten

Erstellen Sie Eskalationsvorlagen und Eskalationsschweregraddefinitionen, um den Eskalationsprozess für Fälle und Accounts zu steuern.

Eskalationsvorlagen

Eine Eskalationsvorlage bestimmt, wie eine Eskalationsanforderung verarbeitet wird, indem die folgenden Informationen definiert werden:

- Die Art der Eskalation (Fall oder Account)
- Ob eine Genehmigung erforderlich ist:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wenn nein, wird die Eskalationsanforderung automatisch genehmigt.
- Wenn ja, geben Sie die Genehmigerliste an, die für den Standard-Genehmigungs-Subflow erforderlich ist, oder geben Sie einen anderen Genehmigungs-Subflow an.

- Die Eskalations-Beobachtungsliste. Benutzer, die der Beobachtungsliste hinzugefügt werden, erhalten E-Mail-Benachrichtigungen, wenn ein Eskalationsdatensatz aktualisiert wird.

Die Eskalationsfunktion bietet zwei Standard-Eskalationsvorlagen, eine für die Falleskalation und eine für die Eskalation des Accounts. Bei Bedarf können Benutzer mit der Systemadministratorrolle diese Vorlagen ändern oder Vorlagen erstellen.

Schweregrad der Eskalation

Ein Eskalationsschweregraddatensatz definiert den Schweregrad der Eskalation und die Farbe, die auf der Benutzeroberfläche dazu verwendet wird, den eskalierten Fall oder den Account-Datensatz hervorzuheben. Dieser zugewiesene Schweregrad ermöglicht Service Desk-Mitarbeitern die einfache Identifizierung eskalierter Fälle und Accounts in Listen und Formularen. Die Eskalationsfunktion bietet zwei Definitionen für Eskalationsschweregrade:

- **Schweregrad „Hoch“** : Eskalierte Datensätze werden rot hervorgehoben.
- **Schweregrad „Mittel“** : Eskalierte Datensätze werden orange hervorgehoben.

Die Anwenderoberfläche bestimmt, welche Felder für eskalierte Fälle und Accounts hervorgehoben werden.

Anwenderoberflächenindikatoren zur Identifizierung eskalierter Fälle und Accounts

Anwenderoberfläche	Beschreibung
CSM Agent Workspace	Feldindikatoren und Feldmarkierungen werden auf der angezeigt **Kurzbeschreibung** Feld für eskalierte Fälle und auf der **Name** Feld für eskalierte Accounts. **Hinweis:** Sie können Indikatoren und Hervorhebungen in ein beliebiges Feld verschieben, das kein Hyperlinkfeld ist.
Plattform-Schnittstelle	Eskalierte Fall- und Account-Nummern werden mit einem farbigen Punkt in einer Liste und einem farbigen Hintergrund in einem Formular angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

CSM Agent Workspace-Fallliste mit eskalierten Fällen

Number	Short description	Action status	Contact
CS0009003	I have a pending change request	Blocked internally	Amy Chen
CS0002010	Router crashed during firmware upgr…		Amy Chen
CS0002006	Request for router upgrade on KX5000		Andrew Chen
CS0002005	Router upgrade did not happen		Andrew Chen
CS0002002	Upgrade router to latest firmware		Andrew Chen
CS0001404	Email Server is down		George Warren
CS0001403	server outage issue		George Warren

Die Fallliste CSM-Mitarbeiterbereich zeigt diese Eskalationsdetails an:

- Nummer: Automatisch generierte Fallnummer.
- Kurzbeschreibung: Beschreibt den Fall.
- Aktionsstatus: Gibt den Status des Falls an.
- Kontakt: Zeigt die Kontaktperson für den Fall an.

Zusätzlich zur Definition des Feldindikators und der Feld-Highlights eines eskalierten Falls oder Accounts kann der Schweregrad bei der Konfiguration von SLAs verwendet werden. Um zusätzliche Eskalationsschweregrad-Definitionen zu konfigurieren, muss der Systemadministrator einen neuen Stil mit der gewünschten Farbe konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Heben Sie Listenfelder hervor .

Eskalations-SLAs

Eskalations-SLAs werden normalerweise verwendet, um die Häufigkeit von Updates zu bestimmen, die für verschiedene Typen und Schweregrade von Eskalationen erforderlich sind. Ein Eskalations-SLA ist einem Eskalationsschweregrad in der SLA-Definition zugeordnet. Wenn ein Benutzer eine Eskalationsanforderung erstellt, bestimmt die Auswahl im Feld **Eskalation Schweregrad** die SLA für den Eskalationsdatensatz. Die Eskalationsfunktion bietet die folgenden Fall- und Account-Eskalations-SLAs. Die folgende Tabelle enthält Informationen zu den Eskalations-SLAs und ihren Beschreibungen.

Fall- und Account-Eskalations-SLAs

Eskalations-SLAs	Beschreibung
Fall-Eskalations-SLAs	Bei Falleskalationen sind die Standard-SLAs dem Fall zugeordnet, da die Eskalation eins zu eins einem Fall entspricht: • **Eskalierte Fallantwort – 4 Stunden** : Deeskalieren Sie den Fall innerhalb von vier Stunden. • **Eskalierte Fallantwort – 8 Stunden** : Deeskalieren Sie den Fall innerhalb von acht Stunden. Aktualisieren Sie für die Falleskalation die SLA-Rücksetzbedingung auf „Altes SLA abschließen und ein

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Fall- und Account-Eskalations-SLAs (Fortsetzung)

Eskalations-SLAs	Beschreibung
	neues SLA starten, wenn der Fall neue Kommentare enthält“
Account-Eskalations-SLAs	Bei Account-Eskalationen werden die SLAs der Eskalation zugeordnet, da die Eskalation einem Account entspricht, der normalerweise keine SLAs unterstützt. • **Eskalierte Account-Antwort – 4 Stunden** : Deeskalieren Sie den Account innerhalb von vier Stunden. • **Eskalierte Account-Antwort – 8 Stunden** : Deeskalieren Sie den Account innerhalb von acht Stunden.

Benutzer mit der Systemadministratorrolle können Fall- und Account-Eskalations-SLAs konfigurieren, die auf Eskalationsattributen wie Eskalationstyp, Schweregrad und Trend basieren. Eskalations-SLAs werden an den folgenden Standorten gespeichert:

- Für Account-Datensätze im Eskalationsformular in der zugehörigen Liste **Aufgaben-SLAs**.
- Für Falldatensätze im Fallformular in der zugehörigen Liste **Aufgaben-SLAs**.

Übersicht über den Fallaktionsstatus

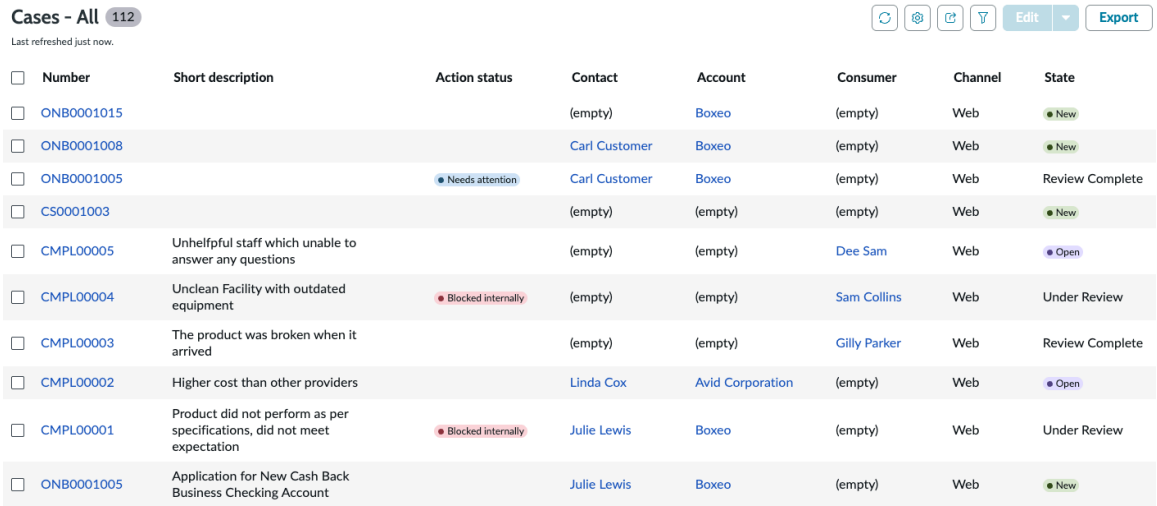
Verwenden Sie die Funktion Fallaktionsstatus, um den Status von Fällen in der Fall-Liste anzugeben. Mit dieser Funktion können Kundenservice-Mitarbeiter problemlos Fälle identifizieren, die Aufmerksamkeit erfordern, und ihre Arbeit schnell priorisieren.

Visuelle Indikatoren in der Spalte **Aktionsstatus** in der Fall-Liste 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 markiert Fälle, die gesperrt sind, z. B. Fälle, die offene zugehörige Aufgabendatensätze aufweisen oder auf Kundenfeedback warten. Gesperrte Fälle können den folgenden Status aufweisen:
  - Intern blockiert
  - Vom Kunden blockiert
  - Intern und vom Kunden blockiert

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktionsstatusspalte in der Fallliste



Cases - All 112

Last refreshed just now.

Edit | Export

Number	Short description	Action status	Contact	Account	Consumer	Channel	State
ONB0001015			(empty)	Boxeo	(empty)	Web	New
ONB0001008			Carl Customer	Boxeo	(empty)	Web	New
ONB0001005		Needs attention	Carl Customer	Boxeo	(empty)	Web	Review Complete
CS0001003			(empty)	(empty)	(empty)	Web	New
CMPL00005	Unhelfpful staff which unable to answer any questions		(empty)	(empty)	Dee Sam	Web	Open
CMPL00004	Unclean Facility with outdated equipment	Blocked internally	(empty)	(empty)	Sam Collins	Web	Under Review
CMPL00003	The product was broken when it arrived		(empty)	(empty)	Gilly Parker	Web	Review Complete
CMPL00002	Higher cost than other providers		Linda Cox	Avid Corporation	(empty)	Web	Open
CMPL00001	Product did not perform as per specifications, did not meet expectation	Blocked internally	Julie Lewis	Boxeo	(empty)	Web	Under Review
ONB0001005	Application for New Cash Back Business Checking Account		Julie Lewis	Boxeo	(empty)	Web	New

Zusätzlich zu den farbigen Indikatoren zeigt die Spalte **Aktionsstatus** auch eine kurze Statusnachricht.

Die Funktion Fallaktionsstatus verwendet umsetzbare Fallabläufe, um den Aktionsstatus für Kundenservicefälle automatisch zu bestimmen. Diese Abläufe erstellen und lösen Blockierungsaufgaben für verschiedene fallbezogene Aktionen und aktualisieren die Aktionsstatus-Indikatoren. Bestimmte Kundenservice-Mitarbeiter-Aktionen lösen diese Fallabläufe aus, die wiederum die Blockierungsaufgaben erstellen und lösen.

Kundenservice-Mitarbeiter und -Manager können auch manuell den Aktionsstatus für Fälle festlegen, indem sie das Feld **Handlungsbedarf** im Fallformular aktivieren.

Zugehörige Informationen

Fallaktionsstatus aktivieren

Umsetzbare Fallabläufe

Umsetzbare Fallabläufe enthalten vordefinierte Benutzeraktionen, die automatisch Blockierungsaufgaben für Kundenservicefälle erstellen und lösen.

Das Plugin „Case Action Status“ bietet mehrere umsetzbare Fallabläufe, die Blockierungsaufgaben für verschiedene fallbezogene Aktionen erstellen und lösen. Diese Abläufe sind standardmäßig aktiviert. Wenn Sie keine Blockierungsaufgaben für eine bestimmte Aktion erstellen möchten, deaktivieren Sie den zugehörigen Flow.

Um diese Flows anzuzeigen, navigieren Sie zu **Kundenservice** > **Administration** > **Aktive Flows**an.

Flow Designer-Aktionen

Fallabläufe verwenden die folgenden vordefinierten Flow Designer-Aktionen:

- Blockierungsaufgabe hinzufügen
- Blockierungsaufgabe deaktivieren
- Flag „Handlungsbedarf“ festlegen

Abläufe für Kundenservicefälle

Die Funktion Fallaktionsstatus bietet die folgenden Abläufe für Kundenservicefälle.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Blockierung nach Datensatz erstellen, wenn der Fall Kundeninformationen benötigt
- Blockierung nach Datensatz erstellen, wenn Fallaufgabe mit Fall verknüpft ist
- Blockierung nach Datensatz erstellen, wenn Change-Anforderung mit Fall verknüpft ist
- Blockierung nach Datensatz erstellen, wenn SC-Anforderung mit Fall verknüpft ist
- Blockierung nach Datensatz erstellen, wenn Arbeitsauftrag mit Fall verknüpft ist
- Blockierung nach Datensatz erstellen, wenn Incident mit Fall verknüpft ist
- Blockierung nach Datensatz erstellen, wenn Problem mit Fall verknüpft ist
- Blockierung nach Datensatz auflösen, wenn die Fallaufgabe geschlossen wird
- Blockierung nach Datensatz auflösen, wenn Change-Anforderung geschlossen wird
- Blockierung nach Datensatz auflösen, wenn der Incident geschlossen wird
- Blockierung nach Datensatz auflösen, wenn Problem geschlossen oder die Korrektur kommuniziert wird
- Blockierung nach Datensatz auflösen, wenn Problem geschlossen oder die Korrektur/die Problemumgehung kommuniziert wird
- Blockierung nach Datensatz auflösen, wenn SC-Anforderung geschlossen wird
- Blockierung nach Datensatz auflösen, wenn Benutzerinformationen für den Fall bereitgestellt werden
- Blockierung nach Datensatz auflösen, wenn der Arbeitsauftrag geschlossen oder abgebrochen wird
- „Handlungsbedarf“ festlegen, wenn andere zusätzliche Kommentare hinzufügen
- Fall aktualisieren, wenn Blockierung nach Datensatz erstellt wird
- Fall aktualisieren, wenn das Feld „Handlungsbedarf“ umgeschaltet wird

Abläufe für Kundenserviceaufträge

Die Funktion Fallaktionsstatus bietet die folgenden Abläufe für Kundenserviceaufträge.

- Blockierung nach Datensatz erstellen, wenn der Auftrag Kundeninformationen benötigt
- Blockierung nach Datensatz auflösen, wenn Benutzerinformationen für den Auftragsfall bereitgestellt werden
- „Handlungsbedarf“ festlegen, wenn andere zusätzliche Kommentare zum Auftragsfall hinzufügen
- Auftragsfall aktualisieren, wenn das Feld „Handlungsbedarf“ umgeschaltet wird

Flows für Problemdatensätze, die einem Fall zugeordnet sind

Wenn ein Problem mit einem Fall mit verknüpft ist **Aufgabenlösung erforderlich** Sperrgrund: Ein Fall-Flow wird bereitgestellt, um die Sperraufgabe zu lösen, wenn eine Korrektur kommuniziert oder der Problemdatensatz geschlossen oder abgebrochen wird.

Wenn ein Problem mit einem Fall mit verknüpft ist **Problemumgehung erforderlich** Sperrgrund: Ein Fall-Flow wird bereitgestellt, um die Sperraufgabe zu lösen, wenn ein Workaround bereitgestellt wird oder der Problemdatensatz geschlossen oder abgebrochen wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Blockierende Aufgaben

Bestimmte Aktionen von Service Desk-Mitarbeitern lösen Fall-Flows aus, die erstellen und lösen Die Blockierende Aufgaben für Kundenservicefälle. Diese Aufgaben bestimmen den Status der Fallaktion.

Wenn ein Kundenservice-Mitarbeiter bestimmte Aktionen ausführt, z. B. einen Kunden um weitere Informationen bitten oder ein Problem mit einem Fall verknüpfen, wird das System folgende Schritte ausführen:

- Dem Fall eine blockierende Aufgabe hinzufügen. Diese Aufgabe wird im Fallformular im Formularabschnitt **Blockiert durch** angezeigt.
- Das Feld **Aktionsstatus** im Fallformular und in der Fall-Liste aktualisieren.

Hinweis: Eine blockierende Aufgabe ist eine Aufgabe, die einen Mitarbeiter daran hindert, bei der Lösung des Falls voranzukommen. Beispielsweise kann ein Fall einen oder mehrere offene zugehörige Aufgabendatensätze besitzen oder auf Kundenfeedback warten.

Darüber hinaus gibt es Aktionen, die diese Blockierungsaufgaben lösen, z. B. der Kunde, der auf die Frage eines Kundenservice-Mitarbeiters reagiert, oder ein interner Benutzer, der eine Problemaufgabe löst. Wenn eine dieser Aktionen auftritt, wird das System folgende Schritte durchführen:

- Aktualisiert den Status von Die Blockierungsaufgabe im Fallformular.
- Das Feld **Aktionsstatus** im Fallformular und in der Fall-Liste aktualisieren.
- Das Feld **Handlungsbedarf** im Fallformular aktivieren.

Aktionen, die blockierende Aufgaben erstellen

Die folgenden Aktionen erstellen eine blockierende Aufgabe für Kundenservicefälle:

- Der Kundenservice-Mitarbeiter setzt den Status des Falls auf **Weitere Informationen erforderlich**.
- Der Kundenservice-Mitarbeiter ordnet dem Fall eines der folgenden Elemente zu:
  - Problem
  - Anforderung
  - Change
  - Incident
  - Fallaufgabe
  - Arbeitsauftrag

Aktionen, die blockierende Aufgaben lösen

Die folgenden Aktionen werden gelöst Die Blockierende Aufgaben für Kundenservicefälle:

- Ein Kunde stellt die angeforderten Informationen bereit.
- Eine Korrektur oder eine Problemumgehung wird einem zugehörigen Problemdatensatz zugeordnet.
- Ein zugehöriges Problem, eine Anforderung, eine Änderung oder ein Incident-Datensatz wurde gelöst.
- Eine zugehörige Fallaufgabe oder ein Arbeitsauftrag wird geschlossen oder abgebrochen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld „Handlungsbedarf“

Wenn das Feld **Handlungsbedarf** im Fallformular aktiviert ist, wird in der Spalte **Aktionsstatus** in der Fall-Liste ein blauer Indikator angezeigt.

Das Feld **Handlungsbedarf** wird automatisch aktiviert, wenn:

- Eine blockierende Aufgabe für einen Fall gelöst wird.
- Ein Kunde oder eine andere Person als der Fallbesitzer einen Fall kommentiert.
- Eine Arbeitsnotiz einem Fall hinzugefügt wird, der ein untergeordnetes Element eines schwerwiegenden Falls ist.

Kundenservice-Mitarbeiter und -Manager können das Feld **Handlungsbedarf** manuell aktivieren, wenn Informationen von Kunden oder internen Benutzern benötigt werden. Dieses Feld kann nur von dem dem Fall zugewiesenen Kundenservice-Mitarbeiter oder vom Kundenservice-Manager oder Administrator deaktiviert werden.

Anforderung zusätzlicher Informationen von einem Kunden

Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter zusätzliche Informationen von einem Kunden anfordert, aktiviert das System **Handlungsbedarf** Feld und legt fest **Aktionsstatus** Feld zu Handlungsbedarf.

Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter ein zweites Mal zusätzliche Informationen von einem Kunden zum selben Fall anfordern muss, löschen Sie unbedingt **Handlungsbedarf** Feld im Fallformular, bevor die Informationen angefordert werden. Dadurch wird sichergestellt, dass der Status korrekt aktualisiert wird.

Fallaktionsstatus und Verwaltung schwerwiegender Probleme

Wenn Sie die Funktion Fallaktionsstatus mit der Verwaltung schwerwiegender Probleme verwenden, aktivieren die folgenden Aktionen das Feld **Handlungsbedarf** für einen schwerwiegenden Fall:

- Ein Kunde stellt Kommentare für einen Fall bereit, der ein untergeordnetes Element eines schwerwiegenden Falls ist.
- Ein Kundenservice-Mitarbeiter fügt eine Arbeitsnotiz zu einem Fall hinzu, der ein untergeordnetes Element eines schwerwiegenden Falls ist.

Zugehörige Liste „Blockiert durch “

Blockierende Aufgaben, die für einen Fall erstellt werden, werden der zugehörigen Liste **Gesperrt von** hinzugefügt. Jeder blockierenden Aufgabe ist einer der folgenden Sperrgründe zugewiesen:

- Informationen vom Kunden erforderlich
- Aufgabenlösung erforderlich
- PRB-Workaround erforderlich
- Sonstige

Hinweis: Wenn ein Problem mit einem Fall verknüpft ist und eine blockierende Aufgabe erstellt wird, wird der Sperrgrund auf **Handlungsbedarf**gesetzt. Bei Bedarf kann der Kundenservice-Mitarbeiter diesen Grund in **PRB-Workaround erforderlich** ändern.

Wenn eine blockierende Aufgabe gelöst ist:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Das Feld **Entsperrt von** zeigt den Benutzer an, der die Sperre aufgehoben hat.
- Das Feld **Entsperrt von** zeigt das Datum an, an dem die blockierende Aufgabe gelöst wurde.

Tabelle „Blockierende Aufgaben“

Datensätze, die haben Die Blockierende Aufgaben werden in der Tabelle „blockiert von“ [sn_action_Status_Blocked_by] gespeichert. Datensätze werden regelmäßig aus dieser Tabelle entfernt. Sechs Monate nach dem Schließen eines gesperrten Datensatzes werden die Einträge in der Tabelle „Blockiert von“ im Zusammenhang mit dem blockierten Datensatz entfernt.

Fallaktionsstatus-Analysen

Das Customer-Servicemanager-Dashboard zeigt den Prozentsatz des Fallrückstands an, der auf eine Kundenservice-Mitarbeiter-Antwort, eine Kundeneingabe oder eine Antwort für andere Benutzer wartet.

Das -Dashboard enthält **Offener Backlog – Blockiert** Widget, das die verbleibende Arbeit aufgliedert, um Fälle mit den folgenden Anwendern anzuzeigen:

- Agent
- Kunde
- Andere interne Stakeholder

Wenn blockierende Aufgaben für einen Fall erstellt und gelöst werden, verfolgt dieses Dashboard-Widget die für jeden dieser Benutzer aufgewendete Fallzeit nach. Die Aufgliederung ist festgelegt für:

- Intern blockiert
- Vom Kunden blockiert
- Intern und vom Kunden blockiert

Protokollierung des Fallaktionsstatus

Die Protokollierung für die Funktion „Fallaktionsstatus“ verwendet eine Metrik-Definition, um Informationen zu blockierenden Aufgaben anzuzeigen, die mit Kundenservicefällen verknüpft sind.

Definierte Metriken können nachverfolgen, wie lange ein bestimmtes Feld einen bestimmten Wert enthält. Die Metrik-Definition der **Fall-Akteur-Dauer** protokolliert die Ereignisse im Zusammenhang mit fallblockierenden Aufgaben.

Wenn eine fallblockierende Aufgabe erstellt oder gelöst wird, protokolliert das System die Informationen. Diese Informationen können verwendet werden, um Berichte über die Dauer des Falls für den Kunden, den Kundenservice-Mitarbeiter oder andere interne Stakeholdern zu erstellen.

Wenn ein Fall von einem Kunden oder einem internen Benutzer blockiert und entsperrt wird, verfolgt die Metrik-Definition die Dauer des Falls mit jedem dieser Akteure.

Die Metriken umfassen:

- Fallnummer
- Metrikdefinition

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wert
  - Handlungsbedarf
  - Vom Kunden blockiert
  - Intern und vom Kunden blockiert
- Start- und Endzeiten
- Dauer

Übersicht über die Verwaltung schwerwiegender Probleme

Major Issue Management ermöglicht die Kundenkommunikation für Probleme, die eine breitere Zielgruppe betreffen. Verwenden Sie diese Funktion, um betroffene Kunden proaktiv zu identifizieren, diesen Kunden Informationen bereitzustellen und den Lösungsprozess zu verwalten.

Mit dieser Funktion können Sie den Kommunikations- und Lösungsprozess für Probleme, die sich auf mehrere Kunden auswirken, effizient verwalten. Mit Major Issue Management können Sie betroffene Kunden identifizieren, die noch kein Problem gemeldet haben, und proaktiv Fälle für diese Kunden erstellen.

Major Issue Management führt das Konzept eines schwerwiegenden Falles ein, der die Details zu einem bestimmten Problem enthält. Untergeordnete Fälle können einfach für einen schwerwiegenden Fall erstellt werden, wobei ein untergeordneter Fall für jeden vom Problem betroffenen Kunden erstellt wird. Diese untergeordneten Fälle enthalten die kundenspezifischen Informationen.

Identifizieren Sie betroffene Kunden, indem Sie eine Empfängerliste von Accounts oder Verbrauchern erstellen und an den schwerwiegenden Fall anhängen. Erstellen Sie diese Liste mit der Anwendung Targeted Communications. Erstellen Sie eine Empfängerliste, indem Sie dynamische Bedingungen identifizieren, ein Skript ausführen oder Kundeninformationen in eine Vorlage importieren. Verwenden Sie nach dem Anfügen an einen schwerwiegenden Fall die Empfängerliste, um einen untergeordneten Fall für jeden in der Liste enthaltenen Kunden zu erstellen.

Ein schwerwiegender Fall wird auf zwei Arten erstellt:

- Ein Kundenservice-Manager kann einen schwerwiegenden Fall erstellen.
- Ein Kundenservice-Manager oder ein Manager für schwerwiegende Probleme kann einen Kandidaten für einen schwerwiegenden Fall heraufstufen.

Kandidaten für einen schwerwiegenden Fall werden entweder durch die Heraufstufung eines vorhandenen Kundenservicefalls (für von Kunden gemeldete Probleme) oder durch die direkte Erstellung eines Kandidatenfalls (für nicht vom Kunden gemeldete Probleme) erstellt. Kandidatenfälle müssen genehmigt werden, bevor sie zu schwerwiegenden Fälle heraufgestuft werden.

Major Issue Management bietet auch Eigenschaften, die die automatische Synchronisierung von einem schwerwiegenden Fall mit den zugeordneten untergeordneten Fällen ermöglichen. Verwenden Sie diese Eigenschaften, um die Synchronisierung zu aktivieren und die synchronisierten Felder zu identifizieren.

Das Menü Management schwerwiegender Probleme kann in verwendet werden ServiceNow AI Platform Schnittstelle und in der Schnittstelle des Mitarbeiterbereichs.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Probleme identifizieren und schwerwiegende Fälle erstellen

Kundenservice-Mitarbeiter, -Manager und Manager für schwerwiegende Probleme können den folgenden Prozess verwenden, um potenzielle Probleme zu identifizieren, schwerwiegende Fälle zu erstellen und betroffene Kunden zu identifizieren.

1. Erstellen Sie einen Kandidaten für einen schwerwiegenden Fall oder kennzeichnen Sie einen vorhandenen Kundenservicefall als Kandidat für einen schwerwiegenden Fall.
2. Überprüfen Sie den Kandidaten für einen schwerwiegenden Fall und genehmigen Sie ihn entweder als schwerwiegenden Fall oder lehnen Sie ihn ab.
   - Wenn genehmigt, wird der Kandidatenfall zu einem untergeordneten Fall des schwerwiegenden Falls.
   - Wenn abgelehnt, wird der Kandidatenfall wieder zu einem normalen Fall.
3. Ordnen Sie andere Fälle, die für dasselbe Problem gemeldet wurden, als untergeordnete Fälle des schwerwiegenden Falls zu.
4. Identifizieren Sie andere Kunden, die durch das Problem betroffen sind, indem Sie eine Empfängerliste erstellen und an den schwerwiegenden Fall anfügen.
5. Erstellen Sie untergeordnete Fälle für die in der Empfängerliste enthaltenen Kunden.
6. Verwalten Sie das Problem mit dem schwerwiegenden Fall bis zur Lösung.
   - Aktualisieren Sie den schwerwiegenden Fall nach Bedarf, wodurch die untergeordneten Fälle automatisch aktualisiert werden.
   - Schließen Sie den schwerwiegenden Fall, wenn das Problem gelöst ist. Wenn Sie den schwerwiegenden Fall schließen, werden alle untergeordneten Fälle automatisch geschlossen.

Schwerwiegende, Kandidaten- und untergeordnete Fälle

Das Management schwerwiegender Probleme verwendet Kandidaten für schwerwiegende Fälle, um potenzielle Probleme zu identifizieren, die sich auf mehrere Kunden auswirken. Mit der Genehmigung werden Kandidatenfälle zu schwerwiegenden Fällen heraufgestuft, mit denen Sie Probleme bis zur Lösung verwalten können. Untergeordnete Fälle werden für Kunden erstellt, die von einem Problem betroffen sind und dem entsprechenden schwerwiegenden Fall zugeordnet sind.

Schwerwiegende Fälle

Ein schwerwiegender Fall enthält Informationen zu einem bestimmten Problem, das sich auf mehrere Kunden auswirkt. Er ist nicht mit Accounts, Kontakten oder Verbrauchern verknüpft. Diese kundenspezifischen Informationen befinden sich in den untergeordneten Fällen, die dem schwerwiegenden Fall zugeordnet sind.

Die dem schwerwiegenden Fall zugeordnete Empfängerliste identifiziert Kunden, die vom Problem betroffen sind. Wählen Sie im Formularabschnitt „Informationen zu wichtigem Fall“ im Formular „Schwerwiegender Fall“ eine Liste im Feld **Betroffene Kunden** aus. Nach dem Hinzufügen der Liste können Sie automatisch untergeordnete Fälle für alle Kunden in der Liste erstellen. Diese Fälle werden zu hinzugefügt **Untergeordnete Fälle** Zugehörige Liste im Formular „schwerwiegender Fall“.

Mit Synchronisierung Wenn diese Option aktiviert ist, werden Aktualisierungen des übergeordneten schwerwiegenden Falls automatisch mit den zugehörigen untergeordneten Fällen synchronisiert. Wenn der schwerwiegende Fall geschlossen wird, werden auch die zugehörigen untergeordneten Fälle mit den folgenden status geschlossen: Neu, Offen, Warten auf Kundeninformationen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Um schwerwiegende Fälle in der Listenansicht zu identifizieren, überprüfen Sie den Wert im Feld **Fallstatus „Schwerwiegend“**.

- Schwerwiegende Fälle haben den Status „Akzeptiert“.
- Kandidaten für einen schwerwiegenden Fall haben entweder den Status „Vorgeschlagen“ oder „Abgelehnt“.
- Reguläre Fälle haben einen leeren Wert.

In der Formularansicht zeigen schwerwiegende Fälle und Kandidaten für einen schwerwiegenden Fall den Formularabschnitt „Informationen zu wichtigem Fall“ an.

Hinweis: Zugehörige Links in einem schwerwiegenden Fallformular werden nicht mit zugeordneten untergeordneten Fällen synchronisiert.

Kandidaten für einen schwerwiegenden Fall

Ein Kundenservice-Mitarbeiter verwendet einen Kandidaten für einen schwerwiegenden Fall oder einen Kandidatenfall, um ein Problem zu kennzeichnen, das ein breiteres Problem sein könnte, das mehrere Kunden betrifft. Ein Service Desk-Mitarbeiter kann einen Kandidaten für einen schwerwiegenden Fall auf folgende Weise erstellen:

- Indem ein vorhandener Kundenservicefall mit einem gemeldeten Problem zu einem Kandidaten für einen schwerwiegenden Fall heraufgestuft wird.
- Durch Erstellen eines neuen Kandidaten für schwerwiegenden Fall.

Ein Kandidat für einen schwerwiegenden Fall erfordert die Genehmigung des Kundenservice-Managers oder des Managers für schwerwiegende Fälle, bevor er zu einem schwerwiegenden Fall heraufgestuft wird.

- Wenn ein Kandidat für einen schwerwiegenden Fall aus einem vorhandenen Fall heraufgestuft wurde, wird ein neuer schwerwiegender Fall erstellt, und der Kandidatenfall wird zu einem untergeordneten Fall dieses schwerwiegenden Falls.
- Wenn direkt ein neuer Kandidat für einen schwerwiegenden Fall erstellt wurde, wird derselbe Fall zum schwerwiegenden Fall.

Wenn ein Kandidat für einen schwerwiegenden Fall abgelehnt wird, wird er auf einen regulären Fall zurückgesetzt.

Untergeordnete Fälle

Untergeordnete Fälle sind einem schwerwiegenden Fall zugeordnet. Ein untergeordneter Fall wird für jeden Account (B2B) oder Verbraucher (B2C) erstellt, der von dem schwerwiegenden Problem betroffen ist. Untergeordnete Fälle werden aus der Empfängerliste im schwerwiegenden Fall erstellt und können vom Manager für schwerwiegende Probleme auch manuell hinzugefügt werden.

Wenn untergeordnete Fälle erstellt werden, wird die Kurzbeschreibung aus dem schwerwiegenden Fall in jeden der untergeordneten Fälle kopiert. Doppelte untergeordnete Fälle werden nicht erstellt. Wenn bereits ein untergeordneter Fall für einen Account oder einen Verbraucher vorhanden ist, wird er nicht erneut erstellt.

Wenn untergeordnete Fälle erstellt werden, können Sie Text in ein Popup-Fenster eingeben, das dem Feld **Zusätzliche Kommentare** im Fallformular für untergeordnete Fälle hinzugefügt wird. Diese Kommentare werden nur den neu erstellten untergeordneten Fällen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

hinzugefügt. Der schwerwiegende Fall und alle vorhandenen zugeordneten untergeordneten Fälle werden nicht aktualisiert.

Der primäre Kontakt für einen Account ist der Kontakt im untergeordneten Fall und wird automatisch der Beobachtungsliste für untergeordnete Fälle hinzugefügt.

Synchronisierung zwischen schwerwiegenden Fällen und zugeordneten untergeordneten Fällen

Der Systemadministrator kann Systemeigenschaften festlegen, die die Synchronisierung zwischen dem schwerwiegenden Fall und den zugehörigen untergeordneten Fällen aktivieren oder deaktivieren und auch die zu synchronisierenden Felder definieren. Die Synchronisierung erfolgt vom schwerwiegenden Fall bis zu den untergeordneten Fällen. Wenn der Status eines untergeordneten Falls „Gelöst“, „Geschlossen“ oder „Abgebrochen“ ist, findet die Synchronisierung nicht statt.

Ein schwerwiegender Fall und die zugehörigen untergeordneten Fälle verwalten die Synchronisierung in den von der Eigenschaft **sn_customerservice.case_fields_to_sync** angegebenen Feldern. Diese Eigenschaft gibt die Liste der Felder an, die vom schwerwiegenden Fall mit den zugeordneten untergeordneten Fällen synchronisiert werden sollen. Standardmäßig enthalten diese Felder:

- Priorität
- Status
- Kommentare
- Arbeitshinweise
- Abschlussnotizen
- Lösungscode

Wenn das Feld **Status** vom schwerwiegenden Fall zu den untergeordneten Fällen synchronisiert wird, müssen die Felder **Abschlussnotizen** und **Lösungscode** ebenfalls synchronisiert werden.

Hinweis: Untergeordnete Fälle können jederzeit manuell zu einem schwerwiegenden Fall hinzugefügt werden. Es gibt keine rückwirkende Synchronisierung für neu hinzugefügte untergeordnete Fälle.

Wenn die Synchronisierung aktiviert ist, werden Änderungen an einem schwerwiegenden Fall in einem Popup-Fenster gespeichert. Überprüfen Sie das Update, indem Sie auf **OK** klicken.

Hinweis: Im Basissystem ist die Fallsynchronisierung von über- und untergeordneten Fällen nur für die Falltabelle (sn_customerservice_Case) verfügbar. Diese Funktion muss für Tabellen konfiguriert werden, die die Falltabelle erweitern.

Empfängerlisten

Verwenden Sie Empfängerlisten, die Account- oder Verbraucherinformationen enthalten, um die untergeordneten Fälle für einen schwerwiegenden Fall zu erstellen.

Manager für schwerwiegende Probleme und Kundenservice-Manager können die gewünschte Liste im Feld **Betroffene Kunden** im Formular für schwerwiegende Fälle auswählen. Auswählen **Erstellen Sie Untergeordnete Fälle** Erstellt dann einen untergeordneten Fall für jeden Account oder Verbraucher in der Empfängerliste.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Manager können die Empfängerliste ändern, bevor untergeordnete Fälle erstellt werden. Nach dem Erstellen von untergeordneten Fällen ist das Feld **Betroffene Kunden** schreibgeschützt.

Empfängerlisten erstellen

Empfängerlisten werden mit der Anwendung Targeted Communications erstellt. Mit dieser Anwendung können Manager den Typ der zu erstellende Liste und die zum Erstellen der Liste verwendete Methode auswählen: durch Hochladen von Dateien, Auswählen dynamischer Bedingungen oder Verwenden von Skripts.

Die Anwendung „Targeted Communications“ erstellt verschiedene Arten von Empfängerlisten, einschließlich Accounts, Kontakten, Verbrauchern und internen Benutzern. Die Empfängerliste für einen schwerwiegenden Fall muss vom Typ Accounts oder Verbraucher sein. Empfängerlisten sind auf einen bestimmten Typ beschränkt und dürfen keine gemischten Typen enthalten, z. B. Accounts und Verbraucher.

Hinweis: Das Plugin „Major Issue Management“ ist abhängig vom Plugin „Targeted Communications“. Wenn Targeted Communications aktiv ist, können Empfängerlisten für interne Benutzer erstellt werden. Wenn Targeted Communications und Customer Service Management aktiv sind, können Empfängerlisten auch für Accounts, Kontakte und Verbraucher erstellt werden.

Empfängerliste manuell bearbeiten

Manager für schwerwiegende Probleme und Kundenservice-Manager können Accounts oder Verbraucher manuell hinzufügen oder aus einer Empfängerliste entfernen, indem sie zum Formular „Empfängerliste“ navigieren und auswählen **Bearbeiten** In **Empfänger** Zugehörige Liste und dann mithilfe der Pfeile zum Hinzufügen oder Entfernen von Datensätzen.

Die zugehörige Liste **Empfänger** enthält die **dynamisch hinzugefügte** Spalte, die entweder „true“ oder „false“ anzeigt, je nachdem, wie ein Datensatz hinzugefügt wurde:

- True für Datensätze, die dynamisch generiert wurden, entweder durch Verwendung des Bedingungsgenerators oder durch Ausführen eines Skripts.
- False für Datensätze, die manuell hinzugefügt wurden, entweder durch Verwendung der Schaltfläche **Bearbeiten** in der zugehörigen Liste **Empfänger** oder durch Datei-Upload.

Die Spalte **Aktive Kommunikation** ist standardmäßig für dynamisch und manuell hinzugefügte Datensätze auf „true“ gesetzt. Dieses Feld gibt an, ob der Empfänger aktive Kommunikation erfordert.

Empfängerlisten aktualisieren

Aktualisieren Sie eine Empfängerliste, indem Sie auswählen **Aktualisieren Sie Die Empfängerliste** Im Formular Empfängerliste. Für Major Issue Management gelten die folgenden Richtlinien zum Aktualisieren einer Empfängerliste:

- Das Aktualisieren einer Empfängerliste wirkt sich nicht auf manuell erstellte Datensätze aus.
- Wenn Sie einen manuell erstellten Datensatz aus einer Empfängerliste entfernen, wird er beim Aktualisieren der Liste nur angezeigt, wenn er die dynamischen Bedingungen erfüllt, die zum Filtern der Liste verwendet werden.
- Wenn Sie einen dynamisch generierten Datensatz aus einer Empfängerliste entfernen, wird er möglicherweise erneut angezeigt, wenn die Liste aktualisiert wird, wenn er die dynamischen Bedingungen erfüllt, die zum Filtern der Liste verwendet werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wenn **Aktive Kommunikation** Feld ist für einen Datensatz auf „falsch“ festgelegt. Diese Einstellung ändert sich nicht, wenn eine Empfängerliste aktualisiert wird.
- Wenn Sie mit der Methode „Datei hochladen“ erstellt wurden, müssen Sie die Empfängerliste nicht aktualisieren.

Zugehörige Informationen

Empfängerliste erstellen

Formularansicht Schwerwiegender Fall

Major Issue Management bietet die Formularansicht für schwerwiegende Fälle, die den Formularabschnitt „Informationen wichtiger Fall“ und die zugehörige Liste der untergeordneten Fälle enthält.

Die Formularansicht „Schwerwiegender Fall“ zeigt keine Account-bezogenen Informationen an, da ein schwerwiegender Fall nicht mit einem bestimmten Account, Kontakt oder Verbraucher verknüpft ist. Diese Informationen werden in den untergeordneten Fällen gespeichert, die einem schwerwiegenden Fall zugeordnet sind.

Formularansicht „Informationen zu wichtigem Fall“

Schwerwiegende Fälle und Kandidaten für einen schwerwiegenden Fall enthalten den Formularabschnitt „Informationen zu wichtigem Fall“, der die folgenden Felder enthält.

Formular „Informationen zu schwerwiegendem Fall“

Feld	Beschreibung
Fallstatus „Schwerwiegend“	Ein schwerwiegender Fall kann sich in einem dieser Status befinden: • **Vorgeschlagen**: Der Ausgangsstatus, wenn ein Kandidatenfall von einem Kundenservice-Mitarbeiter oder Manager erstellt oder vorgeschlagen wird. • **Akzeptiert**: Der ursprüngliche Status, wenn ein schwerwiegender Fall von einem Manager erstellt wird oder wenn ein Kandidatenfall von einem Manager heraufgestuft wird. • **Abgelehnt**: Der Kandidatenfall wurde von einem Manager abgelehnt. • **Abgebrochen**: Der Fall wurde abgebrochen.
Geschäftsauswirkung	Die geschäftliche Auswirkung des im schwerwiegenden Incident ermittelten Problems.
Wahrscheinliche Ursache	Die wahrscheinliche Ursache des Problems, das im schwerwiegenden Incident ermittelt wurde.
Betroffene Kunden	Die für den schwerwiegenden Fall ausgewählte Empfängerliste. Untergeordnete Fälle werden für die in der Empfängerliste enthaltenen Accounts oder Verbraucher erstellt. Dieses Feld ist nur

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Informationen zu schwerwiegendem Fall“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	sichtbar, wenn der Status des schwerwiegenden Falls „Akzeptiert“ wird.

Kundenservice-Mitarbeiter können die Felder **Geschäftsauswirkung** und **Wahrscheinliche Ursache** aktualisieren sowie **Arbeitsnotizen** hinzufügen. Manager für schwerwiegende Probleme können die Felder **Geschäftsauswirkung** und **Wahrscheinliche Ursache** aktualisieren und eine Empfängerliste anfügen. Das Feld **Betroffene Kunden** ist nur sichtbar, wenn der Status des schwerwiegenden Falls „Akzeptiert“ ist.

Das Feld **Arbeitsnotizen** im Formular „Schwerwiegender Fall“ wird aktualisiert, wenn ein schwerwiegender Fall vorgeschlagen oder ein Kandidatenfall manuell erstellt wird. Das Feld **Arbeitsnotizen** in zugeordneten untergeordneten Fällen wird aktualisiert, wenn ein schwerwiegender Fall akzeptiert wird.

Wenn ein Manager für schwerwiegende Probleme einen Kandidatenfall ablehnt, wird das Feld **Status schwerwiegender Fall** auf „Abgelehnt“ gesetzt, und das Feld **Arbeitsnotizen** wird mit dem Fallstatus aktualisiert. Der Kandidatenfall wird auf einen regulären Fall zurückgesetzt.

Zugehörige Liste der untergeordneten Fälle

Major Issue Management fügt die zugehörige Liste **Untergeordnete Fälle** dem Formular „Kundenserviceall“ hinzu. Alle untergeordneten Fälle, die einem schwerwiegenden Fall zugeordnet sind, werden dieser Liste hinzugefügt. Untergeordnete Fälle werden automatisch aus der Empfängerliste erstellt und können auch manuell hinzugefügt oder entfernt werden.

Einen Fall als Kandidaten für einen schwerwiegenden Fall vorschlagen

Eine Kundenservicemitarbeiter-Rolle kann einen vorhandenen Kundenservicefall als Kandidaten für schwerwiegenden Fall vorschlagen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent, sn_customerservice_manager, sn_majorissue_mgt.major_issue_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Fälle in diesen Status können als Kandidat für einen schwerwiegenden Fall vorgeschlagen werden:

- Neu
- Offen
- Auf Info warten

Fälle, die gelöst, geschlossen oder abgebrochen sind, können nicht als Kandidat für schwerwiegenden Fall vorgeschlagen werden.

Wenn Service Desk-Mitarbeiter einen Fall als Kandidat für einen schwerwiegenden Fall vorschlagen, können sie im Popup-Fenster „schwerwiegenden Fall vorschlagen“ den Grund oder die Begründung für den Fall angeben. Informationen in den Feldern **Arbeitsnotizen** und **Geschäftsauswirkung** werden dem Fallformular hinzugefügt.

Die Rolle „Manager für schwerwiegende Probleme“ erhält eine Benachrichtigungs-E-Mail, wenn ein Fall als Kandidat für schwerwiegenden Fall vorgeschlagen wird. Diese Anwender

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

können den Link in der Benachrichtigungs-E-Mail auswählen, um den Kandidaten für schwerwiegenden Fall in der Plattformoberfläche zu öffnen.

Hinweis: Sie können einen Fall auch in Agent Workspace als schwerwiegenden Fall vorschlagen.

Prozedur

1. Navigieren Sie zum gewünschten Kundenservicefall.
2. Wählen Sie Aus **Schwerwiegenden Fall Vorschlagen** Im Menü „zusätzliche Aktionen“ im Fallformular.
3. Geben Sie im Popup-Fenster „Schwerwiegenden Fall vorschlagen“ im Feld **Arbeitsnotizen** einen Grund für den Vorschlag ein.
   Geben Sie bei Bedarf die Geschäftsauswirkungen des ausgewählten Falls im Feld **Geschäftsauswirkung** ein.
   Diese Informationen werden dem Fallformular in hinzugefügt **Arbeitsnotizen** Feld und **Geschäftsauswirkung** Feld im Abschnitt Informationen zu schwerwiegenden Fällen.
4. Wählen Sie Aus **Vorschlagen** .
   Ein Eintrag wird zu den **Arbeitsnotizen** im Fallformular hinzugefügt, dass der Fall als Kandidat für einen schwerwiegenden Fall vorgeschlagen wurde. Die im Popup-Fenster „Schwerwiegenden Fall vorschlagen“ eingegebenen Informationen werden auch dem Fallformular hinzugefügt.

Einen Kandidaten für einen schwerwiegenden Fall erstellen

Benutzer mit der Rolle „Kundenservice-Mitarbeiter“ können einen Kandidaten für einen schwerwiegenden Fall erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent, sn_customerservice_manager, sn_majorissue_mgt.major_issue_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Benutzer mit der Rolle „Manager für schwerwiegende Probleme“ erhalten eine Benachrichtigungs-E-Mail, wenn ein Kandidat für einen schwerwiegenden Fall erstellt wurde. Diese Benutzer können auf den Link in der Benachrichtigungs-E-Mail klicken, um den Kandidaten für einen schwerwiegenden Fall in der Plattform-Schnittstelle zu öffnen.

Hinweis: Alle Kandidaten für einen schwerwiegenden Fall werden automatisch als proaktive Fälle erstellt, da sie intern und im Namen des Kunden erstellt werden. Um alle Möglichkeiten von Proactive Customer Service Operations zu nutzen, installieren Sie das Plugin „Proactive Operations Management“ (com.snc.proactive_cs_ops).

Sie können in Agent Workspace auch einen Kandidaten für einen schwerwiegenden Fall erstellen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Management schwerwiegender Probleme** > **Kandidaten für schwerwiegenden Fall erstellen**an.
2. Geben Sie eine Beschreibung im Feld **Kurzbeschreibung** ein.
3. Geben Sie im Formularabschnitt „Informationen für wichtigen Fall“ die relevanten Informationen in die Felder **Geschäftsauswirkung** und **Wahrscheinliche Ursache** ein.
4. Klicken Sie auf **Absenden**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kandidat für einen schwerwiegenden Fall genehmigen oder ablehnen

Benutzer mit der Rolle „Manager für schwerwiegende Probleme“ können einen Kandidaten für einen schwerwiegenden Fall genehmigen oder ablehnen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_manager, sn_majorissue_mgt.major_issue_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können in Agent Workspace auch einen Kandidaten für einen schwerwiegenden Fall genehmigen oder ablehnen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Management schwerwiegender Probleme** > **Kandidaten**an.
2. Wählen Sie den gewünschten Kandidatenfall aus.
3. Wählen Sie im Kontextmenü des Fallformulars eine der folgenden Optionen aus.

Option	Beschreibung
Kandidaten für schwerwiegenden Fall genehmigen	Genehmigt den aktuellen Kandidaten für einen schwerwiegenden Fall als schwerwiegenden Fall. Nach Genehmigung: ○ Wenn der Kandidatenfall aus einem vorhandenen Fall vorgeschlagen wurde, wird ein schwerwiegender Fall erstellt, und der Kandidatenfall wird zu einem untergeordneten Fall dieses schwerwiegenden Falls. ○ Wenn der Kandidatenfall direkt erstellt wurde, wird der Kandidatenfall zum schwerwiegenden Fall.
Kandidaten für schwerwiegenden Fall ablehnen	Lehnt den aktuellen Kandidaten für einen schwerwiegenden Fall als schwerwiegenden Fall ab. Wenn abgelehnt, geben Sie einen Grund für die Ablehnung des Falls im Popup-Fenster „Ablehnungsgrund“ an. Diese Informationen werden den **Arbeitsnotizen** im Fallformular hinzugefügt.

4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Schwerwiegenden Fall erstellen

Benutzer mit der Rolle „Kundenservice-Manager“ können einen schwerwiegenden Fall erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_manager

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Management schwerwiegender Probleme** > **Schwerwiegenden Fall erstellen**an.
2. Füllen Sie die Felder im Fallformular aus.
3. Füllen Sie im Formularabschnitt „Informationen für wichtigen Fall“ die Felder **Geschäftsauswirkung** und **Wahrscheinliche Ursache** aus.
4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme

Sie können alle Fälle anzeigen, indem Sie zu navigieren **Kundenservice** > **Fälle** > **Proaktiv**an.

Untergeordnete Fälle für einen schwerwiegenden Fall erstellen

Benutzer mit der Rolle „Kundenservice-Manager“ können einen untergeordneten Fall für jeden Kunden erstellen, der in der Liste Empfänger des schwerwiegenden Falls enthalten ist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_majorissue_mgt.major_issue_manager, sn_customerservice_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Schaltfläche **Untergeordnete Fälle erstellen** im Formular für schwerwiegende Fälle erstellt einen untergeordneten Fall für jeden Account oder Verbraucher in der Empfängerliste, die im Feld **Betroffene Kunden** ausgewählt ist. Wenn ein untergeordneter Fall für einen Account oder Verbraucher vorhanden ist, erstellt das System keinen doppelten untergeordneten Fall.

Hinweis: Seien Sie vorsichtig, wenn Sie die Empfängerliste für einen schwerwiegenden Fall auswählen. Die Auswahl der falschen Empfängerliste kann schwerwiegende Auswirkungen haben, indem eine große Anzahl von Fällen für falsche Accounts oder Verbraucher erstellt wird. Stellen Sie sicher, dass Sie die richtige Empfängerliste ausgewählt haben, bevor Sie auswählen **Erstellen Sie Untergeordnete Fälle** .

Sie können auch untergeordnete Fälle für einen schwerwiegenden Fall in Agent Workspace erstellen.

Sobald untergeordnete Fälle erstellt wurden, können Sie die Empfängerliste nicht mehr ändern. Zusätzliche Empfänger müssen manuell hinzugefügt werden. Wählen Sie aus, nachdem Sie der Liste Empfänger manuell hinzugefügt haben **Erstellen Sie Untergeordnete Fälle** Erneut, um untergeordnete Fälle für diese neuen Empfänger zu erstellen.

Durch das Erstellen von untergeordneten Fällen werden Informationen aus dem schwerwiegenden Fall in alle untergeordneten Fälle kopiert. Die Feldwerte, die in die untergeordneten Fälle kopiert werden, werden durch die Systemeigenschaft **sn_customerservice.case_fields_to_sync** identifiziert.

Prozedur

1. Öffnen Sie den gewünschten schwerwiegenden Fall.
2. Wählen Sie im Formularabschnitt „Major Issue Management“ eine Empfängerliste im Feld **Betroffene Kunden** aus.
3. Wählen Sie **Aktualisieren**.
4. Wählen Sie Aus **Erstellen Sie Untergeordnete Fälle** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Geben Sie im Popup-Fenster untergeordnete Fälle erstellen Informationen zum schwerwiegenden Fall ein. Diese Informationen werden jedem neu erstellten untergeordneten Fall als zusätzliche Kommentare hinzugefügt. Wenn untergeordnete Fälle für diesen schwerwiegenden Fall vorhanden sind, werden diese untergeordneten Fälle nicht aktualisiert.
6. Wählen Sie **Fortsetzen**.
   Die untergeordneten Fälle werden erstellt und der zugehörigen Liste **Untergeordnete Fälle** hinzugefügt.

Zugehörige Informationen

Empfängerlisten

Vorhandenen Fall als untergeordnetes Element zu einem schwerwiegenden Fall hinzufügen

Ein Kundenservice-Manager kann einem schwerwiegenden Fall einen vorhandenen Kundenservicefall als untergeordnetes Element hinzufügen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_majorissue_mgt.major_issue_manager, sn_customerservice_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Identifizieren Sie eine Liste von Fällen, grenzen Sie sie ein und wählen Sie dann den gewünschten Fall oder die Fälle aus, die dem schwerwiegenden Fall hinzugefügt werden sollen.

- Filtern Sie die Liste der untergeordneten Fälle und grenzen Sie sie ein.
- Wählen Sie einen oder mehrere Fälle aus, und fügen Sie sie dem schwerwiegenden Fall als untergeordnetes Element hinzu.
- Arbeitsnotizen/Aktivitätsprotokoll hinzufügen, wenn ein übergeordnetes Element hinzugefügt oder entfernt wird

Nachrichten im Popup-Fenster:

Sie können auch untergeordnete Fälle für einen schwerwiegenden Fall in Agent Workspace erstellen.

Prozedur

1. Öffnen Sie den gewünschten schwerwiegenden Fall.
2. In **Untergeordnete Fälle** Zugehörige Liste, wählen Sie aus **Hinzufügen** Zum Anzeigen des Popup-Fensters „hinzugefügte untergeordnete Fälle“.
   Im Popup-Fenster „untergeordnete Fälle hinzufügen“ wird eine Liste der Kundenservicefälle angezeigt, die keine schwerwiegenden Fälle sind.
3. **Wahlweise:** Verwenden Sie die Filter, um die Liste der im Fenster angezeigten Fälle einzugrenzen.
4. Wählen Sie die Fälle aus, die dem schwerwiegenden Fall hinzugefügt werden sollen, indem Sie die Kontrollkästchen für jeden entsprechenden Fall aktivieren.
5. Wählen Sie **Absenden**.
   Das System wertet die ausgewählten Fälle aus und fügt keine, einige oder alle Fälle zu hinzu **Untergeordnete Fälle** Zugehörige Liste. Eine Nachricht im Formular „schwerwiegender Fall“ informiert Sie über die Ergebnisse, indem Sie eine der folgenden Elemente anzeigen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Keine ausgewählten Fälle wurden als untergeordnete Fälle hinzugefügt.
- (x) von (y) ausgewählten Fällen wurden als untergeordnete Fälle hinzugefügt.
- Alle ausgewählten Fälle wurden als untergeordnete Fälle hinzugefügt.

Für jeden dem schwerwiegenden Fall hinzugefügten untergeordneten Fall wird dem Feld **Aktivitäten** eine Arbeitsnotiz hinzugefügt.

Zugehörige Informationen

Empfängerlisten

Mit Major Issue Management installierte Komponenten

Mit der Funktion „Major Issue Management“ werden verschiedene Arten von Komponenten installiert.

Mit Major Issue Management installierte Rollen

Major Issue Management stellt diese Rollen bereit.

Rolle	Beschreibung	Enthält Rollen
Manager für schwerwiegende Probleme [sn_majorissue_mgt.major_issue_manager]	Benutzer mit dieser Rolle können: • Schwerwiegende Fälle erstellen • Kandidaten für einen schwerwiegenden Fall genehmigen oder ablehnen • Untergeordnete Fälle aus schwerwiegenden Fällen hinzufügen oder entfernen • Betroffene Accounts (B2B) oder Verbraucher (B2C) hinzufügen oder entfernen Die Rolle „Kundenservice-Manager“ [sn_customerservice_manager] enthält die Rolle „Manager für schwerwiegende Probleme“.	• sn_customerservice_agent • sn_customerservice_consum • sn_publications_recipients_u • sn_publications_recipients_l

Eigenschaften, die mit Major Issue Management installiert werden

Major Issue Management bietet diese Eigenschaften.

Um auf diese Eigenschaften zuzugreifen, navigieren Sie zu **Kundenservice** > **Administration** > **Eigenschaften**an.

Hinweis: Um die Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] zu öffnen, geben Sie im Navigationsfilter sys_properties.list ein.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften für das Management schwerwiegender Probleme

Eigenschaft	Beschreibung
Felder von übergeordneten Fälle mit untergeordneten Fällen synchronisieren sn_customerservice.parent_child_case_sync	Aktivieren Sie diese Eigenschaft, um Felder aus einem schwerwiege mit den zugehörigen untergeordneten Fällen zu synchronisieren. • Typ: true|false • Standardwert: falsch • Standort: **Kundenservice** > **Administration** > **Eigenscha**
Kommagetrennte Liste von Feldern, die von übergeordneten Fällen zu untergeordneten Fällen synchronisieren sn_customerservice.case_fields_to_sync	Gibt die Liste der Felder an, die vom schwerwiegenden oder übergeo zugeordneten untergeordneten Fällen synchronisiert werden sollen. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: Priorität,Status,Kommentare,work_notes,assigned_to, • Standort: **Kundenservice** > **Administration** > **Eigenscha**
Verarbeitet SLA während der Erstellung von untergeordneten aus übergeordneten Fällen und der Synchronisierung asynchron sn_customerservice.parent_child_case_sla_async	Ermöglicht Major Issue Management die asynchrone Verarbeitung d von untergeordneten Fällen und der Synchronisierung von übergeord Fällen. • Typ: true|false • Standardwert: wahr • Standort: **Kundenservice** > **Administration** > **Eigenscha**

Kundenservicefälle automatisch schließen

Kundenservicefälle in **Gelöst** der status kann automatisch geschlossen werden, wenn Kunden nicht handeln.

Diese Funktion verwendet den Flow Designer-Ablauf **Gelöste Fälle automatisch schließen**.

Hinweis: Dieser Flow ist standardmäßig nicht aktiv.

Der Flow Designer-Ablauf **Gelöste Fälle automatisch schließen** identifiziert Fälle im Status **Gelöst**, die auf eine Kundenantwort warten, und führt die folgenden Aktionen aus:

- Sendet dem Kunden nach fünf Tagen eine Erinnerungsbenachrichtigung ohne Antwort, dass für den Fall die Lösungsannahme aussteht.
- Schließt den Fall und sendet nach 10 Tagen eine Erinnerungsbenachrichtigung an den Kunden, dass der Fall automatisch geschlossen wurde.

Die Benachrichtigungen werden dem Feld **Zusätzliche Kommentare** im Fallformular hinzugefügt.

Der -Administrator kann aktivieren **Gelöste Fälle Automatisch Schließen** Flow durchführen und das Timing der Erinnerungsbenachrichtigungen konfigurieren. Die Standardeinstellungen umfassen zwei Benachrichtigungen, die 5 Tage und 10 Tage nach der Lösung eines Falls gesendet werden. Der Administrator kann auch zusätzliche Benachrichtigungen für den Flow erstellen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Der Administrator kann auch eine Konfiguration erstellen, mit der sowohl das System als auch Service Desk-Mitarbeiter Fälle von der automatischen Schließung ausschließen können.

Das Feld „Automatisch schließen“ im Fallformular verwenden

Kundenservice-Mitarbeiter können verwenden **Automatisches Schließen** Feld im Fallformular, um Fälle vom automatischen Abschluss auszuschließen. Dieses Feld ist standardmäßig ausgeblendet. Um dieses Feld zu verwenden, konfigurieren Sie das Fallformular, um das Feld **Automatisch schließen** anzuzeigen.

Geschäftsregeln für einen automatischen Abschluss konfigurieren

Der Administrator kann Business-Regeln konfigurieren, um zu aktivieren oder zu deaktivieren **Automatisches Schließen** Feld im Fallformular.

Regeln für das automatische Schließen im Fallformular

Business-Regel	Beschreibung
Für automatische Schließung markieren	Verwenden Sie diese Geschäftsregel, um zu konfigurieren, wann das System das Feld **Automatisch schließen** auf wahr setzt. Die Standardkonfiguration lautet wie folgt: • Der Fallstatus ist gelöst. • Das Feld **Handlungsbedarf** im Fallformular ist falsch. • Der Fall wurde nicht eskaliert. • Der Account wurde nicht eskaliert.
Automatische Schließung löschen	Verwenden Sie diese Geschäftsregel, um zu konfigurieren, wann das System das Feld **Automatisch schließen** auf falsch setzt. Wenn die Lösung abgelehnt wird, wird der Fallstatus standardmäßig auf **Offen** zurückgesetzt.

Zugehörige Informationen

Flow Designer

Benachrichtigungen für gelöste Fälle

Kunden erhalten Benachrichtigungen zu gelösten Fällen, die automatisch geschlossen werden, wenn keine Aktion ausgeführt wird.

Wenn ein Kundenservice-Mitarbeiter eine Lösung für einen Kundenservicefall vorschlägt, hat der Kunde ein Zeitfenster, in dem er die Lösung akzeptieren oder ablehnen muss. Wenn der Kunde innerhalb dieses Fensters keine Maßnahmen ergreift, wird der Fall automatisch geschlossen.

Der Systemadministrator kann die Einstellungen für die Benachrichtigungen konfigurieren, die an den Kunden gesendet werden. Die Standardeinstellungen umfassen zwei Benachrichtigungen, die 5 Tage und 10 Tage nach der Lösung eines Falls gesendet werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Nach 5 Tagen erhält der Kunde eine Erinnerungsbenachrichtigung zum gelösten Fall im Kundenserviceportal: **In diesem Fall ist die Lösungsakzeptanz ausstehend. Er wird automatisch geschlossen, wenn Sie keine Maßnahmen ergreifen.**
- Wenn der Kunde nach 10 Tagen keine Maßnahmen ergreift, schließt das System den Fall automatisch und fügt dem Fall die folgende Nachricht hinzu: **Dieser Fall wurde automatisch geschlossen.**

Diese Funktion verwendet den Flow Designer-Ablauf **Gelöste Fälle automatisch schließen**. Weitere Informationen finden Sie unter Kundenservicefälle automatisch schließen.

Hinweis: Die **Gelöste Fälle Automatisch Schließen** Flow ist standardmäßig nicht aktiv.

Post-Sales Support verwalten

Richten Sie die Anwendung „Kundenverträge und Berechtigungen“ ein, um die Verwaltung von Serviceverträgen, Vertragspositionen und Berechtigungen zu ermöglichen.

Administrationsaufgaben für Post-Sales Support

Aufgabe	Beschreibung
Fügen Sie zu verkauften Produkten und Installationsbasiselementen zugehörige Listen hinzu	Fügen Sie den Formularen „verkauftes Produkt“ und „Installationsbasiselement“ zugehörige Listen hinzu, um die zugehörigen Verträge, Vertragspositionen und Berechtigungen anzuzeigen.
Fügen Sie eine zugehörige Liste für Serviceverträge hinzu	Fügen Sie den Formularen „Account“, „Verbraucher“ und „Haushalt“ zugehörige Listen hinzu, um die zugehörigen Verträge anzuzeigen.

Fügen Sie zu verkauften Produkten und Installationsbasiselementen zugehörige Listen hinzu

Hinzufügen Post-Sales Support Zugehörige Listen von Entitäten auf den Seiten „verkaufte Produkte“ und „Installationsbasiselemente“.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Um die Verträge, Vertragspositionen und Berechtigungen anzuzeigen, die einem verkauften Produkt oder einem Installationsbasiselement auf derselben Seite zugeordnet sind, müssen Sie die entsprechenden zugehörigen Listen manuell im Formular hinzufügen.

Hinweis: Sie können nur die zugehörigen Listen auf der Plattformoberfläche hinzufügen. Dieselben Einstellungen sind für implementiert Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Fügen Sie zu verkauften Produkten und Installationsbasiselementen zugehörige Listen hinzu.

Hinzufügen zu:	Prozedur
Verkauftes Produkt	**a.** Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Produkte** > **Verkaufte Produkte**an. **b.** Wählen Sie das verkaufte Produkt aus.
Installationsbasiselement	**a.** Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Produkte** > **Installationsbasiselemente**an. **b.** Wählen Sie das Installationsbasiselement aus.

2. Wählen Sie im Menü „zusätzliche Aktionen“ die Option aus **Konfigurieren** > **Zugehörige Listen**an.
3. Wählen Sie die folgenden zugehörigen Listen aus dem verfügbaren Menü aus, und verschieben Sie sie in **Ausgewählt** Menü mit **Hinzufügen** Option (Vorwärtspfeil):
   - Serviceverträge
   - Servicevertragspositionen
   - Serviceberechtigungen
4. Wählen Sie **Speichern**.
   Die zugehörigen Listen werden dem Formular „verkauftes Produkt“ oder „Installationsbasiselement“ hinzugefügt.

Fügen Sie eine zugehörige Liste für Serviceverträge hinzu

Fügen Sie den Seiten „Accounts“, „Verbraucher“ und „Haushalte“ eine zugehörige Liste für Serviceverträge hinzu.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Um die mit Accounts, Verbrauchern und Haushalten verknüpften Verträge auf derselben Seite anzuzeigen, müssen Sie die zugehörige Liste manuell im Formular hinzufügen.

Hinweis: Sie können die zugehörige Liste nur auf der Plattformoberfläche in der Ansicht Arbeitsbereich hinzufügen. Dieselbe Einstellung ist für implementiert Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.

Prozedur

1. Fügen Sie zu verkauften Produkten und Installationsbasiselementen zugehörige Listen hinzu.

Hinzufügen zu:	Prozedur
Accounts	**a.** Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Kunde** > **Accounts**an. **b.** Wählen Sie den Account aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinzufügen zu:	Prozedur
Verbraucher	**a.** Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Kunde** > **Verbraucher**an. **b.** Wählen Sie den Verbraucher aus.
Haushalte	**a.** Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Produkte** > **Haushalte**an. **b.** Wählen Sie den Haushalt aus.

2. Wählen Sie im Menü „zusätzliche Aktionen“ die Option aus **Konfigurieren** > **Zugehörige Listen**an.
3. Wählen Sie Aus **Arbeitsbereich** In **Name der Ansicht** Feld.
4. Wählen Sie aus **Serviceverträge** Von **Verfügbar** Und wechseln Sie zu **Ausgewählt** Menü mit **Hinzufügen** Option (Vorwärtspfeil):
5. Wählen Sie **Speichern**.
   Die zugehörigen Listen werden dem Formular „verkauftes Produkt“ oder „Installationsbasiselement“ hinzugefügt.

Integration von Kundenservice-Management mit anderen Anwendungen

Erweitern Sie die Fähigkeiten von Kundenservice-Management, und stellen Sie eine Verbindung mit anderen Abteilungen her, um die Lösung von Fällen durch Integration mit anderen Anwendungen zu unterstützen.

Kundenservice-Management Bietet Integrationen mit den in der folgenden Tabelle aufgeführten Anwendungen:

Kundenservice-Management Anwendungsintegrationen

Schritt	Beschreibung
Integration mitIT Service Management	Integrieren Sie Incident-, Problem-, Change- und Anforderungsmanagement-Anwendungen.
Integration mit Service-Portfoliomanagement	Verschaffen Sie sich mit dieser Integration Einblick in verkaufte Produkte und die zugehörigen Serviceangebote.
Integration mit Continual Improvement Management	Erhalten Sie Hilfe beim Festlegen von Zielen, beim Organisieren von Maßnahmen und beim Abschließen von Aufgaben.
	Erstellen und zeigen Sie alle FSM-Arbeitsaufträge und -Termine als Customer Service Management-Anwender an.
Integration mit IT Operations Management	Erstellen Sie proaktiv Fälle aus Warnungen, und verfolgen Sie die entsprechenden Installationsbasiselemente, die von der Warnung betroffen sind.
Integration mit Kundenprojektmanagement	Verwenden Sie diese Integration, um Projekte und Projektaufgaben für Ihre Kundenaccounts zu erstellen.
Integration mit Financial Management	Mit dieser Integration können Sie Ausgaben in Ihrer Organisation zuordnen, nachverfolgen und Berichte zu Ausgaben abrufen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kundenservice-Management Anwendungsintegrationen (Fortsetzung)

Schritt	Beschreibung
Integration mit Adobe Experience Manager	Stellen Sie eine vorintegrierte Web-Experience bereit, die auf AEM basiert, indem Sie Customer Service Management- und Wissensmanagement-Fähigkeiten einbetten.
Integration mit Computer Telephony Integration (CTI)	Aktivieren Sie die Kundenserviceanwendung, um eingehende und ausgehende Telefonanrufe mit dieser Integration zu unterstützen.
Integration mit Microsoft Outlook	Verwalten Sie mit dieser Integration Kontakte und Fälle in Microsoft Outlook.
Integration mit Sicherheit am Arbeitsplatz Anwendungen	Ermöglichen Sie Kontakten oder Verbrauchern den sicheren Zugang zu Standorten und die Einhaltung von Arbeitsschutzrichtlinien nach Notfällen und Pandemien
Integration mit Verbraucher-Messaging-Apps	Lassen Sie Kunden ihre Auswahl an Messaging-Apps nutzen, um jederzeit Nachrichten an den Account Ihres Unternehmens zu senden.
Integration mit Process Optimization	Analysieren Sie Prozesse, die für Ihre KPIs relevant sind, und identifizieren Sie Engpässe im Zusammenhang mit Kundenservicefällen.
Integration mit Contact Centern	Integrieren Sie sie in Ihren Contact Center as a Service (CCaaS)-Anbieter.

Integration mitIT Service Management

Integrieren Kundenservice-Management Mit IT Service Management, das die Anwendungen Incident, Problem, Change und Anforderungsmanagement umfasst. Mit dieser Integration können Benutzer Anforderungs-, Incident-, Problem- und Change-Datensätze aus Kundenservicefällen erstellen, und externe Benutzer können diese Datensätze über die Kunden- und Verbraucherserviceportale anzeigen.

Die Integration mit den Servicemanagement-Anwendungen stellt die folgende Funktionalität für interne und externe Benutzer bereit.

Anwenderrollen und -Aufgaben

Anwender	Aufgaben
Service Desk-Mitarbeiter	• Können aus offenen Fällen Incident-, Problem-, Change- und Anforderungsdatensätze erstellen • Ordnen vorhandene Incident-, Problem-, Change- und Anforderungsdatensätze Fällen zu • Zugeordnete Datensätze aus Fällen entfernen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwenderrollen und -Aufgaben (Fortsetzung)

Anwender	Aufgaben
Kundenservice-Mitarbeiter und -Manager	• Zeigen Fälle mit Servicemanagement-bezogenen Indikatoren in Customer Service-Dashboards an. • Zeigen Updates für Datensätze an, die einem Fall zugeordnet sind Diese Updates aktualisieren automatisch die Fallarbeitsnotizen • Verwenden die Aktualisierungen von Datensätzen, die einem Fall zugeordnet sind, um mit Kunden zu kommunizieren
Externe Benutzer	• Zeigen über die Kunden- und Verbraucherserviceportale die Problem-, Change- und Anforderungsdatensätze an, die Fällen zugeordnet sind • Erstellen Anforderungen über die Kunden- und Verbraucherserviceportale • Genehmigen Changes und Anforderungen über das Kundenserviceportal • Zeigen Sie Known Error-Artikel für ein Problem im Zusammenhang mit einem Fall an.

Integration mit Incident-Management

Durch die Integration mit der Incident-Management-Anwendung können Kundenservice-Mitarbeiter Incident-Datensätze aus Fällen erstellen oder vorhandene Incident-Datensätze mit Fällen verknüpfen. Weitere Informationen finden Sie unter CSM-Integration mit Incident Management.

Integration mit Problem-Management

Durch die Integration in die Problem-Management-Anwendung können Kundenservice-Mitarbeiter Problemdatensätze aus Fällen erstellen oder vorhandene Problemdatensätze mit Fällen verknüpfen. Weitere Informationen finden Sie unter CSM-Integration mit Problem Management.

Integrationen mit Change Management

Durch die Integration mit der Change-Management-Anwendung können Kundenservice-Mitarbeiter Change-Datensätze aus Fällen erstellen oder vorhandene Change-Datensätze mit Fällen verknüpfen. Weitere Informationen finden Sie unter CSM-Integration mit Change Management.

Integration mit Anforderungsmanagement

Durch die Integration mit der Anwendung Request Management können Kundenservice-Mitarbeiter Anforderungsdatensätze aus Fällen erstellen oder vorhandene Anforderungsdatensätze Fällen zuordnen. Kunden sind auch in der Lage, Anforderungen über die Kunden- und Verbraucherserviceportale zu erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Integration von Anforderungsmanagement in CSM.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

CSM-Integration mit IT Service ManagementÜbersicht

Kundenservice-Management bietet eine Integration mit den Anwendungen Incident, Problem, Change und Request Management.

Plugins

Die Kundenservice-Management-Integration mit Servicemanagement erfordert die folgenden Plugins:

- Plugin „Customer Service with Service Management“ (com.sn_cs_sm)
- Plugin „Customer Service with Request Management“ (com.sn_cs_sm_request)

Weitere Informationen finden Sie unter Integration mit Service Management.

Rollen

Die Servicemanagement-Integration-Plugins fügen der Rolle „Kundenservice-Mitarbeiter“ (sn_customerservice_agent) keine Rollen hinzu. Um die Servicemanagement-Integration-Funktionen zu aktivieren, müssen Sie die CSM-/ITSM-Integrationsrollen, die in der Anwendung Incident Management enthalten sind, den Kundenservice-Mitarbeitern zuweisen, die diese Fähigkeit benötigen. Weitere Informationen finden Sie unter CSM-/ITSM-Integrationsrollen zuweisen.

Datensätze für einen Fall erstellen

Die Servicemanagement-Integrations-Plugins fügen die folgenden Menüelemente zum Menü „Zusätzliche Aktionen“ im Fallformular hinzu. Kundenservice-Mitarbeiter können diese Menüelemente verwenden, um Datensätze für einen Fall zu erstellen.

- Incident erstellen
- Problem erstellen
- Anforderung erstellen
- Normalen Change erstellen
- Standard-Change erstellen

Hinweis: Kundenservice-Mitarbeiter können einen Incident-, Problem- oder Change-Datensatz mit einem Fall erstellen oder zuordnen. Nachdem ein Datensatz erstellt oder einem Fall zugeordnet wurde, sind die entsprechenden Menüelemente im Menü „Zusätzliche Aktionen“ nicht mehr verfügbar.

Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie Incident-, Problem-, Change- und Anforderungsdatensätze aus Fällen.

Incident-, Problem- und Change-Datensätzen im Zusammenhang mit einem Fall anzeigen

Die Servicemanagement-Integrations-Plugins fügen den Formularabschnitt „Zugehörige Datensätze“ zum Fallformular hinzu. Dieser Abschnitt enthält die folgenden Felder:

- Incident
- Problem
- Change Request
- Verursacht durch Change

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn ein Incident-, Problem- oder Change-Datensatz aus einem Fall erstellt wird oder ein vorhandener Datensatz einem Fall zugeordnet wird, wird die Datensatznummer dem entsprechenden Feld im Formularabschnitt „Zugehörige Datensätze“ hinzugefügt.

Anforderungen im Zusammenhang mit einem Fall anzeigen

Wenn eine Anforderung aus einem Fall erstellt wird oder eine vorhandene Anforderung einem Fall zugeordnet wird, wird die Anforderungsdatensatznummer der zugehörigen Liste **Anforderungen** auf dem Fallformular hinzugefügt.

Hinweis: Kundenservice-Mitarbeiter können mehrere Anforderungen für einen Fall erstellen.

Listenwidget für zugehörige Datensätze für externe Kunden

Wenn sie einen Fall im Customer Service Portal oder Consumer Service Portal anzeigen, können externe Benutzer im Listen-Widget „Zugehörige Datensätze“ andere Datensätze sehen, die dem Fall zugeordnet sind. Diese Datensätze können Probleme, Änderungen und Anforderungen enthalten. Benutzer können im Widget „Zugehörige Datensätze“ auf einen Datensatz klicken, um zusätzliche Details in einem Popup-Fenster anzuzeigen.

Hinweis: Wenn ein Fall keine zugehörigen Datensätze enthält, wird das Widget „Zugehörige Datensätze“ nicht auf der Fall-Ansichtsseite angezeigt.

Benutzer können über die Kunden- und Verbraucherservice-Portale Listen von Fällen und Anforderungen anzeigen, indem sie einen der folgenden Schritte ausführen:

- Klicken auf **Meine Listen** im Portal-Menü-Header.
- Klicken Sie Auf **Anforderungen** > **Alle Anforderungen** In der Kopfzeile des Portalmenüs.

Weitere Informationen finden Sie unter Zeigen Sie Falldatensätze aus den Kunden- und Verbraucherserviceportalen an.

Fall-Lösungscodes verwenden

Die Servicemanagement-Integrations-Plugins bieten die folgenden Fall-Lösungscodes.

Kundenservice-Mitarbeiter können diese Codes aus dem Feld **Lösungscode** im Abschnitt **Lösungsdetails** im Fallformular kopiert.

- Gelöst – Behoben durch Schließen des zugehörigen PRB
- Gelöst – Workaround basierend auf offenem PRB bereitgestellt
- Gelöst – behoben durch Schließen des zugehörigen Change Requests
- Gelöst – behoben durch Schließen des zugehörigen Incidents
- Gelöst – zugehörige Anforderung ist „Abgeschlossen“

Integration von IT Service Management und Management schwerwiegender Probleme

Die Funktion „Management schwerwiegender Probleme“ funktioniert mit der CSM-Integration Servicemanagement Wie folgt:

- Ein Manager für schwerwiegende Probleme mit der itil-Rolle kann Incident-, Problem-, Change- und Anforderungsdatensätze aus einem schwerwiegenden Fall erstellen.
- Wenn ein Kandidat für einen schwerwiegenden Fall mit einem zugeordneten Datensatz als schwerwiegender Fall akzeptiert wird:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Ein neuer schwerwiegender Fall wird erstellt, und der Kandidat wird ein untergeordnetes Element des schwerwiegenden Falls.
- Die zugehörigen Datensatzinformationen werden aus dem untergeordneten Fall in den schwerwiegenden Fall kopiert.
- Für den untergeordneten Fall werden die Optionen zum Erstellen zugehöriger Datensätze aus dem Menü „Zusätzliche Aktionen“ entfernt.
- Für den untergeordneten Fall sind die Felder im Formularabschnitt „Zugehörige Datensätze“ schreibgeschützt.
- Aktualisierungen der zugehörigen Datensätze werden in den Arbeitsnotizen des schwerwiegenden Falls angezeigt. Diese Aktualisierungen werden dem untergeordneten Fall hinzugefügt, wenn Felder vom schwerwiegenden Fall mit dem untergeordneten Fall synchronisiert werden.

- Ein schwerwiegender Fall und untergeordnete Fälle können verschiedene Arten von zugehörigen Datensätzen haben. Dies kann vorkommen, wenn ein vorhandener Fall mit einem zugehörigen Incident-, Problem-, Change- oder Anforderungsdatensatz als untergeordnetes Element eines schwerwiegenden Falls hinzugefügt wird. Wenn Aktualisierungen an dem Datensatz vorgenommen werden, der sich auf den untergeordneten Fall bezieht, werden die Informationen zur Aktualisierung den Arbeitsnotizen des untergeordneten Falls hinzugefügt.
- Wenn ein schwerwiegender Fall und untergeordnete Fälle denselben zugehörigen Datensatz haben, werden die Aktualisierungen für diesen Datensatz den Arbeitsnotizen für den schwerwiegenden Fall hinzugefügt. Diese Notizen werden aus dem schwerwiegenden Fall in die untergeordneten Fälle kopiert, wenn:
  - Die Eigenschaft **sn_customerservice.case_fields_to_sync** aktiviert ist.
  - Das Feld im Formularabschnitt „Zugehörige Datensätze“ der Eigenschaft **sn_customerservice.case_fields_to_sync** hinzugefügt wird.
- Wenn ein schwerwiegender Fall und untergeordnete Fälle unterschiedliche zugehörige Datensätze desselben Typs aufweisen, werden Aktualisierungen der Datensätze nur in die entsprechenden Fälle kopiert.

CSM-Integration mit Incident Management

Durch die Integration mit der Incident-Management-Anwendung können Kundenservice-Mitarbeiter Incident-Datensätze aus Fällen erstellen oder vorhandene Incident-Datensätze mit Fällen verknüpfen.

Mit dieser Integration können Kundenservice-Mitarbeiter:

- Einen Incident aus einem Fall erstellen.
- Einen vorhandenen offenen Incident einem Fall zuordnen.
- Einen zugehörigen Incident aus einem Fall entfernen.
- In den Fall-Arbeitshinweisen Folgendes anzeigen:
  - Incident-Statusänderungen.
  - Zusätzliche Kommentare, die dem Incident-Datensatz hinzugefügt wurden.

Hinweis: Ein Fall kann einem Incident zugeordnet werden. Wenn ein Fall bereits einem Incident zugeordnet ist, wird das Element **Incident erstellen** nicht im Menü „Zusätzliche Aktionen“ angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Plugins

Die Integration mit Incident-Management erfordert das Plugin „Kundenservice mit Servicemanagement“ (com.sn_cs_sm).

Rollen

Mit den folgenden Rollen können Kundenservice-Mitarbeiter Incidents für Kundenservicefälle anzeigen und erstellen.

- sn_incident_read
- sn_incident_write

Weitere Informationen finden Sie unter CSM-/ITSM-Integrationsrollen zuweisen.

Priorität, Auswirkung und Dringlichkeit von Incidents bestimmen

Beim Erstellen eines Incidents aus einem Fall:

- Wenn die Incident-Datensuche aktiv ist, kopiert das System die Fallpriorität in die Incident-Priorität und berechnet die Auswirkung und Dringlichkeit des Incident basierend auf der Tabelle „Priorität – Datensuche“ [dl_u_priority].
- Wenn die Incident-Datensuche inaktiv ist, verwendet das System diese Standardeinstellungen für die Incident-Felder:
  - Priorität: 5 – Planung
  - Auswirkung: 3 – Niedrig
  - Dringlichkeit: 3 – Niedrig

Daten zwischen Incident und Fall synchronisieren

Arbeitsnotizen werden in folgenden Fällen vom Incident zu dem Fall synchronisiert:

- Der Incident-Status ändert sich. Wenn sich der Incident-Status in „Warten“ ändert, wird der Wartegrund in die Fall-Arbeitsnotizen kopiert.
- Der Incident wird aufgelöst oder geschlossen. Die Incident-Auflösungshinweise und der Lösungscode werden in die Fall-Arbeitsnotizen kopiert.
- Dem Incident werden zusätzliche Kommentare hinzugefügt.

Hinweis: Wenn ein Incident erstellt oder ein vorhandener Incident einem Fall zugeordnet wird, wird die Benachrichtigung des Incidents unterdrückt, wenn der Anrufer ein externer Benutzer (Kontakt oder Verbraucher) ist.

CSM-Integration mit Problem Management

Durch die Integration mit der Anwendung Problem-Management können Kundenservice-Mitarbeiter Problemdatensätze aus Fällen erstellen oder vorhandene Problemdatensätze zu Fällen zuordnen.

Mit dieser Integration können Kundenservice-Mitarbeiter:

- Einen Problemdatensatz aus einem Fall erstellen.
- Ein vorhandenes offenen Problem einem Fall zuordnen.
- Ein zugehöriges Problem aus einem Fall entfernen.
- Zeigen Sie Problemstatusänderungen in den Fallarbeitsnotizen an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Ein Fall kann einem Problem zugeordnet werden. Wenn ein Fall bereits einem Problem zugeordnet ist, wird **Problem Erstellen** Element wird nicht im Menü „zusätzliche Aktionen“ angezeigt.

Plugins

Die Integration mit Problem-Management erfordert das Plugin „Customer Service with Service Management“ (com.sn_cs_sm).

Rollen

Mit den folgenden Rollen können Kundenservice-Mitarbeiter Probleme für Kundenservicefälle anzeigen und erstellen.

- sn_problem_read
- sn_problem_write

Weitere Informationen finden Sie unter CSM-/ITSM-Integrationsrollen zuweisen.

Daten zwischen Problem und Fall synchronisieren

Wenn das Plugin „Problem Management Best Practice – Madrid“ aktiviert ist, können Kundenservice-Mitarbeiter die folgenden Informationen in den Fall-Arbeitsnotizen anzeigen:

- Wenn der Status eines zugehörigen Problems aktualisiert wird, enthält der Text der Arbeitsnotiz einen Link zum Problem.
- Wenn **Kommunizieren Sie Die Problemumgehung** Ist aus dem zugehörigen Problem ausgewählt, wird der Workaround-Text in die Fall-Arbeitsnotizen kopiert.
- Wenn **Korrektur Mitteilen** Ist aus dem zugehörigen Problem ausgewählt, wird der Korrekturtext in die Fall-Arbeitsnotizen kopiert.
- Wenn das Problem mit einem bestimmten Lösungscode gelöst oder geschlossen wird:
  - Status ist „Geschlossen“ und Lösungscode ist „Abgebrochen“. Der Text für den Abbruchgrund wird in die Arbeitsnotizen des Falls kopiert.
  - Der Status ist „Geschlossen“ und der Lösungsode ist „Risiko akzeptiert“, die Ursachenhinweise, der Grund für das Akzeptieren des Risikos und die Korrekturnotizen werden in die Fall-Arbeitsnotizen kopiert.
  - Status ist gelöst und Lösungscode ist Korrektur angewendet, die Ursachennotizen und Korrekturnotizen werden in die Fall-Arbeitsnotizen kopiert.
  - Status ist „Geschlossen“, und der Lösungscode ist „Korrektur angewendet“, die Ursachennotizen und Korrekturnotizen werden in die Fall-Arbeitsnotizen kopiert.

Wenn das Plugin „Problem-Management Best Practice – Madrid – Knowledge Integration“ aktiviert ist, kann der Kundenservice-Mitarbeiter Informationen in den Arbeitsnotizen des Falls anzeigen, wenn ein Known Error-Artikel für ein zugehöriges Problem erstellt oder einem zugehörigen Problem zugeordnet wird. Die Arbeitsnotiz enthält einen Link zum Artikel.

CSM-Integration mit Change Management

Durch die Integration mit der Anwendung Change-Management können Kundenservice-Mitarbeiter Change-Datensätze aus Fällen erstellen oder vorhandene Change-Datensätze zu Fällen zuordnen.

Mit dieser Integration können Kundenservice-Mitarbeiter die folgenden Aufgaben ausführen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Einen Change aus einem Fall erstellen.
- Einen vorhandenen offenen Change einem Fall zuordnen.
- Einen zugehörigen Change aus einem Fall entfernen.
- Zeigen Sie in den Fallarbeitshinweisen die folgenden Informationen an:
  - Statusänderungen für den Change-Datensatz.
  - Zusätzliche Kommentare, die dem Change-Datensatz hinzugefügt wurden.

Hinweis: Ein Fall kann einem Change zugeordnet werden. Wenn ein Fall bereits einem Change zugeordnet ist, werden die Optionen **Normalen Change erstellen** und **Standard-Change erstellen** nicht im Menü „Zusätzliche Aktionen“ angezeigt.

Plugins

Die Integration mit Change-Management erfordert das Plugin „Customer Service with Service Management“ (com.sn_cs_sm).

Rollen

Mit den folgenden Rollen können Kundenservice-Mitarbeiter Changes für Kundenservicefälle anzeigen und erstellen.

- sn_change_read
- sn_change_write

Weitere Informationen finden Sie unter CSM-/ITSM-Integrationsrollen zuweisen.

Daten zwischen Change und Fall synchronisieren

Arbeitsnotizen werden in folgenden Fällen vom Change zu dem Fall synchronisiert:

- Der Change-Status oder Change-Typ wird aktualisiert.
- Dem Change-Datensatz werden zusätzliche Kommentare hinzugefügt.
- Wenn der mit einem Fall verknüpfte Change angehalten wird, werden die Arbeitsnotizen mit der Wartegrund aktualisiert.
- Wenn ein Haltestatus für den Change, der einem Fall zugeordnet ist, entfernt wird, werden die Arbeitsnotizen im Fall aktualisiert.
- Wenn die Änderung aufgelöst oder geschlossen wird.

Zugehörige Listen Change-Formular

Durch die Integration mit der Anwendung Change-Management werden die folgenden zugehörigen Listen dem Change-Formular hinzugefügt:

- Durch den Change korrigierte Fälle
- Durch den Change verursachte Fälle

Verhalten des Standard-Change-Datensatzerstellers

Wenn ein Datensatzersteller für einen Standard-Change oder einen normalen Change erstellt und den Kundenservice-Mitarbeitern von den Kunden- oder Verbraucherserviceportalen ausgesetzt wird:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Der Datensatzersteller wird nur im Portal angezeigt, nachdem Sie auf die UI-Aktion **Anforderung erstellen** geklickt haben.
- Der Datensatzersteller wird nicht als Teil von Standard-Change-Katalogelementen angezeigt.
- Wenn der Kundenservice-Mitarbeiter entscheidet, einen Standard-Change vom normalen Datensatzersteller zu erstellen, wird der Standard-Change erstellt, der Change-Datensatz jedoch nicht mit dem Fall verknüpft.

Integration von Anforderungsmanagement in CSM

Integration mit AnforderungsmanagementCSM Mit der Anwendung können Kundenservice-Mitarbeiter Anforderungsdatensätze aus Fällen erstellen oder vorhandene Anforderungsdatensätze mit Fällen verknüpfen. Kunden sind auch in der Lage, Anforderungen über die Kunden- und Verbraucherserviceportale zu erstellen.

Mit dieser Integration können Kundenservice-Mitarbeiter:

- Eine oder mehrere Anforderungen im Namen eines Kunden aus einem vorhandenen Kundenservicefall erstellen.
- Eine vorhandene Anforderung einem Fall zuordnen.
- Eine zugeordnete Anforderung aus einem Fall entfernen.
- Eine Liste der Anforderungen anzeigen, die einem Fall in der zugehörigen Liste **Anforderungen** zugeordnet sind.
- In den Fall-Arbeitshinweisen Folgendes anzeigen:
  - Änderungen des Anforderungsstatus.
  - Dem Anforderungselementdatensatz wurden zusätzliche Kommentare hinzugefügt.

Hinweis: Wenn der Kundenservice-Mitarbeiter beim Erstellen einer Anforderung aus einem Fall ein Katalogelement auswählt, das den Einkaufswagen v1 verwendet (das Feld use_sc_layout ist nicht aktiviert), ist der Fall nicht als übergeordnetes Element der Anforderung festgelegt.

Plugins

Die Integration mit Request Management erfordert das Plugin „Customer Service with Request Management“ (com.sn_cs_sm_request).

Rollen

Mit den folgenden Rollen können Kundenservice-Mitarbeiter Anforderungen für Kundenservicefälle anzeigen und erstellen.

- sn_request_read
- sn_request_write

Weitere Informationen finden Sie unter CSM-/ITSM-Integrationsrollen zuweisen.

Aktivieren der UI-Aktion „Anforderung erstellen“ für Falltypen

Zum Aktivieren von **Anforderung Erstellen** UI-Aktion für eine Falltyptabelle, die die Tabelle „Fall“ [sn_customerservice_Case] erweitert, fügen Sie der Tabelle „übergeordnete Zuordnung anfordern“ [Request_parent_Mapping] einen Eintrag für den Falltyp hinzu. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie die UI-Aktion „Anforderung erstellen“ für Falltypen .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Daten zwischen Anforderungen und Fällen synchronisieren

Arbeitsnotizen werden in folgenden Fällen von der Anforderung zu dem Fall synchronisiert:

- Der Anforderungsstatus ändert sich.
- Die Anforderung wird geschlossen.
- Der Anforderung werden zusätzliche Kommentare hinzugefügt.

Hinweis: Wenn eine Anforderung geschlossen wird, wird der Fall nicht automatisch zu „Lösung vorgeschlagen“ verschoben.

Mit der anfordernden Person kommunizieren

Der Aufgaben-Erfüller kann mit der anfordernden Person kommunizieren, wenn zusätzliche Informationen benötigt werden. Verwenden Sie das Feld **Zusätzliche Kommentare** in der Anforderung, um mit der anfordernden Person über den Fall zu kommunizieren. Informationen, die dem Feld **Zusätzliche Kommentare** in der Anforderung hinzugefügt werden, werden mit den Arbeitsnotizen des Falls synchronisiert.

Wenn der Fall das übergeordnete Element der Anforderung ist, werden Benachrichtigungen an die anfordernde Person unterdrückt, wenn der Anforderung zusätzliche Kommentare vom Erfüller hinzugefügt werden.

Zugehörige Informationen

Anforderungen im Namen von Kunden oder Verbrauchern erstellen

Erstellen Sie einen Anforderungsdatensatz aus einem Fall

Erstellen Sie eine Anforderung über die Kunden- und Verbraucherserviceportale

Servicekatalog-Integration mit Kunden- und Verbraucherservice-Portalen

Benutzer mit der Rolle Kundenadministrator (sn_customerservice.customer_admin) können ein Portal einem Servicekatalog zuordnen.

Die folgenden Katalogseiten und Widgets werden im Rahmen der Integration „Customer Service with Request Management“ bereitgestellt.

Weitere Informationen finden Sie unter Ordnen Sie ein Portal einem Katalog zu .

CSM-Katalogseite

Die CSM-Katalogseite ist die Anzeigeseite für Katalogelemente in den Kunden- und Verbraucherserviceportalen. Diese Seite dient als Startseite für alle Servicekatalogelemente, die in einem CSM-Portal verfügbar gemacht werden. Alle Anforderungselemente, die auf den CSM-Portalen verfügbar gemacht werden, sind entweder Servicekatalogelemente oder Servicekatalog-Datensatzersteller. Navigieren zu **Serviceportal** > **Seiten** Zum Anzeigen dieser Seite.

- Seiten-ID: csm_sc_cat_item
- Update-Name: sp_page_7ea80b123bb31300bfe04d72f3efc4b7
- Verfügbar für Rollen: snc_internal, snc_external

CSM-Katalogelement-Widget

Dieses Widget behandelt die Umleitungslogik bei der Übermittlung des Katalogelements und bettet das Standard-Widget für Katalogelemente ein. Dieses Widget wartet auf das

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Event **$sp.sc_cat_item.submitted**. Bei der Übermittlung eines Katalogelements verarbeitet es die Portal-Umleitungslogik basierend auf der page_id und der Katalogportal-URL. Wenn in der Tabelle „Anforderungen“ (sc_Request) kein übergeordnetes Element festgelegt ist, wird die URL zur standardmäßigen Ticketseite des Serviceportals weitergeleitet. Wenn ein Datensatzersteller über eine Weiterleitungs-URL verfügt, verwendet dieses Widget die Weiterleitungs-URL vom Datensatz-Ersteller, anstatt auf die Ticket-Seite zu verweisen.

- Widget-ID: csm-sc-cat-item
- Update-Name:sp_widget_ec837c713bbb1300bfe04d72f3efc4d1
- Verfügbar für Rollen: snc_internal, snc_external

Seiten-Routenzuordnung

Es ist wichtig, eine Seitenroutenzuordnung für alle neuen Serviceportale einzurichten, um die Weiterleitung zur Fallticketseite zu verarbeiten. Die Umleitung basiert auf der im CSM-Katalogelement-Widget beschriebenen Logik.

- Routenzuordnung der CSM-Katalogelementseite: Für das Kundenserviceportal leitet diese Seitenroutenzuordnung die URL-Weiterleitung von der Seite „sc_Cat_item“ zur Seite „csm_sc_Cat_item“ weiter.
- CSP-Katalogelementseite – Routenzuordnung: Für das Verbraucherserviceportal leitet diese Seitenroutenzuordnung die URL-Umleitung von der Seite „sc_Cat_item“ zur Seite „csm_sc_Cat_item“ weiter.

Portaleinstellungen für Katalogelemente

Sobald die Katalogelemente definiert sind, wird sichtbar **Übermitteln** / **In den Einkaufswagen legen** Die Schaltfläche kann durch Navigieren zu gesteuert werden **Servicekatalog** > **Katalogdefinitionen** > **Artikel verwalten**, Auswahl des gewünschten Elements und Aktivieren oder Deaktivieren der Felder im Formularabschnitt „Portaleinstellungen“.

Verwalten Sie Felder für Elementportaleinstellungen

Feld	Beschreibung
Anforderungsmethode	Wählen Sie Bestellung, Anforderung oder Absenden als Typ des Katalogelements aus.
„In den Einkaufswagen“ ausblenden	Aktivieren Sie diese Option, wenn die Schaltfläche **In den Einkaufswagen** für das Katalogelement deaktiviert werden soll. **Hinweis:** Die **In den Einkaufswagen legen** Die Schaltfläche wird derzeit im Kundenserviceportal oder im Verbraucherserviceportal nicht unterstützt.
Menge ausblenden	Aktivieren Sie diese Option, wenn die **Menge** des Katalogelements ausgeblendet werden soll.
Lieferzeit ausblenden	Aktivieren Sie diese Option, wenn die **Lieferzeit** des Katalogelements ausgeblendet werden soll.
„Zu Wunschliste hinzufügen“ ausblenden	Aktivieren Sie diese Option, wenn die Schaltfläche **Zu Wunschliste hinzufügen** für das Katalogelement ausgeblendet werden soll.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwalten Sie Felder für Elementportaleinstellungen (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Anlage ausblenden	Aktivieren Sie diese Option, wenn der Anhang des Katalogelements ausgeblendet werden soll.

Erweiterungspunkte für die CSM-Integration mit IT Service Management

Verwenden Sie die Erweiterungspunkte, die mit der CSM-Integration mit IT Service Management verfügbar sind, um die Funktionalität Ihrer Anwendung zu erweitern.

Mit Erweiterungspunkten können Sie die Funktionalität einer Anwendung erweitern und Anpassungen integrieren, ohne den Anwendungscode zu ändern. Erweiterungspunkte werden in der Tabelle „Erweiterungspunkt“ [sys_extension point] gespeichert.

Incident-Feld mit einem Erweiterungspunkt zuordnen

Kunden können die Logik für die Zuordnung des Felds **Incident** mithilfe des Erweiterungspunktes `sn_cs_sm.CSMIncidentIntegrations` erstellen.

Weitere Informationen zum Zuordnen von Feldern finden Sie unter So ordnen Sie Feldwerte aus einem Fall in einen Incident zu, wenn Sie die CSM-Integration mit Incident-Management verwenden [KB0817494] artikel in der HI Knowledge Base.

Problem-Feld mit einem Erweiterungspunkt zuordnen

Kunden können die Logik für die Zuordnung von erstellen **Problem** Mithilfe des Felds `sn_cs_sm.CSMProblemIntegrations` Erweiterungspunkt.

Change-Anforderung-Feld mit einem Erweiterungspunkt zuordnen

Das Plugin „Customer Service with Service Management“ (com.sn_cs_sm) fügt den Erweiterungspunkt `CSMChangeIntegrations` hinzu, der generische APIs für die Fall-zu-Change-Integration verfügbar macht.

Hinweis: Die `CSMChangeIntegrationen` Erweiterungspunkt ist schreibgeschützt. Wenden Sie sich an den Kundensupport von ServiceNow, wenn Sie diesen Erweiterungspunkt ändern möchten.

Das Plugin „Customer Service with Service Management“ fügt auch eine Implementierung des Erweiterungspunkts `CSMChangeIntegrations` hinzu. Diese Implementierung kann geändert und deaktiviert werden. Dies wird jedoch nicht empfohlen.

Wenn es erforderlich ist, die APIs in zu ändern `CSMChangeIntegrationen` Erweiterungspunkt kann der Systemadministrator:

- Implementierung eines Erweiterungspunkts erstellen.
- Die erforderlichen Änderungen an der Implementierung vornehmen.
- Die Reihenfolge der Implementierung auf eine niedrigere Zahl aktualisieren. Das System führt die Implementierung mit der niedrigsten Ordnungsnummer aus.

Hinweis: In der Implementierung verwendete API-Namen müssen identisch bleiben, andernfalls kann der Erweiterungspunkt die Implementierung nicht identifizieren, was zu einem Fehler führt.

Zum Beispiel die `CSMChangeIntegrationen` Der Erweiterungspunkt umfasst Folgendes `CopyFieldsFromCaseToChange` API zum Erstellen eines Change aus einem Falldatensatz.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
copyFieldsFromCaseToChange: function(changeGr, caseGr) {
  changeGr.short_description = caseGr.short_description;
  changeGr.cmdb_ci = caseGr.cmdb_ci;
  changeGr.impact = caseGr.impact;
  changeGr.urgency = caseGr.urgency;
  changeGr.priority = caseGr.priority;
  changeGr.company = caseGr.account;
  changeGr.sys_domain = caseGr.sys_domain;
},
```

Um diese API zu ändern, erstellen Sie eine Implementierung des Erweiterungspunkts, und nehmen Sie die gewünschten Änderungen vor, ohne den API-Namen zu ändern.

```
copyFieldsFromCaseToChange: function(changeGr, caseGr) {
  changeGr.abcd = caseGr.abcd;
},
```

Verwenden Sie einen Erweiterungspunkt, um das Feld „Anforderung“ zuzuordnen

Kunden können die Logik für die Zuordnung des Feldes **Anforderung** mithilfe des Erweiterungspunktes *`sn_cs_sm_request.CSMRequestIntegrations`* erstellen.

Verwenden eines Erweiterungspunkts, um Changes und Anforderungen über das Kundenserviceportal zu genehmigen

Diese Funktion enthält einen Erweiterungspunkt, der zum Konfigurieren von Genehmigungsentitäten verwendet werden kann: **global.CSMApprovalsManagement**. Verwenden Sie diesen Erweiterungspunkt, um die Genehmigungsfunktion auf eine andere Entität, z. B. ein Problem, zu erweitern.

Zugehörige Informationen

Erweiterungspunkte verwenden, um die Anwendungsfunktionalität zu erweitern

CSM-Integration mit IT Service Management einrichten

Integrieren Kundenservice-Management Mit IT Service Management, das die Anwendungen Anforderungs-, Incident-, Problem- und Change-Management umfasst. Mit dieser Integration können Benutzer aus Kundenservice-Fällen Datensätze für Anfragen, Incidents, Probleme und Changes erstellen. Externe Benutzer können diese Datensätze über das Kunden- und Verbraucherserviceportal anzeigen.

IT Service Management-Konfigurationsaufgaben

Aufgabe	Beschreibung
Integrieren Sie mithilfe des geführten Setups in IT Service Management	Verwenden Sie das geführte Setup, um CSM mit IT Service Management zu integrieren.
Kundenservice-Management with Service Management aktivieren	Aktivieren Sie CSMMit dem Servicemanagement-Plugin (com.sn_cs_sm), um die Integration der folgenden Anwendungen zu aktivieren:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

IT Service Management-Konfigurationsaufgaben (Fortsetzung)

Aufgabe	Beschreibung
	• Incident-Management • Problem Management • Change-Management
Kundenservice-Management with Request Management aktivieren	Aktivieren Sie CSMMit dem Plugin „Anforderungsmanagement“ (com.sn_cs_sm_Request) zur Verwendung der Integration mit der Anwendung „Anforderungsmanagement“.
Zuweisen von CSM/ITSM-Integrationsrollen	Weisen Sie die erforderlichen Rollen den Kundenservice-Mitarbeitern und -Managern zu, die die Anforderungs-, Incident-, Problem- und Change-Datensätze aus Kundenservicefällen erstellen.
Ermöglichen Sie externen Kunden den Zugriff auf Problem-, Change- und Anforderungsdatensätze	Ordnen Sie den externen Benutzerrollen ACLs (Zugriffssteuerungen) zu, um einen Überblick über fallbezogene Anforderungs-, Problem- und Change-Datensätze aus den Kunden- und Verbraucherserviceportalen zu erhalten.
Externen Kunden die Möglichkeit geben, Anforderungen zu erstellen	Weisen Sie externen Kunden Rollen zu, die es ihnen ermöglichen, Anforderungen zu erstellen.
Externen Kunden die Möglichkeit geben, Anforderungen und Changes zu genehmigen	Ermöglichen Sie externen Kunden, Changes und Anforderungen zu genehmigen: • Fügen Sie externe Benutzer zu Genehmigungsgruppen hinzu, oder weisen Sie Rollen für Genehmigungsbenutzer zu. • Fügen Sie die erforderlichen ACLs der Rolle snc_external für die folgende Tabelle hinzu: ◦ Change-Anforderung (change_request) ◦ Anforderung (sc_request) ◦ Anforderungselement (sc_req_item)
Aktivieren Sie die UI-Aktion „Anforderung erstellen“ für Falltypen	Aktivieren Sie **Anforderung Erstellen** UI-Aktion für Falltyptabellen, die die Falltabelle [sn_customerservice_Case] erweitern.

Integrieren Sie mithilfe des geführten Setups in IT Service Management

Verwenden Sie das geführte Setup zur Integration Kundenservice-Management Mit den Anwendungen Anforderungs-, Incident-, Problem- und Change-Management.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Verwenden Sie das Guided Setup für Customer Service zur Konfiguration der Integration in die Anwendungen Request, Incident, Problem und Change Management. Das Guided Setup führt Sie durch den Setup- und Konfigurationsprozess.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Administration** > **Geführtes Setup**an.
2. Klicken Sie auf der Seite „Erste Schritte“ von Guided Setup auf **Erste Schritte**.
3. Klicken Sie in der Kategorie „Integration in Service Management“ auf **Erste Schritte**.
   Die Seite „Integration in Service Management“ wird mit einer Liste von Aufgaben geöffnet, um Plugins zu aktivieren und Rollen zuzuweisen.
4. Zum Ausführen einer Aufgabe klicken Sie auf **Konfigurieren**.
   Diese Schaltfläche öffnet die Seite in Ihrer Instanz, auf der die Konfiguration abgeschlossen wird.

Kundenservice-Management with Service Management aktivieren

Aktivieren Sie CSMMit Servicemanagement-Plugin zur Verwendung der Integration mit Servicemanagement.

Vorbereitungen

Statt die Konfiguration über dieses Verfahren durchzuführen, sollten Sie die Einrichtung mit Guided Setup in Betracht ziehen. Weitere Informationen finden Sie unter Integrieren Sie mithilfe des geführten Setups in IT Service Management.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Systemdefinition** > **Plugins**an.
2. Suchen Sie nach dem Plugin „Customer Service with Service Management“ (com.sn_cs_sm).
3. Klicken Sie auf **Aktivieren**.

Kundenservice-Management with Request Management aktivieren

Aktivieren Sie CSMMit dem Plugin „Anforderungsmanagement“ zur Verwendung der Integration mit Anforderungsmanagement.

Vorbereitungen

Statt die Konfiguration über dieses Verfahren durchzuführen, sollten Sie die Einrichtung mit Guided Setup in Betracht ziehen. Weitere Informationen finden Sie unter Integrieren Sie mithilfe des geführten Setups in IT Service Management.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Systemdefinition** > **Plugins**an.
2. Suchen Sie nach dem Plugin „Customer Service with Request Management“ (com.sn_cs_sm_request).
3. Klicken Sie auf **Aktivieren**.

Zuweisen von CSM/ITSM-Integrationsrollen

Um die Funktion „Service Management Integration“ zu aktivieren, weisen Sie die CSM-/ITSM-Integrationsrollen zu, die in der Anwendung Incident Management enthalten sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Service Management Integration-Plugins fügen der Rolle „Kundenservice-Mitarbeiter“ (sn_customerservice_agent) keine Rollen hinzu. Um die Funktion „Service Management Integration“ zu aktivieren, müssen Sie die CSM-/ITSM-Integrationsrollen zuweisen, die in der Anwendung Incident Management enthalten sind.

- Weisen Sie Service Desk-Mitarbeitern mithilfe des geführten Setups Rollen zu. Weitere Informationen finden Sie unter Integrieren Sie mithilfe des geführten Setups in IT Service Management.
- Weisen Sie Service Desk-Mitarbeitern mithilfe von Rollen zu *ServiceNow AI Platform* Anwenderverwaltungsfunktion. Weitere Informationen finden Sie unter Weisen Sie einem Anwender eine Rolle zu .

CSM-/ITSM-Integrationsrollen

Mit der CSM-Integration mit ITSM sind mehrere Arten von Rollen verfügbar.

CSM/ITSM-Integrationsrollen für Service Desk-Mitarbeiter

Mit diesen Rollen können Kundenservice-Mitarbeiter Incident-, Problem-, Change-und Anforderungsdatensätze für Kundenservicefälle anzeigen und erstellen.

CSM/ITSM-Integrationsrollen für Service Desk-Mitarbeiter

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
sn_incident_read	Kundenservice-Mitarbeiter mit dieser Rolle können: • Zeigen Sie Informationen zu einem Incident-Datensatz an, der einem Kundenservicefall zugeordnet ist. • Einen vorhandenen Incident-Datensatz einem Kundenservicefall zuordnen. • Einen Incident-Datensatz, der einem Kundenservicefall zugeordnet ist, entfernen.	• dependency_views • workspace_agent • view_changer • sn_comm_management.comm_plan_viewer • cmdb_read • cmdb_query_builder_read
sn_incident_write	Kundenservice-Mitarbeiter mit dieser Rolle können: • Einen Incident-Datensatz für einen Kundenservicefall erstellen. • Einen vorhandenen Incident-Datensatz einem Kundenservicefall zuordnen.	sn_incident_read

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

CSM/ITSM-Integrationsrollen für Service Desk-Mitarbeiter (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
	• Einen Incident-Datensatz, der einem Kundenservicefall zugeordnet ist, entfernen.	
sn_problem_read	Kundenservice-Mitarbeiter mit dieser Rolle können: • Zeigen Sie Informationen zu einem Problemdatensatz an, der einem Kundenservicefall zugeordnet ist. • Einen vorhandenen Problemdatensatz einem Kundenservicefall zuordnen. • Einen Problemdatensatz entfernen, der einem Kundenservicefall zugeordnet ist.	• dependency_views • workspace_agent • view_changer • cmdb_read • cmdb_query_builder_read
sn_problem_write	Kundenservice-Mitarbeiter mit dieser Rolle können: • Einen Problemdatensatz für einen Kundenservicefall erstellen. • Einen vorhandenen Problemdatensatz einem Kundenservicefall zuordnen. • Einen Problemdatensatz entfernen, der einem Kundenservicefall zugeordnet ist.	sn_problem_read
sn_change_read	Kundenservice-Mitarbeiter mit dieser Rolle können: • Zeigen Sie Informationen zu einem Change-Datensatz an, der einem Kundenservicefall zugeordnet ist. • Einen vorhandenen Change-Datensatz einem Kundenservicefall zuordnen.	• dependency_views • workspace_agent • view_changer • cmdb_read • app_service_user • cmdb_query_builder_read

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

CSM/ITSM-Integrationsrollen für Service Desk-Mitarbeiter (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
	• Einen Change-Datensatz entfernen, der einem Kundenservicefall zugeordnet ist.	
sn_change_write	Kundenservice-Mitarbeiter mit dieser Rolle können: • Einen Change-Datensatz für einen Kundenservicefall erstellen. • Einen vorhandenen Change-Datensatz einem Kundenservicefall zuordnen. • Einen Change-Datensatz entfernen, der einem Kundenservicefall zugeordnet ist.	• sn_change_read • template_editor • cmdb_query_builder
sn_request_read	Kundenservice-Mitarbeiter mit dieser Rolle können Informationen zu Anforderungsdatensätzen anzeigen, die einem Kundenservicefall in der zugehörigen Liste **Anforderungen** zugeordnet sind.	Keine
sn_request_write	Kundenservice-Mitarbeiter mit dieser Rolle können Anforderungsdatensätze für Kundenservicefälle erstellen.	• sn_request_read • task_editor • dependency_views • workspace_agent • view_changer • cmdb_read • cmdb_query_builder_read

CSM/ITSM-Integrationsrollen für externe Kunden

Mit diesen Rollen können externe Kunden die folgenden Aktionen ausführen:

- Zeigen Sie Anforderungsdatensätze über die Kunden- und Verbraucherserviceportale an, und erstellen Sie sie.
- Genehmigen Changes und Anforderungen über das Kundenserviceportal

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

CSM/ITSM-Integrationsrollen für externe Kunden

Rolle	Aktionen
Kundenadministrator [sn_customerservice.customer_admin]	Benutzer mit dieser Rolle können: • Den Servicekatalog und die Katalogelemente durchsuchen und eine Auswahl treffen. • Anforderungen für sich selbst, für andere Kontakte aus demselben Account oder für untergeordnete Accounts erstellen. • Die Anforderungsdetails anzeigen.
Partner [sn_customerservice.partner]	Benutzer mit dieser Rolle können: • Den Servicekatalog und die Katalogelemente durchsuchen und eine Auswahl treffen. • Anforderungen für sich selbst erstellen (wenn sie auch die Kundenrolle haben). • Anforderungen im Namen der Accounts, mit denen sie eingerichtete Beziehungen haben, erstellen. • Fälle und Anforderungen anzeigen.
Kunden-Fallmanager [sn_customerservice.customer_case_manager]	Benutzer mit dieser Rolle können: • Den Servicekatalog und die Katalogelemente durchsuchen und eine Auswahl treffen. • Anforderungen für sich selbst oder für andere Kontakte aus demselben Account erstellen. • Die Anforderungsdetails anzeigen.
Kunde [sn_customerservice.customer]	Benutzer mit dieser Rolle können: • Erstellen Sie eine -Anforderung. • Die Anforderungsdetails anzeigen.
Proxy-Kontakt [sn_customerservice.proxy_contact]	Benutzer mit dieser Rolle können: • Den Servicekatalog und die Katalogelemente durchsuchen und eine Auswahl treffen. • Anforderungen im Namen von Kunden erstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

CSM/ITSM-Integrationsrollen für externe Kunden (Fortsetzung)

Rolle	Aktionen
	• Die Account- und Kontaktinformationen der Kunden hinzufügen. • Die Details des Falls und die zugehörige Anforderung anzeigen.

Ermöglichen Sie externen Kunden den Zugriff auf Problem-, Change- und Anforderungsdatensätze

Mit Zugriff auf Problem-, Change- und Anforderungsdatensätze können externe Kunden diese Datensätze, die mit ihren Kundenservicefällen verbunden sind, über die Kunden- und Verbraucherserviceportale anzeigen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Rolle „snc_internal“ oder „snc_external“ und mit Lesezugriff auf die zugehörigen Problem-, Change- und Anforderungsdatensätze können diese Datensätze über die Kunden- und Verbraucherserviceportale anzeigen. Nach der Anmeldung können Benutzer:

- Wählen Sie einen Fall aus, und zeigen Sie die zugehörigen Datensätze im Widget „fallbezogene Datensätze“ an.
- Wählen Sie im Widget „fallbezogene Datensätze“ einen Datensatz aus, um die Datensatzdetails im Widget „Ticketfelder“ zu öffnen.

Hinweis: Die Liste zugehörige Datensätze zeigt Daten nur an, wenn der angemeldete Anwender Zugriff zum Anzeigen der zugehörigen Datensätze hat.

Kunden, Kundenpartner und interne Benutzer mit der Proxy-Kontaktrolle (sn_customerservice. proxy_contact) können auch Anforderungen über Kunden- und Verbraucherservice-Portale erstellen. Weitere Informationen zu dieser Funktion finden Sie unter Fälle als Proxy-Kontakt erstellen.

Kunden können auch Artikel zu bekannten Fehlern für ein Problem im Zusammenhang mit einem Fall anzeigen. Diese Artikel werden angezeigt:

- Wenn für den Problemdatensatz ein KE-artikel vorhanden ist. Wenn dem Problem mehrere Artikel zugeordnet sind, hat der Kunde Zugriff auf den primären Artikel. Wenn keine Artikel vorhanden sind, sieht der Kunde den Link nicht.
- Wenn der Kunde Zugriff auf den KE-Artikel hat.

Prozedur

1. Bieten Sie Zugriff auf Problem-, Change- und Anforderungsdatensätze, indem Sie ACLs für die Rolle snc_external konfigurieren.
   Dieser Zugriff ist nicht standardmäßig bereitgestellt. Sie müssen diese ACLs der Benutzerrolle snc_external basierend auf dem Fallzugriff hinzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Regeln für Zugriffssteuerungsliste .

   Hinweis: Vorhandene ACLs für die Problem-, Change- und Anforderungsdatensätze können sich auf die Sichtbarkeit für externe Anwender auswirken.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

2. Konfigurieren Sie das Widget „Fallbezogene Datensätze“.
   Standardmäßig wird dieses Widget für Benutzer mit den Rollen „snc_internal“ und „snc_external“ angezeigt.
   Weitere Informationen finden Sie unter Serviceportal-Widgets .
3. Definieren Sie die Ansichten für die Problem-, Change- und Anforderungsdatensätze, und wählen Sie die Felder aus, die für externe Kunden sichtbar sind.
   Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen und löschen Sie Ansichten .

Hinweis: Für das Verbraucherserviceportal können Sie Ansichten definieren und Felder für Problem- und Change-Datensätze auswählen. Anforderungsdatensätze zeigen einen Standardsatz von Feldern im Widget „Ticketfelder“ an.

Listen-Widget „Zugehörige Datensätze“

Wenn Sie einen Fall im Kunden- oder Verbraucherserviceportal anzeigen, können externe Anwender andere Datensätze, die dem Fall zugeordnet sind, im Listenwidget „zugehörige Datensätze“ anzeigen.

Diese Datensätze können Probleme, Änderungen und Anforderungen enthalten. Anwender können einen Datensatz im Widget „zugehörige Datensätze“ auswählen, um zusätzliche Details in einem Popup-Fenster anzuzeigen.

Datensätze anfordern

Für Anforderungsdatensätze können Benutzer:

- Eine Anforderung erweitern oder reduzieren und eine Liste der mit der Anforderung verknüpften Elemente anzeigen.
- Wählen Sie ein Element in dieser Liste aus, um zusätzliche Informationen anzuzeigen, einschließlich des Status des angeforderten Elements.

Hinweis: Wenn ein Fall keine zugehörigen Datensätze enthält, wird das Widget „Zugehörige Datensätze“ nicht auf der Fall-Ansichtsseite angezeigt.

Benutzer können über die Kunden- und Verbraucherservice-Portale Listen von Fällen und Anforderungen anzeigen, indem sie einen der folgenden Schritte ausführen:

- Auswählen **Meine Listen** In der Kopfzeile des Portalmenüs.
- Auswählen **Anforderungen** > **Alle Anforderungen** In der Kopfzeile des Portalmenüs.

Die Listenansichtsseite enthält einen Filter **Meine Listen** mit den folgenden Optionen:

- **Alle** : Zeigt alle Fall- und Anforderungsdatensätze an.
- **Aktion Erforderlich** : Zeigt Fälle in an **Gelöst** status, der auf eine Kundenantwort wartet.
- **Meine Probleme** : Zeigt die Fälle an, die nicht als Anforderung initiiert wurden.
- **Meine Anforderungen** : Zeigt die Fälle an, die als Anforderung erstellt wurden.

Externen Kunden die Möglichkeit geben, Anforderungen zu erstellen

Ermöglichen Sie Ihren externen Benutzern die Erstellung und Nachverfolgung von Anforderungen über Kunden- und Verbraucherserviceportale.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Jede übermittelte Anforderung generiert einen Fall mit dem Anforderungsdatensatz, der diesem Fall zugeordnet ist. Kundenservice-Mitarbeiter können auch Anforderungen im Namen von Kontakten und Verbrauchern erstellen.

Hinweis: Diese Funktion erfordert die Aktivierung des Plugins „Customer Service with Request Management“ (com.sn_cs_sm_request).

Prozedur

Konfigurieren Sie das Fallformular so, dass das Feld **Als Anforderung initiiert** angezeigt wird.
Wenn eine Anforderung über das Portal erstellt wird, erstellt das System einen Fall für die Anforderung und legt dieses Feld als „true“ fest.

Hinweis: Das Feld **Als Anforderung initiiert** ist für alle Benutzer schreibgeschützt.

Zugehörige Informationen

Anforderungen im Namen von Kunden oder Verbrauchern erstellen

Artikel oder Service über das Customer Service Portal anfordern

Externen Kunden die Möglichkeit geben, Anforderungen und Changes zu genehmigen

Ermöglichen Sie Ihren externen Kunden, Change- und Anforderungsdatensätze im Zusammenhang mit Kundenservicefällen über das Kundenserviceportal zu genehmigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Changes und Anforderungen im Zusammenhang mit einem Fall erfordern in der Regel eine Endbenutzergenehmigung, bevor die Aufgaben abgeschlossen werden können. Die Aufgaben können von Kunden und externen Benutzern initiiert werden. Beispiel:

- Ein Kunde erstellt einen Change, um einen Patch anzuwenden. Dieser Change erfordert die Genehmigung durch den Kontakt, bevor der Patch angewendet werden kann.
- Ein Kontakt fordert ein Katalogelement aus dem Customer Service Portal an. Diese Anforderung erfordert die Genehmigung durch einen anderen Mitarbeiter in der Organisation des Kontakts, bevor die Anforderung erfüllt werden kann.

Verwenden Sie diese Funktion, um Genehmigungsanforderungen zu senden und externen Kunden mit der Rolle snc_external zu ermöglichen, diese Anforderungen als Teil des Workflows für die Aufgabengenehmigung zu genehmigen. Im Customer Service Portal können externe Kunden:

- Anforderungen und Change-Anforderungen anzeigen und genehmigen.
- Details der angeforderten Elemente in einem Anforderungsdatensatz anzeigen.
- Den Status einer Anforderung oder einer Change-Anforderung im Widget „Zugehörige Datensätze“ anzeigen.

Wichtig: Das Genehmigen von Anforderungen und Changes erfordert die Rolle Approver_user, bei der es sich um eine lizenzierte Rolle handelt. Weitere Informationen finden Sie unter KB0716592 .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Externe Benutzer zu Freigabegruppen hinzufügen oder Rollen für Genehmigungsbenutzer zuweisen, um Genehmigungsdatensätze im Customer Service Portal anzuzeigen.
2. Fügen Sie der Rolle snc_external die erforderlichen ACLs für die folgenden Tabellen hinzu:
   - Change-Anforderung (change_request)
   - Anforderung (sc_request)
   - Anforderungselement (sc_req_item)

   Hinweis: Die Rolle sn_esm_user bietet Zugriff auf die Genehmigungsdatensätze, bei denen der angemeldete Anwender der Genehmiger ist, und ermöglicht dem angemeldeten Anwender, die Genehmigungsanforderung entweder zu genehmigen oder abzulehnen. Die Rollen der anfordernden Person des Kundenservice-Managements (einschließlich der Rollen „Kundenkontakt“, „Partnerkontakt“, „Kundenadministrator“ und „Partneradministrator“) enthalten die Rolle „sn_esm_user“, mit der diese Rollen die Genehmigungs- und -Aktionen ausführen können.

Weitere Informationen finden Sie unter Tabellen-ACL-Regeln Und Feld-ACL-Regeln .

Aktivieren Sie die UI-Aktion „Anforderung erstellen“ für Falltypen

Aktivieren Sie **Anforderung Erstellen** UI-Aktion für Falltyptabellen, die die Falltabelle [sn_customerservice_Case] erweitern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Zum Aktivieren von **Anforderung Erstellen** UI-Aktion für eine Falltyptabelle, die die Falltabelle erweitert, fügen Sie der Tabelle „übergeordnete Zuordnung anfordern“ [Request_parent_Mapping] einen Eintrag für den Falltyp hinzu.

Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter eine Anforderung für einen Fall in der Falltyptabelle erstellt, fügt das System die Anforderung der Registerkarte Anforderungen im Falldatensatz hinzu.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Tabellen**an.
2. Wählen Sie die Tabelle „Übergeordnete Zuordnung anfordern“ [Request_parent_Mapping] aus.
3. Wählen Sie den zugehörigen Link Liste anzeigen, um die Listenansicht für die Tabelle zu öffnen.
4. Wählen Sie Aus **Neu** Dient zum Erstellen eines Eintrags für die Falltyptabelle.
5. Füllen Sie die folgenden Felder im Datensatz „übergeordnete Zuordnung anfordern“ aus.
   a. Geben Sie einen Namen für den Eintrag in ein **Name** Feld.
   b. Wählen Sie die Falltyptabelle in aus **Übergeordnete Tabelle** Feld.
   c. In **Übergeordnete Anforderung** Feld Übergeordnetes Element auswählen.
   d. In **Übergeordnete anfordernde Person** Feld Kontakt auswählen.
6. Wählen Sie **Absenden**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erstellen Sie Incident-, Problem-, Change- und Anforderungsdatensätze aus Fällen

Erstellen Sie als Kundenservice-Mitarbeiter Incident-, Problem-, Change- und Anforderungsdatensätze aus offenen Fällen in Arbeitsbereichen.

Erstellen Sie einen Incident-Datensatz aus einem Fall

Erstellen Sie als Kundenservice-Mitarbeiter einen Incident-Datensatz aus einem Fall, oder ordnen Sie einen vorhandenen Incident einem Fall in zu Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent

Prozedur

1. Öffnen Sie einen Kundenservicefall.
2. Wählen Sie das Symbol weitere UI-Aktionen (•••) Und wählen Sie aus **Incident Erstellen** .
   Die folgenden Informationen werden aus dem Fall in den Incident-Datensatz kopiert:

Zuordnung von Fall zu Incident-Feld

Fallfelder	Incident-Felder
Kurzbeschreibung	Kurzbeschreibung
Standard-Auswirkung	Auswirkung
Dringlichkeit	Dringlichkeit
Kontakt	Anrufer
Konfigurationselement (falls vorhanden)	Konfigurationselement

Hinweis: Sie können die Auswirkung und Dringlichkeit des Incident nach Bedarf manuell in andere Werte im Incident-Datensatz ändern.

Ergebnis

Informationen zum Incident werden wie folgt hinzugefügt:

- Eine Aktualisierung mit der Incident-Nummer wird den Arbeitshinweisen des Falls hinzugefügt.
- Der Incident wird dem Feld **Incident** im Formular **Zugehörige Datensätze** im Fallformular hinzugefügt.
- Die Fallnummer wird der zugehörigen Liste Kundenfälle im Incident-Datensatz hinzugefügt.
- Wenn dem Fall ein Problem, eine Change-Anforderung oder ein Verursacht-durch-Change-Datensatz zugeordnet ist, werden diese Informationen auch in den Incident-Datensatz kopiert.
- Die Domäne des Incidents wird der Domäne des Falls zugeordnet.

Erstellen Sie einen Problemdatensatz aus einem Fall

Erstellen Sie als Kundenservice-Mitarbeiter einen Problemdatensatz aus einem Fall, oder ordnen Sie ein vorhandenes Problem einem Fall in zu Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Öffnen Sie einen Kundenservicefall.
2. Wählen Sie das Symbol weitere Aktionen (•••) Und wählen Sie aus **Problem Erstellen** .
   Die folgenden Informationen werden aus dem Fall in den Problemdatensatz kopiert:

Fall-zu-Problem-Feldzuordnung

Fallfelder	Problemfelder
Kurzbeschreibung	Kurzbeschreibung
Auswirkung	Auswirkung
Dringlichkeit	Dringlichkeit
Priorität	Priorität
Unternehmen	Unternehmen
Konfigurationselement (falls vorhanden)	Konfigurationselement (sollte dieser Eintrag im Fall leer sein, kann der Kundenservice-Mitarbeiter eine manuelle Aktualisierung im Problemdatensatz vornehmen)
sys_id des Falls	Zuerst gemeldet von

Hinweis: Sie können die Auswirkung und Dringlichkeit des Problems nach Bedarf manuell in andere Werte im Problemdatensatz ändern.

Ergebnis

Informationen über das Problem werden wie folgt hinzugefügt:

- Eine Aktualisierung mit der Problemnummer wird den Arbeitshinweisen des Falls hinzugefügt.
- Das Problem wird dem Feld **Problem** im Formularabschnitt **Zugehörige Datensätze** im Fallformular hinzugefügt.
- Die Fallnummer wird der zugehörigen Liste Kundenfälle im Problemdatensatz hinzugefügt.
- Die Domäne des Problems wird der Domäne des Falls zugeordnet.

Erstellt einen normalen Change-Datensatz aus einem Fall

Erstellen Sie als Kundenservice-Mitarbeiter einen normalen Change-Datensatz aus einem Fall, oder ordnen Sie einen vorhandenen normalen Change-Datensatz einem Fall in zu Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent

Prozedur

1. Öffnen Sie einen Kundenservicefall.
2. Wählen Sie das Symbol weitere Aktionen (•••) Und wählen Sie aus **Normalen Change Erstellen** .
   Die folgenden Informationen werden aus dem Fall in den Change-Datensatz kopiert:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Normale Change-Datensatzfelder

Fallfelder	Change-Felder
Kurzbeschreibung	Kurzbeschreibung
Beschreibung	Beschreibung
Auswirkung	Auswirkung
Dringlichkeit	Dringlichkeit
Priorität	Priorität
Unternehmen	Unternehmen
Kontakt	Anrufer
Konfigurationselement (falls vorhanden)	Konfigurationselement **Hinweis:** Der Change Manager kann das Konfigurationselement im Change-Datensatz aktualisieren. Wenn das Konfigurationselement nicht verfügbar ist, kann der Kundenservice-Mitarbeiter diese Informationen auch manuell aktualisieren.

Hinweis: Sie können die Auswirkung und Dringlichkeit des Change nach Bedarf manuell in andere Werte im Change-Datensatz ändern.

Standardwerte werden den folgenden Feldern im Change-Datensatz hinzugefügt:

- **Typ**: Normal
- **Status**: Neu
- **Kategorie**: Sonstige
- **Risiko**: Mittel

Ergebnis

Informationen zum Change werden wie folgt hinzugefügt:

- Eine Aktualisierung mit der Change-Nummer wird den Arbeitshinweisen des Falls hinzugefügt.
- Der Change wird dem Feld **Change-Anforderung** im Formular **Zugehörige Datensätze** im Fallformular hinzugefügt.
- Die Fallnummer wird der zugehörigen Liste Kundenfälle im Chnage-Datensatz hinzugefügt.
- Das Feld **Angefordert von** im Change-Datensatz wird mit dem Fall-Mitarbeiter aktualisiert.
- Die Domäne des Change wird der Domäne des Falls zugeordnet.

Erstellen Sie einen Standard-Change-Datensatz aus einem Fall

Erstellen Sie als Kundenservice-Mitarbeiter einen Standard-Change-Datensatz aus einem Fall, oder ordnen Sie einen vorhandenen Standard-Change-Datensatz einem Fall in zu Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent

Prozedur

1. Öffnen Sie einen Kundenservicefall.
2. Wählen Sie das Symbol weitere Aktionen (•••) Und wählen Sie aus **Erstellen Sie Einen Standard-Change** .
   Der Standard-Change-Datensatz wird mit der Standard-Change-Vorlage erstellt, die im Standard-Change-Katalog definiert ist. Die Datenzuordnung wird aus der Vorlage erstellt; aus dem Fall werden keine Daten in den Change-Datensatz kopiert.

Erstellen Sie einen Anforderungsdatensatz aus einem Fall

Erstellen Sie als Kundenservice-Mitarbeiter einen Anforderungsdatensatz aus einem Fall, oder ordnen Sie eine vorhandene Anforderung einem Fall in zu Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent

Prozedur

1. Öffnen Sie einen Kundenservicefall.
2. Wählen Sie das Symbol weitere Aktionen (•••) Und wählen Sie aus **Anforderung Erstellen** .
   Die folgenden Informationen werden aus der Anforderung in den Anforderungsdatensatz kopiert:

Fall-zu-Anforderung-Feldzuordnung

Fallfelder	Anforderungsfelder
Kurzbeschreibung	Kurzbeschreibung
Kontakt	Kontakt

Hinweis: Sie können die Auswirkung und Dringlichkeit der Anforderung nach Bedarf manuell in andere Werte im Anforderungsdatensatz ändern.

Ergebnis
Informationen zum Incident werden wie folgt hinzugefügt:

- Eine Aktualisierung mit der Anforderungsnummer wird den Arbeitshinweisen des Falls hinzugefügt.
- Die Anforderung ist dem Fall zugeordnet und wird der zugehörigen Liste **Anforderungen** auf dem Fallformular hinzugefügt.
- Die Fallnummer wird der zugehörigen Liste Kundenfälle im Anforderungsdatensatz hinzugefügt.
- Die Domäne der Anforderung wird der Domäne des Falls zugeordnet.

Erstellen Sie eine Anforderung über die Kunden- und Verbraucherserviceportale

Als Kunden können Sie Anforderungen über die Kunden- und Verbraucherserviceportale erstellen und übermitteln. Der Anforderungsprozess ist in Service Catalog integriert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner, sn_customerservice.customer_case_manager, sn_customerservice.customer, sn_customerservice.consumer, sn_customerservice.proxy_contact

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis: Das Erstellen einer Anforderung über die Kunden- und Verbraucherservice-Portale erfordert die Aktivierung des Plugins „Customer Service mit Request Management“ (com.sn_cs_sm_request). Außerdem muss der Systemadministrator externen Kunden Zugriff auf Anforderungsdatensätze gewähren.

Partner, Partner-Administratoren und Proxy-Kontakte können Anfragen im Namen anderer Accounts oder Kontakte einreichen, indem sie den folgenden Variablensatz zu den gewünschten Katalogelementen hinzufügen: **csm_request_variable_set**. Dieser Variablensatz fügt die Felder **Account** und **Kontakt** hinzu. Weitere Informationen finden Sie unter Service Catalog-Variablensätze .

Prozedur

1. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus, um eine Anforderung zu erstellen:
   - Klicken Sie auf der Portal-Zielseite auf den Link **Etwas anfordern**.
   - Klicken **Anforderungen** > **Etwas anfordern** In der Kopfzeile des Portalmenüs.
2. Durchsuchen Sie den Servicekatalog, und wählen Sie den gewünschten Artikel oder Service aus. Sie können auch die Kategorienfilter verwenden, um die verfügbaren Elemente zu filtern.
3. Geben Sie alle erforderlichen Informationen in Bezug auf die Anforderung ein.
4. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Die folgenden Informationen werden aus der Anforderung in den Fall kopiert:

Anforderung-zu-Fall-Feldzuordnung

Anforderungsfelder	Fallfelder
Kurzbeschreibung	Kurzbeschreibung
Angefordert für	Kontakt
Account	Account

Ergebnis

- Ein neuer Fall wird erstellt, der zum übergeordneten Element der Anforderung wird. Eine Anforderung ist einem Fall zugeordnet, und eine Anforderung enthält ein Element.
- Der Fall wird als Referenz für den Kunden verwendet, der den Anforderungsstatus und Aktualisierungen aus dem Fall im Customer Service Portal sehen kann.
- Alle mit einer Anforderung verknüpften Fälle werden im Anforderungsdatensatz in der zugehörigen Liste **Fälle** angezeigt.

Integration mit Service-Portfoliomanagement

Integrieren Kundenservice-Management Mit Service-Portfoliomanagement(SPM)-Anwendung. Diese Integration bietet Kundenservice-Managern, Kundenservice-Mitarbeitern und Serviceverantwortlichen Einblick in verkaufte Produkte und ihre zugehörigen Serviceangebote.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Verwendung der Integration zwischen Kundenservice-Management und Service-Portfoliomanagement bietet folgende Vorteile:

- Steigern der Produktivität von Kundenservice-Mitarbeitern: Ermöglichen Sie Kundenservice-Mitarbeitern, die Serviceangebote und zugehörigen Definitionen für verkaufte Produkte schnell anzuzeigen
- Steigern der Produktivität von Serviceverantwortlichen: Ermöglichen Sie Serviceverantwortlichen, Kunden, die Services abonniert haben, schnell zu identifizieren

Die Kundenservice-Management-Integration mit Service-Portfoliomanagement kann auf folgende Arten verwendet werden.

1. Kundenservicemanager können Serviceangebote mit Produktmodellen verknüpfen. Weitere Details finden Sie unter Ordnen Sie Services Produktmodellen zu.
2. Kundenservicemanager können Serviceangebote mit verkauften Produkten verknüpfen. Weitere Details finden Sie unter Serviceangebote mit verkauften Produkten verknüpfen.
3. Serviceverantwortliche können Serviceangebote anzeigen und welche Kunden sie abonniert haben.
4. Kundenservice-Mitarbeiter können anzeigen, welche Serviceangebote mit den verkauften Produkten verknüpft sind, die von einem Problem betroffen sind. Sie können auch die Servicezusagen und die Verfügbarkeit anzeigen. Weitere Details finden Sie unter Zeigen Sie Informationen zu verkauften Produkten in an Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.

Aktivierungsinformationen

Aktivieren Sie das folgende Plugin.

Name	Beschreibung
CSMMit Service-Portfoliomanagement(SPM) [sn_csm_spm]	Aktiviert die Integration mit der Anwendung Service-Portfoliomanagement (SPM). Diese Integration bietet Kundenservice-Managern, Kundenservice-Mitarbeitern und Serviceverantwortlichen Einblick in verkaufte Produkte und ihre Serviceangebote.

Rollen

Stellen Sie sicher, dass Benutzer alle erforderlichen Aktionen ausführen können, indem Sie Rollen zuweisen.

Für erforderliche Rollen Service-Portfoliomanagement(SPM) Anwendungsintegration

Rolle	Beschreibung
service_editor	Weisen Sie Kundenservicemanagern diese Rolle zu, wenn sie Serviceangebote aktualisieren müssen, für die sie verantwortlich sind.
portfolio_admin	Weisen Sie Kundenservicemanagern diese Rolle zu, wenn sie Serviceangebote einem Produktmodell zuordnen müssen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Integrieren Sie mithilfe des geführten Setups in Service-Portfoliomanagement

Verwenden Sie das geführte Setup zur Integration Kundenservice-Management Mit Service-Portfoliomanagement(SPM)-Anwendung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Um die Integration mit Service-Portfoliomanagement zu konfigurieren, verwenden Sie das Guided Setup von Customer Service. Das geführte Setup führt Sie durch den gesamten Einrichtungs- und Konfigurationsprozess.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Administration** > **Geführtes Setup**an.
2. Wählen Sie auf der Seite „erste Schritte“ des geführten Setups die Option aus **Erste Schritte**
3. Zeigen Sie in der Kategorie „Integration mit Service-Portfoliomanagement (SPM)“ die Liste der Aufgaben an, um die Funktion zu konfigurieren.

Konfigurationsaufgaben für Service-Portfoliomanagement

Aufgabe	Beschreibung
Kundenservice-Management with Service-Portfoliomanagement aktivieren	Aktivieren Sie CSMMit Service-Portfoliomanagement Plugin (SPM), mit dem die Integration verwendet werden soll Service-Portfoliomanagement.
Formularansichten konfigurieren.	Konfigurieren Sie das Formularlayout und zugehörige Listen für die Formulare „verkauftes Produkt“, „Fall“, „Account“ und „Serviceangebot“. Die Konfiguration bietet Anwendern Informationen darüber, welche Serviceangebote jedem verkauften Produkt zugeordnet sind.
Rollen zuweisen	Weisen Sie Kundenservicemanagern die erforderlichen Rollen basierend auf den vorhandenen Rollen und Zuständigkeiten Ihrer Organisation zu.

4. Um eine Aufgabe auszuführen, wählen Sie aus **Konfigurieren** .

   Diese Schaltfläche öffnet die Seite in Ihrer Instanz, auf der die Konfiguration abgeschlossen wird.

Zugehörige Informationen

Service-Portfoliomanagement

Kundenservice-Management with Service-Portfoliomanagement aktivieren

Aktivieren Sie CSMMit Service-Portfoliomanagement Plugin (SPM), mit dem die Integration verwendet werden soll Service-Portfoliomanagement.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Erwägen Sie, das geführte Setup zum Abschließen von zu verwenden Service-Portfoliomanagement Konfiguration. Weitere Informationen finden Sie unter Integrieren Sie mithilfe des geführten Setups in Service-Portfoliomanagement.

Hinweis: Überprüfen Sie Ihre Berechtigungen, um festzustellen, ob Sie Zugriff auf die Integration mit haben Service-Portfoliomanagement Und das Plugin „CSM mit Service-Portfoliomanagement (SPM)“ (sn_csm_spm).

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Systemdefinition** > **Plugins**an.
2. Suchen Sie nach dem Plugin sn_csm_spm.
3. Wählen Sie **Aktivieren**.

Formularansichten für die Integration mit Service-Portfoliomanagement konfigurieren

Konfigurieren Sie das Formularlayout und zugehörige Listen für die Formulare „verkauftes Produkt“, „Fall“, „Account“ und „Serviceangebot“, um Anwendern den richtigen Einblick zu geben, welche Serviceangebote welchen verkauften Produkten zugeordnet sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Statt die Konfiguration über dieses Verfahren durchzuführen, sollten Sie die Einrichtung mit Guided Setup in Betracht ziehen. Weitere Informationen finden Sie unter Integrieren Sie mithilfe des geführten Setups in Service-Portfoliomanagement.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Customer Service**.
2. Fügen Sie nach Bedarf die folgenden Felder zu Formularen und zugehörigen Listen hinzu.

Formularansichten konfigurieren.

Formular	Prozedur
Serviceangebot	Fügen Sie hinzu **Fügen Sie die verkauften Produkte hinzu** Zugehörige Liste, um Serviceverantwortlichen Einblick zu geben, welche Kunden welche Serviceangebote abonniert haben.
Produktmodellformulare	Fügen Sie hinzu **Angebote** (**Angebot** > **Modell-ID**) Zugehörige Liste in den Formularen „Produktmodell“/„Servicemodell“, damit Kundenservice-Manager Serviceangebote Produktmodellen zuordnen können. So aktivieren Sie die Schaltfläche **Bearbeiten** in der zugehörigen Liste „Angebote“: **a.** Konfigurieren Sie das Listensteuerelement, und deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Bearbeiten auslassen**. **b.** Fügen Sie die Rolle sn_customerservice_manager hinzu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular	Prozedur
	Wenn die Schaltfläche **Bearbeiten** nicht aktiviert ist, finden Sie unter Rollen für die Integration mit Service-Portfoliomanagement zuweisen weitere Details. **Hinweis:** Zum Konfigurieren von Katalogelementen für Produktmodelle fügen Sie die zugehörige Liste „Katalogelemente“ hinzu. Weitere Informationen finden Sie unter Beziehungen zwischen Produktmodell und Katalogelementen konfigurieren.
Verkaufte Produkte auf dem Account-Formular	Fügen Sie hinzu **Serviceangebot** Spalte in der zugehörigen Liste verkaufte Produkte, damit Kundenservice-Mitarbeiter oder Manager Serviceangebote anzeigen können, die dem verkauften Produkt für einen Account oder Verbraucher zugeordnet sind.
Fall	Fügen Sie dem Fallformular das Feld **Serviceangebot** für das verkaufte Produkt hinzu. Dadurch können Kundenservice-Mitarbeiter, die mit Kundenproblemen befasst sind, das Serviceangebot anzeigen, das dem verkauften Produkt für einen Fall zugeordnet ist.
Verkauftes Produkt	Fügen Sie das Feld **Serviceangebot** zur zugehörigen Liste „Verkaufte Produkte“ hinzu, damit Kundenservicemanager ein Serviceangebot einem verkauften Produkt für einen Account oder Verbraucher zuordnen können.

Rollen für die Integration mit Service-Portfoliomanagement zuweisen

Weisen Sie Kundenservicemanagern die erforderlichen Rollen basierend auf den Rollen und Zuständigkeiten in Ihrer Organisation zu.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Statt die Konfiguration über dieses Verfahren durchzuführen, sollten Sie die Einrichtung mit Guided Setup in Betracht ziehen. Weitere Informationen finden Sie unter Integrieren Sie mithilfe des geführten Setups in Service-Portfoliomanagement.

Prozedur

1. Weisen Sie Kundenservicemanagern die Rolle service_editor zu, wenn sie Serviceangebote aktualisieren müssen, für die sie verantwortlich sind.
2. Weisen Sie Kundenservicemanagern die Rolle portfolio_admin zu, wenn sie Serviceangebote einem Produktmodell zuordnen müssen.

Integration mit Continual Improvement Management

Integrieren Kundenservice-Management(CSM) mit der Anwendung „Management kontinuierlicher Verbesserungen“ (CIM), um Verbesserungsmöglichkeiten anzufordern und Phasen und Aufgaben zu implementieren, um Leistungsziele zu erreichen, den Fortschritt zu verfolgen und den Erfolg zu messen.

Sie können CIM für Verbesserungen von Performance Analytics-Indikatoren (PA) und für Servicevorgänge verwenden. Erstellen Sie beispielsweise eine neue Verbesserungsinitiative, um Folgendes zu erreichen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Reduzieren des Rückstands offener Fälle.
- Verbessern der durchschnittlichen Fall-Antwortzeit.

Siehe Management Kontinuierlicher Verbesserungen Weitere Informationen dazu, wie CIM Ihnen beim Festlegen von Zielen, Organisieren von Anstrengungen und Abschließen von Aufgaben helfen kann.

CIM mit Kundenservice-Management verwenden

Um CIM mit Kundenservice-Management zu verwenden, müssen Sie das Plugin „Continual Improvement Management“ (com.sn_cim) anfordern. Weitere Informationen finden Sie unter Management Kontinuierlicher Verbesserungen Anfordern .

Zugehörige Informationen

Continual Improvement Management - Übersicht

Continual Improvement Management - Rollen

Verbesserungen anfordern

Verbesserungen verwalten

Integration mit Continual Improvement Management

Kundenservice-Management stellt eine Integration mit der Anwendung Continual Improvement Management bereit. Diese Integration ermöglicht es Ihnen, Verbesserungsmöglichkeiten anzufordern und Phasen und Aufgaben zu implementieren, um die Leistungsziele zu erreichen, den Fortschritt zu verfolgen und den Erfolg zu messen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Plugins**an.
2. Suchen Sie nach dem Plugin „Continual Improvement Management“ (com.sn_cim).
3. Klicken Sie auf **Aktivieren**.

Integration mit IT Operations Management

Das Plugin „Proactive Customer Service Operations“ (com.snc.proactive_cs_itom) bietet eine Integration zwischen Kundenservice-Management und der Event Management-Konsole in IT Operations Management.

Diese Integration ermöglicht Kunden, Fälle proaktiv aus Warnungen entweder manuell oder durch Automatisierung zu erstellen und die von der Warnung betroffenen Accounts und die zugehörigen Installationsbasiselemente nachzuverfolgen. Darüber hinaus können Sie den Serviceintegritätsstatus Ihrer Installationsbasiselemente anzeigen.

Weitere Informationen finden Sie unter Integration mit Event Management.

Integration mit ITOM Event Management

Customer Service Management stellt eine Integration mit der Anwendung ITOM Event Management bereit. Diese Integration ermöglicht Kunden, Fälle proaktiv aus Warnungen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

entweder manuell oder durch Automatisierung zu erstellen und die von der Warnung betroffenen Accounts und die zugehörigen Installationsbasiselemente nachzuverfolgen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Weitere Informationen zu dieser Integration finden Sie unter Integration mit Event Management.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Plugins**an.
2. Suchen Sie nach dem Plugin „Proactive Customer Service Operations with Event Management“ (com.snc.proactive_cs_itom).
3. Wählen Sie **Aktivieren**.

Integration mit Kundenprojektmanagement

Integrieren Kundenservice-Management Mit der Anwendung Projekt-Portfoliomanagement. Diese Integration ermöglicht Kunden die Verwaltung komplexer Projekte mit mehreren Aufgaben und bietet Endanwendern Einblick in diese Projekte.

Kundenservice-Management bietet eine Integration mit der Anwendung ServiceNow® PPM Standard, bisher bekannt als „Project Portfolio Suite with Financials“.

Kunden können diese Integration verwenden, um Projekte und Projektaufgaben für ihre Kunden-Accounts zu erstellen. Kunden können Endbenutzern auch Einblick in ihre Projekte und Aufgaben aus dem Customer Service Portal gewähren und ihnen ermöglichen, zusätzliche Maßnahmen anzufordern.

In dieser Anwendung enthaltene Produktnutzungsrechte

Wenn Sie das Abonnementprodukt Strategisches Portfoliomanagement (SPM) abonniert haben, können Benutzer von Kundenservice-Management Projekte erstellen und bearbeiten. Externe CSM-Benutzer können Projekte anzeigen und Projektaufgaben ihrer eigenen oder zugehörigen Accounts bearbeiten.

Plugin

Benutzer mit der Rolle „Systemadministrator“ können das Plugin „Customer Project Management“ (com.snc.csm_ppm) aktivieren.

Hinweis: Dieses Plugin erfordert das Plugin „Customer Service“ (com.sn_customerservice) und das Plugin „PPM Standard“ (com.snc.financial_planning_pmo).

Das Plugin „Kundenprojektmanagement“ fügt hinzu **Kundenservice** > **Projekte** Modul zum Anwendungsnavigator. Benutzer mit der Rolle „Kundenprojektmanager“ können auf dieses Modul zugreifen.

Guided Setup für Customer Project Management

Durch Aktivieren des Plugins „Customer Project Management“ wird der Abschnitt „Customer Project Management“ zum Guided Setup für Kundenservice-Management hinzugefügt. Weitere Informationen finden Sie unter Integrieren Sie mithilfe des geführten Setups in das Kundenprojektmanagement.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Integrieren Sie mithilfe des geführten Setups in das Kundenprojektmanagement

Verwenden Sie das Guided Setup für Kundenservice-Management, um Customer Project Management zu konfigurieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mit dem geführten Setup können Sie eine Reihe verschiedener Prozesse und Komponenten für die Funktion „Kundenprojektmanagement“ konfigurieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Kundenservice** > **Administration** > **Geführtes Setup**an.
2. Wählen Sie Aus **Erste Schritte** Auf der Kundenservice-Management-Homepage.
3. Scrollen Sie durch die Liste der Kategorien, suchen Sie Kundenprojektmanagement, und wählen Sie aus **Erste Schritte** .

   Die folgende Tabelle enthält eine Beschreibung der Konfigurationsschritte, die in diesem Abschnitt für das geführte Setup enthalten sind.

Konfigurationsaufgaben für Kundenprojektmanagement

Aufgabe	Beschreibung
„PPM Standard“ aktivieren.	Sie aktivieren das Plugin „PPM Standard“ (com.snc.financial_planning_pmo).
„Customer Project Management“ aktivieren.	Sie aktivieren das Plugin „Customer Project Management“ plugin (com.snc.csm_ppm).
Formularansichten konfigurieren.	Konfigurieren Sie das Fallformular, und fügen Sie der Ansicht „Fall“, der Ansicht „Arbeitsbereich“ und der Ansicht „Kunden-Selfservice“ die folgenden Felder hinzu: ○ Projekt ○ Projektaufgabe ○ Problem ○ Projekt-Change Request
Zugehörige Listen konfigurieren.	Sie konfigurieren das Formular „Account“ und fügen Sie die zugehörige Liste **Projekte** zur Fallansicht und zur Arbeitsbereichansicht hinzu. Sie konfigurieren das Formular „Kontakt“ und fügen die zugehörige Liste **Projekte** zur Fallansicht und zur Arbeitsbereichansicht hinzu. Konfigurieren Sie das Formular „Kundenprojektaufgabe“, und fügen Sie der die folgenden zugehörigen Listen hinzu **Standard** Ansicht: **Arbeitsauftrag** > **Initiiert Von**an. Dieser Schritt kann nur abgeschlossen werden, wenn die folgenden Plugins aktiv sind:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgabe	Beschreibung
	○ Customer Service with Field Service Management (com.snc.csm_fsm_integration) ○ Field Service with Project Management (com.snc.wm_ppm)
Benachrichtigungen konfigurieren.	Sie konfigurieren den Flow Designer-Flow **E-Mail an Kontakt senden, wenn Kundenprojektaufgabe zugewiesen wird**, um eine E-Mail an den zugewiesenen Kontakt zu senden, wenn eine Kundenprojektaufgabe zugewiesen wird. Konfigurieren Sie **E-Mail an SO-Mitglied senden, wenn SO-Kundenprojektaufgabe zugewiesen ist** Flow zum Senden einer E-Mail an Beauftragte, wenn „Zugewiesen“ für eine für den Kunden sichtbare Kundenprojektaufgabe geändert wird. Bei Auswahl **Konfigurieren** , Die folgenden Details des ausgewählten Flows werden angezeigt und können nach Bedarf konfiguriert werden: ○ Projektnummer und -name ○ Aufgabennummer und Kurzbeschreibung ○ Geplante Start- und Enddaten und Dauer der Aufgabe
Flow Designer-Flows konfigurieren.	Verwenden Sie die mit Kunden-Projektmanagement bereitgestellten Flow Designer-Flows für folgende Aktionen: ○ Konfigurieren Sie die Felder, die kopiert werden, wenn Sie ein Projektproblem oder eine Projekt-Change-Anforderung aus einem Fall erstellen. ○ Aktualisieren der Arbeitsnotizen für einen Falldatendatz, wenn der Status eines zugehörigen Projektproblems bzw. einer Projekt-Change-Anforderung aktualisiert wird. ○ Einen Falldatensatz zu schließen, wenn ein zugeordnetes Projektproblem oder eine Projekt-Change-Anforderung geschlossen wird. **Projektproblem aus Fall erstellen**: Wenn ein Projektproblem aus einem Fall erstellt wird, kopiert dieser Flow die Felder **Priorität** und **Kurzbeschreibung** aus dem Fall in den Projektproblemdatensatz. Dieser Flow ist standardmäßig aktiv. **Projekt-Change-Anforderung aus Fall erstellen**: Wenn eine Projekt-Change-Anforderung aus einem Fall erstellt wird, kopiert dieser Flow die Felder **Priorität** und **Kurzbeschreibung** aus dem Fall in den Projekt-Change-Anforderungsdatensatz. Dieser Flow ist standardmäßig aktiv.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgabe	Beschreibung
	Falldatensatz bei Problemabschluss aktualisieren und schließen: Mit diesem Flow können Sie automatisch: ○ Die Arbeitsnotizen für einen Falldatensatz aktualisieren, wenn der Status eines zugeordneten Problems aktualisiert wird. ○ Einen Fall schließen, wenn der Status des zugeordneten Problems auf „Geschlossen“ festgelegt wird. Aktivieren Sie diesen Flow nach Bedarf. **Falldatensatz bei Projekt-Change-Abschluss aktualisieren und schließen**: Mit diesem Flow können Sie automatisch: ○ Die Arbeitsnotizen für einen Fall aktualisieren, wenn der Status einer zugeordneten Projekt-Change-Anforderung aktualisiert wird. ○ Einen Fall schließen, wenn der Status der zugeordneten Projekt-Change-Anforderung auf „Geschlossen“ festgelegt wird. Aktivieren Sie diesen Flow nach Bedarf.
Zugriffssteuerungen zuweisen (Access Controls, ACLs)	Weisen Sie den Kundenservice-Management-Anwenderrollen ACLs zu, um Zugriff auf die Tabellen „Project Portfolio Management“ bereitzustellen, einschließlich der Tabellen „Projekt-Change-Anforderung“, „Statusbericht“ und „Probleme“.

Kundenprojektmanagement-Personas, -Rollen und -Tabellen

Eine Übersicht über die Aufgaben, die von den verschiedenen Customer Project Management-Rollen ausgeführt werden können.

Personas und Rollen

In der folgenden Tabelle sind die Personas, ihre Beschreibung und die darin enthaltenen Rollen aufgeführt.

Kundenservice-Management Personas und Rollen

Persona	Beschreibung	Erforderliche Rollen
Kundenprojektmanager	Ein Benutzer, der Projekte für Kunden-Accounts erstellt und verwaltet. • Erstellt Projekte. • Richten Sie Projektaufgaben und Ressourcenpläne ein. • Identifiziert Kundenkontakte, die	• it_project_manager • sn_customerservice.projectmanager

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kundenservice-Management Personas und Rollen (Fortsetzung)

Persona	Beschreibung	Erforderliche Rollen
	Zugriff auf Projekte und Projektaufgaben haben. • Weist Aufgaben und Abhängigkeiten zu und verwaltet sie.	
Standortprojektmitglied [sn_Bus_loc.location_project_Stakeholder]	Zeigt Projektdetails und Projektaufgaben des jeweiligen Geschäftsstandorts an. Markiert die Projektaufgabe als abgeschlossen.	Keine
Beitragender Des Standortprojektmanagers [sn_Bus_loc.location_Manager_Project_Stakeholder]	Zeigt Projektdetails und Projektaufgaben des jeweiligen Geschäftsstandorts und der untergeordneten Geschäftsstandorte an. Markiert die Projektaufgabe als abgeschlossen.	Keine
Projektmanager Der Serviceorganisation [sn_service_org.project_manager]	Diese Rolle kann die folgenden Aktionen ausführen: • Projektinitiierung: Erstellt und startet Projekte **Hinweis:** Der Projektmanager der Serviceorganisation und der Kundenprojektmanager können auf alle Projektmodule zugreifen. • Projektplanung: Entwickelt Projektpläne, z. B. Aufgabenzuweisungen und Ressourcenzuteilung. **Hinweis:** Bei der Aufgabenzuweisung wird eine automatisierte E-Mail generiert. Aktualisieren Sie den Flow „E-Mail an Kontakt senden, wenn Kundenprojektaufgabe zugewiesen ist“, um Benachrichtigungen zu deaktivieren oder zu aktivieren. • Aufgabenmanagement: Überwacht und verwaltet Aufgabenabhängigkeiten und -Ausführung.	• sn_Bus_loc.ibl_Viewer • sn_Bus_loc.ebl_Viewer

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kundenservice-Management Personas und Rollen (Fortsetzung)

Persona	Beschreibung	Erforderliche Rollen
	• Koordination: Zeigt Standortmitarbeitern an und arbeitet mit ihnen zusammen, wobei sie Aufgaben ihres jeweiligen Standorts zuweisen und nachverfolgen.	
Projektentscheidungsträger	Ein Benutzer, der für Aktivitäten verantwortlich ist, die das Anzeigen von Kundenprojektdetails und Projektaufgaben erfordern.	• sn_customerservice.projectstakeholder • Mindestens eine CSM-Rolle
Kundenservice-Mitarbeiter	Ein Benutzer, der Fälle aus Projekten und Projektaufgaben erstellen und Fälle innerhalb des festgelegten SLA lösen kann. • Arbeiten Sie an Fällen, die aus Projekten und Projektaufgaben erstellt wurden. • Kommuniziert mit dem Kunden über den Fallstatus.	• sn_customerservice_agent • sn_customerservice.projectstakeholder
Kunde	Ein externer Benutzer, der für die Überwachung der Projektbereitstellung verantwortlich ist. • Überprüfen Sie den Projektstatus und den Fortschritt im Kundenserviceportal. • Schließt zugewiesene Aufgaben ab. • Erstellt Fälle für Projektprobleme.	Eine der folgenden externen CSM-Rollen: • sn_customerservice.customer • sn_customerservice.customer_admin • sn_customerservice.partner • sn_customerservice.partner_admin

Automatische Übersetzung

Tabellen

Tabellen werden mit der Aktivierung des Plugins „Kundenprojektmanagement“ hinzugefügt.

Kundenprojektmanagement-Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Kundenprojekt	Speichert Kundenprojekte.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kundenprojektmanagement-Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
[customer_project]	
Kundenprojektaufgabe [customer_project_task]	Speichert Kundenprojektaufgaben.
Projektkontakt [project_contact]	Speichert Projektkontakte.

Die folgenden Spalten werden der Falltabelle hinzugefügt:

- Kundenprojekt
- Kundenprojektaufgabe
- Problem
- Projekt-Change Request

Domain Separation für Customer Project Management

Mit Customer Project Management können Sie Kundenprojekte für Kunden-Accounts erstellen. Die Domain Separation für Kundenprojekte basiert auf der Account-Domäne. Neue Projekte werden in derselben Domäne wie der zugehörige Kunden-Account erstellt.

Untergeordnete Entitäten des Kundenprojekts verwenden die Domäne des übergeordneten Projekts. Untergeordnete Entitäten sind:

- Projektaufgaben
- Anforderungen
- Projektbudget
- Statusberichte
- Risiken
- Probleme
- Entscheidungen
- Aktionen
- Projekt-Change-Anforderungen
- Entscheidungsträger
- Projektkontakte
- Kostenlinien
- Zeitkarten

Der Projektmanager kann einem Kundenprojekt Unterprojekte hinzufügen, wenn die Unterprojekte zu den folgenden Accounts gehören:

- Accounts in derselben Hierarchie wie der Hauptprojekt-Account.
- Accounts, die eine Beziehung zum Hauptprojekt-Account haben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kundenprojektmanager-Aufgaben

Ein Kundenprojektmanager kann bestimmte Aufgaben ausführen, um Projekte für Kundenaccounts zu verwalten.

Ein Kundenprojektmanager benötigt die folgenden Rollen, um die in der folgenden Tabelle beschriebenen Aufgaben auszuführen:

- it_project_manager
- sn_customerservice.projectmanager

Kundenprojektmanager-Aufgaben

Aufgabe	Details
Projekte für einen Kunden-Account erstellen	1. Navigieren zu **Kundenservice** > **Projekte** > **Neu erstellen**an. 2. Geben Sie im Feld **Projektname** einen Namen für das Projekt ein. 3. Wählen Sie einen Account im Feld **Account** aus. 4. Füllen Sie zusätzliche Projektinformationen aus. 5. Klicken Sie auf **Speichern**.
Projekte für einen Kunden-Account aus einer Projektvorlage erstellen	1. Navigieren zu **Kundenservice** > **Projekte** > **Neu erstellen**an. 2. Klicken Sie unten im Formular auf eine Vorlage, um die Vorlage auf das Projekt anzuwenden. Wenn die Vorlagen nicht am unteren Rand des Formulars angezeigt werden, klicken Sie oben im Formular auf das Symbol „Weitere Optionen“, und wählen Sie **Leiste für Vorlage ein/aus**. 3. Geben Sie im Feld **Projektname** einen Namen für das Projekt ein. 4. Wählen Sie einen Account im Feld **Account** aus. 5. Füllen Sie zusätzliche Projektinformationen aus. 6. Klicken Sie auf **Speichern**.
Projektaufgaben für einen Kunden-Account erstellen	1. Navigieren zu **Kundenservice** > **Projekte** > **Alle**an. 2. Wählen Sie ein Projekt aus. 3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Projektaufgaben** auf **Neu**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kundenprojektmanager-Aufgaben (Fortsetzung)

Aufgabe	Details
	4. Fügen Sie eine kurze Beschreibung für die Aufgabe hinzu. **5.** Füllen Sie zusätzliche Projektaufgabeninformationen aus. **6.** Klicken Sie auf **Speichern**.
Projektaufgaben in einer Projektvorlage identifizieren, die für externe Kunden sichtbar sind	**1.** Navigieren zu **Kundenservice** > **Projekte** > **Vorlagen**an. **2.** Wählen Sie eine Vorlage. **3.** Wählen Sie in der zugehörigen Liste **Projektvorlagenaufgaben** eine Aufgabe aus. **4.** Fügen Sie im Abschnitt „Daten“ des Formulars „Projektaufgabenvorlage“ das Feld **Sichtbar für Kunden** hinzu, und legen Sie es auf **true** fest. **5.** Klicken Sie auf **Aktualisieren**. **6.** Wiederholen Sie dies nach Bedarf für andere Projektaufgaben.
Projektaufgaben identifizieren, die für externe Kunden sichtbar sind	**1.** Navigieren zu **Kundenservice** > **Projekte** > **Alle**an. **2.** Wählen Sie ein Projekt aus. **3.** Wählen Sie in der zugehörigen Liste **Projektaufgaben** eine Aufgabe aus. **4.** Aktivieren Sie das Feld **Sichtbar für Kunden**. **5.** Klicken Sie auf **Speichern**.
Account-Kontakte identifizieren, die Zugriff auf ein Projekt haben	Um Kunden Einblicke in Projekte aus dem Customer Service Portal zu gewähren, müssen Sie dem Projekt einen oder mehrere Kontakte hinzufügen. • Kontakte müssen dem mit dem Projekt verknüpften Account angehören. • Partnerkontakte müssen Zugriff auf den mit dem Projekt verknüpften Account haben. • Kontakte, die eine Beziehung zum Account haben, können zu dem Projekt hinzugefügt werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kundenprojektmanager-Aufgaben (Fortsetzung)

Aufgabe	Details
	1. Navigieren zu **Kundenservice** > **Projekte** > **Alle**an. 2. Wählen Sie ein Projekt aus. 3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Projektkontakte** auf **Neu**. 4. Wählen Sie einen Kontakt im Feld **Kontakt** aus, und klicken Sie auf **Absenden**.
Projektaufgaben internen Benutzern, Kundenkontakten oder Kundenpartnerkontakten zuweisen	Weitere Informationen finden Sie unter Projektaufgaben zuweisen.
Fälle anzeigen, die für ein Projekt oder eine Projektaufgabe erstellt wurden	Zeigen Sie Fälle in der zugehörigen Liste **Fälle** im Kundenprojektformular und Kundenprojektaufgaben-Formular an. Klicken Sie auf einen Fall, um die Falldetails anzuzeigen. **Hinweis:** Der Kundenprojektmanager des Kunden hat schreibgeschützten Zugriff auf das Fallformular.
Fällen, die für ein Projekt oder eine Projektaufgabe erstellt wurde, einen Kommentar oder eine Anlage hinzufügen	1. Navigieren zu **Kundenservice** > **Projekte** > **Alle**an. 2. Wählen Sie ein Projekt aus. 3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste **Fälle** einen Fall aus. 4. Fügen Sie im Feld **Zusätzliche Kommentare** einen Kommentar hinzu. 5. Klicken Sie auf das Anhänge-Symbol, wählen Sie eine Datei aus, und hängen Sie sie an den Fall an. 6. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
Projekt-Change-Anforderungen und Projektprobleme für Fälle erstellen, die für ein Projekt oder eine Projektaufgabe erstellt wurden	Beachten Sie die folgenden Aufgaben: • Projektprobleme für einen Fall erstellen • Projekt-Change-Anforderungen für einen Fall erstellen
Kundenprojekte als Vorlage speichern	1. Navigieren zu **Kundenservice** > **Projekte** > **Alle**an. 2. Wählen Sie ein Projekt aus. 3. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Als neue Vorlage speichern**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kundenprojektmanager-Aufgaben (Fortsetzung)

Aufgabe	Details
	4. Geben Sie im Popup-Fenster „Vorlage erstellen“ einen Vorlagennamen und eine Beschreibung ein. **5.** Klicken Sie auf **OK**. **6.** Aktualisieren Sie die Vorlage nach Bedarf, und klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Projektaufgaben zuweisen

Der Kundenprojekt-Manager kann eine Kundenprojektaufgabe einem internen Benutzer, einem Kunden- oder Partnerkontakt oder einem Kontakt zuweisen, der über eine Beziehung zum Account verfügt.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Kundenprojektmanager (it_project_manager + sn_customerservice.projectmanager)

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Durch das Zuweisen einer Aufgabe zu einem externen Benutzer wird das Feld **Für Kunden sichtbar** im Projektaufgabenformular aktiviert. Kunden können zugewiesene Aufgaben in der Liste „Projektaufgaben“ im Customer Service Portal anzeigen. Das System sendet eine E-Mail-Benachrichtigung an den Kunden, wenn eine Kundenprojektaufgabe zugewiesen wird.

Prozedur

1. Navigieren zu **Kundenservice** > **Projekte** > **Alle**an.
2. Klicken Sie in der Liste Kundenprojekte auf ein Projekt.
3. Klicken Sie auf die zugehörige Liste **Projektaufgaben** im Kundenprojektformular.
4. Klicken Sie auf eine Aufgabe, um das Kundenprojektaufgabe-Formular zu öffnen.
5. Wählen Sie im Feld **Zugewiesen an** einen Kontakt oder einen Partnerkontakt aus.
   Anwender werden in der Anwendertabelle [sys_user] gespeichert.
6. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
   Das System sendet eine E-Mail-Benachrichtigung an den zugewiesenen Benutzer.

Projektprobleme für einen Fall erstellen

Der Kundenprojekt-Manager kann Projektprobleme für Fälle erstellen, die für Kundenprojekte oder eine Projektaufgaben erstellt wurden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Kundenprojektmanager (it_project_manager + sn_customerservice.projectmanager)

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Der Projektmanager kann ein Problem für einen Fall erstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Kundenservice** > **Projekte** > **Alle**an.
2. Klicken Sie in der Liste Kundenprojekte auf ein Projekt.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Fälle** auf einen Fall.
4. Klicken Sie im Fallformular auf **Problem erstellen**.
   Das System erstellt ein neues Problem für das Projekt und kopiert die **Kurzbeschreibung** und die **Priorität** aus dem Fall.
5. Füllen Sie die Details für das Problem aus, und klicken Sie auf **Speichern**.
   Das System führt die folgenden Schritte aus, nachdem Sie das Problem gespeichert haben:
   - Fügt die Fallnummer dem Aktivitätenstrom im Problemformular hinzu.
   - Fügt die Problemnummer dem Aktivitätenstrom im Fallformular hinzu.
   - Fügt das Problem der zugehörigen Liste **Probleme** im Kundenprojektformular hinzu.
   - Fügt das Problem dem Feld **Problem** im Abschnitt „Zugehörige Datensätze“ des Fallformulars hinzu.

Projekt-Change-Anforderungen für einen Fall erstellen

Der Kundenprojekt-Manager kann Projekt-Change-Anforderungen für Fälle erstellen, die für Kundenprojekte oder eine Projektaufgaben erstellt wurden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Kundenprojektmanager (it_project_manager + sn_customerservice.projectmanager)

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der Projektmanager kann eine Projekt-Change-Anforderung für einen Fall erstellen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Kundenservice** > **Projekte** > **Alle**an.
2. Klicken Sie in der Liste Kundenprojekte auf ein Projekt.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Fälle** auf einen Fall.
4. Klicken Sie auf **Projekt-Change-Anforderung erstellen** auf dem Fallformular.
   Das System erstellt eine neue Change-Anforderung für das Projekt, kopiert die Fall-Kurzbeschreibung in das Feld **Titel** und die Fallpriorität in das Feld **Priorität**.
5. Füllen Sie die Details für die Change-Anforderung aus, und klicken Sie auf **Speichern**.
   Das System führt die folgenden Schritte aus, nachdem Sie die Change-Anforderung gespeichert haben:
   - Fügt die Fallnummer dem Aktivitätenstrom im Projekt-Change-Anforderungsformular hinzu.
   - Fügt die Projekt-Change-Anforderung-Nummer dem Aktivitätenstrom im Fallformular hinzu.
   - Fügt die Projekt-Change-Anforderung der zugehörigen Liste **Projekt-Change-Anforderungen** im Kundenprojektformular hinzu.
   - Fügt die Projekt-Change-Anforderung dem Feld **Projekt-Change-Anforderung** im Abschnitt „Zugehörige Datensätze“ des Fallformulars hinzu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kundenprojekte aus einer Idee erstellen

Erstellen Sie ein Kundenprojekt aus einer Idee im Ideenportal.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Kundenprojektmanager (it_project_manager + sn_customerservice.projectmanager)

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Das Ideenportal bietet einen zentralen Ort, um Ideen zu sammeln, zu kuratieren und in Nachfrage, Projekt, Epic oder Story hochzustufen. Mit der Integration von Kundenservice-Management in Project Portfolio Management können Sie auch ein Kundenprojekt aus einer Idee erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Ideenportal .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Ideen** > **Ideenportal**an.
2. Klicken Sie auf den Titel einer Idee, für die Sie eine Aufgabe erstellen möchten.
3. Öffnen Sie die Idee in der Formularansicht, indem Sie auf das Symbol „Weitere Optionen“ klicken und **In Plattform öffnen**auswählen.
4. Klicken Sie im Pop-up-Fenster „Idee“ auf **Aufgabe erstellen**.
5. Wählen Sie im Popup-Fenster „Idee in Aufgabe konvertieren“ im Feld **Aufgabentyp auswählen** die Option „Kundenprojekt“ aus, und klicken Sie auf **OK**.
   Das System erstellt das Projekt und zeigt die Projektnummer in einer Informationsmeldung oben im Popup-Fenster „Idee“ an. In dem Kundenprojektformular wird der Ideendatensatz der zugehörigen Liste „Ideen“ hinzugefügt.

Kundenprojekte aus einer Nachfrage erstellen

Erstellen Sie ein Kundenprojekt aus einem Nachfrage-Datensatz.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Kundenprojektmanager (it_project_manager + sn_customerservice.projectmanager)

Prozedur

1. Erstellen Sie einen Bedarfsdatensatz, indem Sie zu navigieren **Bedarf** > **Bedarfe** > **Neu erstellen**an.
2. Füllen Sie die Felder im Bedarfsformular aus, und klicken Sie auf **Speichern**.
   Weitere Informationen zu den Feldern in diesem Formular finden Sie unter Erstellen Sie einen Bedarf .
3. Öffnen Sie den Nachfrage-Datensatz, und klicken Sie auf den zugehörigen Link **Projekt erstellen**.
4. Wählen Sie im Popup-Fenster „Projekt erstellen“ im Feld **Projektklasse** die Option „Kundenprojekt“ aus.
5. Klicken Sie auf **OK**.
   Das System erstellt das Projekt und zeigt die Projektnummer in einer Informationsmeldung oben im Popup-Fenster „Bedarf“ an. In dem Kundenprojektformular wird der Nachfrage-Datensatz der zugehörigen Liste „Bedarfe“ hinzugefügt.

Kundenservice-Mitarbeiter-Aufgaben

Ein Kundenservice-Mitarbeiter kann Kundenprojekte anzeigen und Fälle für Kundenprojekte und -Aufgaben erstellen.

Ein Service Desk-Mitarbeiter muss über die folgenden Rollen verfügen, um die in der folgenden Tabelle beschriebenen Aufgaben auszuführen:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- sn_customerservice_agent
- sn_customerservice.projectstakeholder

Kundenservice-Mitarbeiter-Aufgaben

Aufgabe	Details
Kundenprojekte anzeigen	Kundenservice-Mitarbeiter können eine Liste von Kundenprojekten anzeigen, indem sie zu navigieren **Kundenservice** > **Projekte** > **Alle**an. Klicken Sie auf ein Projekt in dieser Liste, um Projektdetails im Kundenprojektformular anzuzeigen, einschließlich Projektaufgaben, Projektkontakten und Unterprojekten. **Hinweis:** Kundenservice-Mitarbeiter haben schreibgeschützten Zugriff auf Projektdetails.
Für einen Account erstellte Projekte und Projektaufgaben anzeigen	Kundenservice-Mitarbeiter können Projekte anzeigen, die mit Kunden-Accounts verknüpft sind. Aus einem Kunden-Account-Datensatz können Kundenservice-Mitarbeiter die Projekte für diesen Account in der zugehörigen Liste **Projekte** sehen. Klicken Sie auf ein Projekt in dieser Liste, um Projektdetails im Kundenprojektformular anzuzeigen, einschließlich Projektaufgaben, Projektkontakten und Unterprojekten. **Hinweis:** Kundenservice-Mitarbeiter haben schreibgeschützten Zugriff auf Projektdetails.
Projekte und Projektaufgaben anzeigen, die einem Kontakt zugeordnet sind	Kundenservice-Mitarbeiter können die Projekte und Projektaufgaben anzeigen, die einem Kontakt zugeordnet sind. Navigieren zu **Kundenservice** > **Kunde** > **Kontakte** Und wählen Sie einen Kontakt aus. • Klicken Sie auf die zugehörige Liste **Projekte**, um Projekte anzuzeigen. • Klicken Sie auf die zugehörige Liste **Projektaufgaben**, um Aufgaben anzuzeigen. **Hinweis:** Konfigurieren Sie ggf. das Formular „Kontakt“, um diese zugehörigen Listen hinzuzufügen.
Fälle für ein Projekt erstellen	Kundenservice-Mitarbeiter und Mitarbeiter-Manager können Fälle für Kundenprojekte erstellen. Beim Erstellen eines Falls wählt der Kundenservice-Mitarbeiter ein Projekt im Feld **Projekt** im Fallformular aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kundenservice-Mitarbeiter-Aufgaben (Fortsetzung)

Aufgabe	Details
	• Wenn ein Account im Feld **Account** ausgewählt wurde, kann der Kundenservice-Mitarbeiter aus den Projekten auswählen, die diesem Account zugeordnet sind. • Wenn das Feld **Account** leer ist, kann der Kundenservice-Mitarbeiter aus allen Projekten auswählen, die für einen Account erstellt wurden. Bei Auswahl wird das Feld **Account** mit dem zugehörigen Account ausgefüllt. Wenn sie aus einem Projekt erstellt werden, werden diese Felder auf dem Fallformular automatisch festgelegt. Für ein Projekt erstellte Fälle werden in der zugehörigen Liste **Fälle** im Kundenprojektformular angezeigt.
Fälle für eine Projektaufgabe erstellen	Kundenservice-Mitarbeiter und Mitarbeiter-Manager können Fälle für Kundenprojektaufgaben erstellen. Beim Erstellen eines Falls wählt der Kundenservice-Mitarbeiter eine Aufgabe im Feld **Projektaufgabe** im Fallformular aus. • Wenn ein Projekt im Feld **Projekt** ausgewählt wurde, kann der Kundenservice-Mitarbeiter aus den Projektaufgaben auswählen, die für dieses Projekt erstellt wurden. • Wenn das Feld **Projekt** leer ist, kann der Kundenservice-Mitarbeiter aus allen Projektaufgaben auswählen, die für einen Account erstellt wurden. Bei Auswahl werden die Felder **Projekt** und **Account** mit dem zugehörigen Projekt und Account ausgefüllt. Wenn sie aus einer Projektaufgabe erstellt werden, werden diese Felder im Fallformular automatisch festgelegt. Für eine Projektaufgabe erstellte Fälle werden in der zugehörigen Liste **Fälle** im Kundenprojekt-Formular und Kundenprojektaufgaben-Formular angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kundenaufgaben

Im Kundenserviceportal können externe Anwender Projekte anzeigen, zugewiesene Aufgaben abschließen und Fälle für Projektprobleme erstellen.

Ein Anwender muss über eine der folgenden externen CSM-Rollen verfügen, um die in der folgenden Tabelle beschriebenen Aufgaben auszuführen:

- sn_customerservice.customer
- sn_customerservice.customer_admin
- sn_customerservice.partner
- sn_customerservice.partner_admin

Verschiedene Kundenaufgaben

Aufgabe	Details
Projekte und Projektdetails anzeigen	Kunden können die für ihre Accounts erstellten Projekte anzeigen, wenn sie dem Projekt als Projektkontakt zugeordnet wurden. Kunden haben schreibgeschützten Zugriff auf Projektdetails im Formular „Kundenprojekt“. Kunden können auch Datensätze in den folgenden zugehörigen Listen anzeigen, wenn der Systemadministrator die entsprechenden ACLs für jede der Tabellen konfiguriert hat. • Kundenprojektaufgaben • Projekt-Change Requests • Statusberichte • Subprojekte • Arbeitsaufträge • Projektkontakte **Hinweis:** Die zugehörige Liste „Arbeitsaufträge“ wird angezeigt, wenn die folgenden Plugins aktiv sind: Field Service with Project Management (com.snc.wm_ppm) und Customer Service with Field Service Management (com.snc.csm_fsm_integration). So zeigen Sie Projekte an: 1. Klicken Sie im Header des Customer Service Portals auf **Support**. 2. Klicken Sie auf **Projekte**, und wählen Sie ein Projekt aus der Liste „Kundenprojekte“ aus. 3. Zeigen Sie die Details im Kundenprojektformular an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verschiedene Kundenaufgaben (Fortsetzung)

Aufgabe	Details
Projektaufgaben anzeigen und aktualisieren	Kunden können Projektaufgaben für die Projekte anzeigen, die für ihre Accounts erstellt wurden, wenn: • Sie dem Projekt als Projektkontakt zugeordnet wurden. • Die Projektaufgaben als **Für Kunden sichtbar** markiert wurden. Kunden können Projektaufgaben anzeigen und aktualisieren, die ihnen vom Kundenprojektmanager zugewiesen wurden. So zeigen Sie Projektaufgaben an und aktualisieren sie: **1.** Klicken Sie im Header des Customer Service Portal auf **Meine Listen**. **2.** Klicken Sie auf **Meine Projektaufgaben**, und wählen Sie ein Projekt aus der Liste „Kundenprojektaufgaben“ aus. **3.** Zeigen Sie die Details im Kundenprojektaufgaben-Formular an. **4.** Aktualisieren Sie die Felder **Tatsächliches Startdatum** und **Tatsächliches Enddatum** nach Bedarf, und klicken Sie auf **Speichern**. **5.** Fügen Sie im Feld **Aktivität** einen Kommentar hinzu, und klicken Sie auf **Veröffentlichen**. **Hinweis:** Kunden können Aufgaben auch direkt in anzeigen **Support** > **Projekte** > **Projektaufgaben**an.
Projektaufgaben abschließen	Wenn ein Kunde die Arbeit für eine Projektaufgabe abgeschlossen hat, kann er die Aufgabe als abgeschlossen markieren. **1.** Klicken Sie im Header des Customer Service Portal auf **Meine Listen**. **2.** Klicken Sie auf **Meine Projektaufgaben**, und wählen Sie ein Projekt aus der Liste „Kundenprojektaufgaben“ aus. **3.** Klicken Sie im Aktionen-Widget auf **Als vollständig markieren**.
Fälle für Projekte und Projektaufgaben erstellen	Kunden können Fälle für Projekte und Projektaufgaben erstellen, wenn sie dem Projekt als

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verschiedene Kundenaufgaben (Fortsetzung)

Aufgabe	Details
	Projektkontakt zugeordnet wurden. Kunden können Fälle auf zwei Arten erstellen: • Aus einem Projekt- oder Projektaufgabenformular. • Aus dem Menü „Fall“ im Header des Customer Service Portal. So erstellen Sie einen Fall aus einem Projekt oder einer Projektaufgabe: **1.** Navigieren Sie zu einem Kundenprojektformular oder einem Kundenprojektaufgabe-Formular. **2.** Klicken Sie im Aktionen-Widget auf **Fall erstellen**. **3.** Füllen Sie die Felder im Datensatzersteller „Projektfall erstellen“ aus. Die Felder **Projekt** und **Projektaufgabe** werden automatisch ausgefüllt. **4.** Klicken Sie auf **Absenden**. So erstellen Sie einen Fall aus dem Menü „Fall“. **1.** Klicken Sie im Header des Customer Service Portal auf **Fall**, und wählen Sie **Projektfall erstellen**. **2.** Füllen Sie die Felder im Datensatzersteller „Projektfall erstellen“ aus. **3.** Klicken Sie auf **Absenden**. Der Datensatzersteller „Projektfall erstellen“ enthält die Felder **Projekt** und **Projektaufgabe**. Diese Felder werden angezeigt, wenn ein Kunde Zugriff auf eine der Projektaufgaben hat. Die Auswahl von Projekt und Projektaufgaben ist auf die Projekte des Kunden-Accounts beschränkt.
Listen der Fälle anzeigen, die für die Projekte und Projektaufgaben eines Accounts erstellt wurden	Kundenadministratoren, Partneradministratoren und Kundenfallmanager können alle Fälle anzeigen, die für die Projekte und Projektaufgaben für einen Account erstellt wurden. **1.** Klicken Sie im Header des Customer Service Portal auf **Meine Listen**. **2.** Klicken Sie im Widget „Meine Listen“ auf **Alle Fälle**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verschiedene Kundenaufgaben (Fortsetzung)

Aufgabe	Details
Projekt-Change-Anforderungen und Projektproblemdatensätze anzeigen, die für einen Fall erstellt wurden	Kundenkontakte können die Projekt-Change-Anforderungen und Projektproblemdatensätze anzeigen, die für einen Fall erstellt wurden, wenn: • Sie einem Projekt als Projektkontakt hinzugefügt wurden. • Der Systemadministrator die entsprechenden ACLs für jede der Tabellen konfiguriert hat. 1. Klicken Sie im Header des Customer Service Portal auf **Meine Listen**. 2. Klicken Sie im Widget „Meine Listen“ auf **Alle Fälle**. 3. Wählen Sie einen Fall aus der Liste „Fälle“ aus. 4. Zeigen Sie die Datensätze im Widget „Zugehörige Datensätze“ an.

Customer Service Investment Portal

Die Kundenservice-Management-Integration in Project Portfolio Management bietet Zugriff auf eine CSM-spezifische Ansicht des Investmentportals, in der Kundenprojekte angezeigt werden.

Verwenden Sie das CSM-Investmentportal für folgende Aufgaben:

- CSM-spezifische Spalten zu Investmentkomitees hinzufügen
- Filter zu CSM-spezifischen Spalten in Investmentkomitees hinzufügen

Sie können Kundenprojekte und IT-Projekte im IT-Investmentportal anzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Investitionsportal In der Projektmanagement-Dokumentation.

Investmentkomitee im CSM-Investmentportal erstellen

Erstellen Sie ein Investmentkomitee im CSM-Investmentportal, und fügen Sie die gewünschten Informationen hinzu, die spezifisch für das Kundenserviceprojekt sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Kundenprojektmanager (it_project_manager + sn_customerservice.projectmanager)

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Projekte** > **Investmentportal**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Popup-Fenster „Neu erstellen“ aus.
   Weitere Informationen zu diesen Feldern finden Sie unter Erstellen Sie eine Investitionstafel .
4. Klicken Sie auf **Erstellen**.
   Sobald das Investmentkomitee erstellt wurde, wird es auf der CSM-Investmentportalseite geöffnet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Integration mit Financial Management

Kundenservice-Management und Field Service Management bietet eine Integration mit ServiceNow® Finanzmanagement sowie Dashboards und Berichte.

Mit der Anwendung Financial Management können Sie Ausgaben in Ihrer Organisation zuordnen, nachverfolgen und Berichte dazu erstellen. Wenn die Anwendung „Financial Management“ eine Ausgabe zuweist, teilt sie die Ausgaben in detaillierte Geldbeträge auf, die als Zuteilungen bezeichnet werden. Diese Zuteilungen können bestimmten Segmenten und Accounts für ein bestimmtes Kostenmodell zugeordnet werden. Die Integration mit Financial Management bietet Kostenzuteilungen für Kundenservice-Management und Field Service Management.

Verwenden Sie diese Kostenzuteilungen in der Financial Management-Workbench, die Finanzadministratoren eine grafische Oberfläche zum Zuordnen von Ausgaben bietet. Greifen Sie über auf die Workbench zu **Kostentransparenz** > **Workbench** Modul.

Plugins

Zwei verschiedene Plugins, eines für Kundenservice-Management und eines für Field Service Management, ermöglichen die Integration mit Financial Management. Diese Plugins fügen auch Dashboards basierend auf Kostenzuteilungen hinzu.

- Plugin „Performance Analytics - Content Pack - Financial Management for Customer Service“ (com.snc.pa.fm.csm).
- Plugin „Performance Analytics - Content Pack - Financial Management for Field Service Management“ (com.snc.pa.fm.fsm).

Das Plugin „Performance Analytics - Content Pack - Financial Management for Customer Service“ enthält Demodaten für FY16: Q1 bis FY17: Q2. Die Demodaten enthalten Datensätze mit dem CSFM-Präfix, was darauf hinweist, dass die Datensätze für die Kundenservice-Management-Integration mit Financial Management gelten. Durch das Aktivieren des Plugins werden diese Datensätze der Tabelle „Fall“ (sn_customerservice_case) hinzugefügt.

Hinweis: Das Plugin „Performance Analytics – Inhaltspaket – Finanzmanagement für Außendienst-Management“ enthält keine Demodaten.

Kostenmodelle

Ein Kostenmodell ist eine Reihe von Regeln, Methoden und Metriken, die die Zuteilung von Ausgaben bestimmen. Wählen Sie Kostenmodelle auf der Registerkarte „Datendefinitionen“ der Financial Management-Workbench aus.

Für Kundenservice-Management bietet die Integration mit Financial Management diese Kostenmodelle:

- **CSM-Zuordnungsmodell für Kostenkonto** : Ordnet Ausgaben für einzelne B2B-Kundenaccounts zu.
- **CSM-Zuordnungsmodell für Kanäle** : Weist Ausgaben für Kommunikationskanäle zu.

Für Field Service Management bietet die Integration mit Financial Management dieses Kostenmodell:

FSM-Zuteilungsmodell für Unternehmen : Ordnet Ausgaben für Unternehmen zu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Segmenthierarchie

Alle Accounts im Kontenplan gehören zu Segmenten, die in einer Hierarchie strukturiert sind. Diese Hierarchie ermöglicht das Rollup von Ausgaben von untergeordneten Accounts und Segmenten zu übergeordneten Accounts und Segmenten.

- **CSM-Zuordnungsmodell für Cust-Account** verwendet diese Segmenthierarchie: Zuweisungsgruppe > Produkt > Kunden-Account.
- **CSM-Zuordnungsmodell für Kanäle** verwendet diese Segmenthierarchie: Zuweisungsgruppe > Produkt > Kanäle.
- **FSM-Zuordnungsmodell für Unternehmen** verwendet diese Segmenthierarchie: Zuweisungsgruppe > Produkt > Unternehmen.

Account-Buckets

Kategorisieren Sie bereinigte Ausgaben anhand von Account-Buckets, bevor Sie diese Accounts und Segmenten zuweisen. Account-Buckets können in übergeordneten und untergeordneten Beziehungen organisiert werden, sodass mehrere untergeordnete Buckets auf einen einzelnen übergeordneten Bucket verweisen können.

Die Account-Buckets Kundensupport und Außendienstsupport umfassen:

- Facilities
- IT-Ausgleich
- Lohn- und Arbeitskosten
- Professionelle Gebühren und Services
- Lieferungen
- Schulung
- Sonstige Ausgaben

Zuteilungsmetriken

Zuteilungsmetriken sind Regeln, die Sie erstellen und verwenden können, um eine Zuteilung basierend auf Dimensionen zu teilen, z. B.:

- Anzahl der Kundenservicefälle: Ordnen Sie einem Produkt Ausgaben basierend auf der Anzahl der in einer Geschäftsperiode geschlossenen Fälle zu.
- Gesamtlösungszeit für Kundenservicefälle: Ordnen Sie einem Produkt Ausgaben zu, basierend auf den Gesamtstunden, die an in einer Geschäftsperiode geschlossenen Fällen gearbeitet wurden.
- Anzahl der Außendienst-Arbeitsauftragsaufgaben: Ordnet einem Produkt Ausgaben basierend auf der Anzahl der in einer Geschäftsperiode abgeschlossenen Arbeitsauftragsaufgaben zu.
- Gesamte Bearbeitungszeit des Arbeitsauftrags: Ordnet einem Produkt Ausgaben basierend auf den Gesamtstunden zu, die an Aufgaben gearbeitet wurden, die in einer Geschäftsperiode abgeschlossen wurden.

Für Kundenservice-Management bietet die Integration mit Financial Management diese Zuteilungsmetriken:

- CSM-Zuordnung zu Zuweisungsgruppen nach Personalbestand
- CSM-Zuordnung zu Produkt nach Fallzahlen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- CSM-Zuordnung zum Produkt nach der Zeit, die an Fällen gearbeitet wurde
- CSM-Rollup von AssgGrp zu Produkt nach Fallzahlen
- CSM-Rollup von AssgGrp nach Produkt nach der Zeit, die an Fällen gearbeitet wurde
- CSM-Rollup von Produkt zu Account nach Fallzahlen
- CSM-Rollup von Produkt zu Account nach der Zeit, die an Fällen gearbeitet wurde

Für Field Service Management bietet die Integration mit Financial Management diese Zuteilungsmetriken:

- FSM-Zuordnung zu Zuweisungsgruppen nach Personalbestand
- FSM-Zuordnung zu Produkt nach Anzahl der Arbeitsaufträge
- FSM-Rollup von Produkt zu Unternehmen nach Anzahl der Arbeitsaufträge

Anwenderrollen

Diese Rollen können auf die Finanzmanagement-Workbench zugreifen (**Kostentransparenz** > **Workbench**):

- cost_transparency_analyst
- cost_transparency_admin
- financial_mgmt_user
- financial_mgmt_admin

Dashboards und Berichte

Die Plugins „Performance Analytics - Content Pack - Financial Management for Customer Service“ und „Performance Analytics - Content Pack - Financial Management for Field Service Management“ bieten die folgenden Dashboards:

- CSM-Dashboard – Finanzen
- FSM-Finanzen – Dashboard

Navigieren zu **Performance Analytics** > **Dashboards** Und wählen Sie im Dashboard-Menü das gewünschte Dashboard aus.

Zugehörige Informationen

Finanzmanagement

Finanzmanagement-Workbench

Integration mit Financial Management

Customer Service Management bietet eine Integration mit ServiceNow® Finanzmanagement sowie Dashboards und Berichte.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis: Das Plugin „Financial Management for CSM“ (com.snc.financial_management_for_csm) ist nicht mehr für die direkte Aktivierung durch den Systemadministrator verfügbar. Sie können dieses Plugin über das HI Customer Service-System anfordern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Plugins**an.
2. Suchen Sie nach dem Plugin „Performance Analytics - Content Pack - Financial Management for Customer Service“ (com.snc.pa.fm.csm).
3. Klicken Sie auf **Aktivieren**.

Integration mit Adobe Experience Manager

Erweitern Sie Kundenservice-Management- und Wissensmanagement-Fähigkeiten über ServiceNow-Komponenten in Adobe Experience Manager (AEM), um externen Kunden eine vordefinierte Web-Experience zu bieten.

Wenn Sie mit einer Website arbeiten, die auf AEM basiert, können Sie die Kundenservice-Management- und Wissensmanagement-Fähigkeiten in Bezug auf Kundenservicefälle und Wissensartikel innerhalb der Website einbetten. Die Integration mit AEM bietet die folgenden Vorteile:

- Verwenden Sie ServiceNow-Wissens- und Fallkomponenten auf Ihren Branding-Websites, die auf AEM basieren
- Gewährleisten Sie eine einheitliche und konsistente Experience für Endbenutzer, um auf Informationen zuzugreifen, wann und wo sie sie benötigen.

Unterstützte AEM-Versionen

Beginnend mit AEM 6.5 können Sie Wissens- und Fallkomponenten zu Seiten Ihrer Websites hinzufügen, die auf AEM basieren, und Seiten auf der ServiceNow-Website in AEM als Referenz für das Design Ihrer Website-Inhalte verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter ServiceNow-Seiten in Adobe Experience Manager, ServiceNow-Wissensartikel auf einer Adobe Experience Manager-Seite anzeigen und ServiceNow-Fälle auf einer Adobe Experience Manager-Seite anzeigen.

ServiceNow-Komponenten für AEM-Paket

Installieren Sie das Paket **ServiceNow Components for AEM** in Ihrer AEM-Instanz. Sie können das Paket herunterladen, indem Sie die direkte Download-URL verwenden oder auf das Paket unter https://experience.adobe.com/downloads zugreifen. Weitere Informationen finden Sie unter Experience Cloud Software Distribution in der Adobe-Hilfe.

Nachdem Sie das Paket installiert haben, konfigurieren Sie die Authentifizierungs- und Integrationseinstellungen für ServiceNow-Services und -Komponenten in AEM. Weitere Informationen finden Sie unter Authentifizierungseinstellungen für werden konfiguriert ServiceNow Services und Komponenten in AEM und Integrationseinstellungen für werden konfiguriert ServiceNow Services und Komponenten in AEM.

Integrieren Kundenservice-Management Mit Adobe Experience Manager

Stellen Sie externen Kunden eine vorintegrierte Web-Experience zur Verfügung, indem Sie ServiceNow-Komponenten in Adobe Experience Manager (AEM) verwenden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Diese Aufgabe bietet die allgemeinen Schritte zur Integration der Kundenservice-Management- und Wissensmanagement-Fähigkeiten in AEM.

Prozedur

1. Installieren Sie das Paket **ServiceNow Components for AEM** in Ihrer AEM-Instanz.
   Sie können das Paket herunterladen, indem Sie die direkte Download-URL verwenden oder auf das Paket unter https://experience.adobe.com/downloads zugreifen. Weitere Informationen finden Sie unter Experience Cloud Software Distribution in der Adobe-Hilfe.
2. Authentifizierungseinstellungen für werden konfiguriert ServiceNow Services und Komponenten in AEM.
3. Integrationseinstellungen für werden konfiguriert ServiceNow Services und Komponenten in AEM.

Authentifizierungseinstellungen für werden konfiguriert ServiceNow Services und Komponenten in AEM

Aktivieren Sie die Anmeldung sowohl bei der Adobe Experience Manager (AEM)-Instanz Ihrer Website als auch bei der ServiceNow-Instanz über einen OpenID Connect (OIDC)-Drittanbieter, der sowohl OIDC- als auch Single Sign-on (SSO)-Protokolle unterstützt.

Sie können Okta oder Microsoft Azure als Drittpartei-OIDC-Anbieter auswählen, der sowohl OIDC- als auch SSO-Protokolle (Single Sign-on) unterstützt.

Hinweis: Ihre AEM-Instanz muss den ausgewählten Drittpartei-OIDC-Provider als SSO-Provider verwenden.

ServiceNow bei einem Drittpartei-OIDC-Provider registrieren

Registrieren Sie ServiceNow als Webanwendung mit einem Drittpartei-OIDC-Provider, um die Identität eines Benutzers mithilfe eines JSON-Webtokens (JWT) zu validieren.

Vorbereitungen

ServiceNow identifiziert einen Endbenutzer, indem das JWT-Token, das die Endbenutzer-Informationen enthält, an den OIDC-Provider gesendet wird. Der Prozess zur Registrierung von ServiceNow beim OIDC-Provider variiert abhängig vom Provider.

Hinweis:

In diesem Thema wird Okta als Beispiel verwendet. Sie können jedoch die Details Ihres eigenen OIDC-Providers ersetzen.

Erforderliche Rolle: Okta-Account (Drittpartei-OIDC-Provider-Account)

Prozedur

1. Melden Sie sich bei Ihrem Okta-Account an.
2. Wählen Sie das Anwendungsmenü.
3. Klicken Sie auf der Seite „Anwendungen“ auf die Option **Anwendung hinzufügen**.
4. Wählen Sie auf der Seite „Neue Anwendung erstellen“ die Option **Web** aus.
5. Füllen Sie die Felder aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

OIDC-Einstellungen

Feld	Wert
Anwendungsbezeichnung	Eindeutiger Anwendungsname für Ihre ServiceNow-Instanz.
Autorisierungscode	Ausgewählt
Aktualisierungstoken	Ausgewählt
Anmelde-Weiterleitungs-URIs	Rückruf-URL Ihrer AEM-Instanz. Die URL-Struktur lautet: https://<AEM-Instanz>:<AEM_port>/bin/now/auth/callback.
Anmeldung initiiert	Nur App

6. Klicken Sie auf **Erledigt**.

Nächste Maßnahme

Notieren Sie im Abschnitt „Client-Anmeldeinformationen“ die Werte „Client-ID“ und „Client-Secret“, um Okta als OAuth-Provider in Ihren ServiceNow- und AEM-Instanzen einzurichten.

OIDC-Provider zu Ihrer ServiceNow-Instanz hinzufügen

Fügen Sie einen OIDC-Provider-Service der Drittpartei zu Ihrer ServiceNow-Instanz hinzu, um die Identität der Endbenutzer zu überprüfen.

Vorbereitungen

Sie müssen den OIDC-Drittanbieter-Service als einen OAuth-Provider konfiguriert und Ihre **Client-ID**- sowie **Client-Secret**-Werte dokumentiert haben. Weitere Informationen finden Sie unter ServiceNow bei einem Drittpartei-OIDC-Provider registrieren.

Erforderliche Rolle: oauth_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-OAuth** > **Applikationsregistrierung**an.
2. Richten Sie OAuth für Ihre ServiceNow-Instanz ein.
   - Klicken Sie auf **Neu**, wählen Sie **Konfigurieren Sie einen OIDC-Provider zum Überprüfen von ID-Token** aus, und füllen Sie das Anwendungsregistrierungen-Formular aus.
   - Wählen Sie eine vorhandene Vorlage für Ihren OIDC-Provider (Okta oder Microsoft Azure) aus, und akzeptieren Sie dann entweder die Standardwerte im Formular „Anwendungsregistrierungen“, oder ändern Sie sie.

     Hinweis: OIDC-Provider-Vorlagen sind nach dem Laden von Demodaten mit dem Plugin OAuth 2.0 verfügbar. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie einen OAuth-OIDC-Provider .

Anwendungsregistrierungen-Formular

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name für den OAuth-Provider.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Client-ID	Client-ID, die Sie zuvor für Ihre ServiceNow-Instanz aufgezeichnet haben, die beim OIDC-Server der Drittpartei registriert ist. Die ServiceNow-Instanz verwendet die Client-ID, wenn ein Zugriffstoken angefordert wird.
Client-Secret	Client-Secret, das Sie zuvor für Ihre ServiceNow-Instanz aufgezeichnet haben, die beim OIDC-Server der Drittpartei registriert ist.
OAuth-OIDC-Providerkonfiguration	Der OIDC-Provider, bei dem Sie Ihre ServiceNow-Instanz registriert haben. **Hinweis:** Wählen Sie den Datensatz Ihrer OIDC-Provider-Konfiguration aus, oder erstellen Sie eine andere Konfiguration, falls nicht verfügbar, um sicherzustellen, dass der Feldwert **OIDC-Metadaten-URL** korrekt ist und die Felder **Benutzeranspruch** und **Benutzerfeld** korrekt zugeordnet sind.

3. Speichern Sie die Änderungen.
   - Klicken Sie bei einer vorhandenen Vorlage auf **Aktualisieren**.
   - Klicken Sie bei einer neuen Vorlage auf **Absenden**.

OIDC-Provider-Details in Adobe Experience Manager konfigurieren

Konfigurieren Sie die Drittpartei-OIDC-Provider-Details in Ihrer Adobe Experience Manager-Instanz (AEM), um als authentifizierter Benutzer auf die ServiceNow-Komponenten zuzugreifen.

Vorbereitungen

Sie müssen den OIDC-Provider-Service der Drittpartei als einen OAuth-Provider konfiguriert und Ihre **Client-ID**- sowie **Client-Secret**-Werte dokumentiert haben (siehe ServiceNow bei einem Drittpartei-OIDC-Provider registrieren).

Erforderliche Rolle: AEM-Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Konfigurieren Sie die OIDC-Provider-Details in AEM, damit die AEM-Benutzer als authentifizierte Benutzer auf die ServiceNow-Instanz zugreifen können. Wenn Sie die OIDC-Provider-Details in AEM nicht konfigurieren, wird ein AEM-Benutzer beim Zugriff auf die ServiceNow-Instanz als öffentlicher Benutzer betrachtet.

Prozedur

1. Greifen Sie auf die Webkonsole in AEM mit einer URL im folgenden Format zu: https://<AEM_Hostname>:<AEM_Port>/system/console/configMgr.
2. Suchen Sie nach ServiceNow OAuth-Konfiguration.
3. Klicken Sie in der Spalte **Name** auf den Link **ServiceNow-OAuth-Konfiguration**.
4. Geben Sie Werte für die Konfigurationseinstellungen an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

ServiceNow-OAuth-Konfigurationseinstellungen

Feld	Beschreibung
ServiceNow-Client-ID	Client-ID, die Sie beim Einrichten der OAuth für Ihre ServiceNow-Instanz aufgezeichnet haben.
ServiceNow-Client-Secret	Client-Secret, das Sie beim Einrichten der OAuth für Ihr ServiceNow-Portal aufgezeichnet haben.
OAuth-Provider-Autorisierungs-URL	Endpunkt des Autorisierungsservers, der zum Abrufen des Autorisierungscodes verwendet wird. Ersetzen Sie in der folgenden URL-Struktur den Domänennamen des Autorisierungsservers Ihres OIDC-Drittanbieters. Beispiel: `https://<auth_server_domain>/oauth2/authorize`
OAuth-Provider-Zugriffstoken-URL	Authentifizierungsserver-Endpunkt, der zum Austauschen des Autorisierungscodes für ein Zugriffstoken verwendet wird. Ersetzen Sie in der folgenden URL-Struktur den Domänennamen des Autorisierungsservers Ihres OIDC-Drittanbieters. Beispiel: `https://<auth_server_domain>/oauth2/token`
Autorisierungsanforderungsumfang	Liste der Umfänge zum Einschränken des Autorisierungszugriffs. **Hinweis:** Der Standardwert `openid email profile offline_access` funktioniert für die meisten OIDC-Provider (z. B. Okta).
Benutzereigenschaft zum Speichern des Aktualisierungstokens	Name der Benutzereigenschaft zum Speichern des Authentifizierung-Aktualisierungstokens. **Hinweis:** Nach dem Ausfüllen wird dieses Token zum Abrufen von Zugriffstoken für diesen Benutzer in allen zukünftigen Anforderungen verwendet.

5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Integrationseinstellungen für werden konfiguriert ServiceNow Services und Komponenten in AEM

Sie müssen Ihre ServiceNow-Dienste und -Komponenten so einrichten, dass sie sich in Ihre Adobe Experience Manager (AEM)-Instanz integrieren lassen.

Einstellungen zum Aktivieren der Verwendung von ServiceNow-Services in AEM

Sie können die folgenden Arten von Konfigurationseinstellungen für ServiceNow-Services in AEM definieren:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Authentifizierungseinstellungen mit einem Drittpartei-OIDC-Provider (siehe OIDC-Provider-Details in Adobe Experience Manager konfigurieren).
- Spezifische Einstellungen für ServiceNow-Services (siehe OSGi-Konfigurationseinstellungen für ServiceNow-Services definieren).
- Protokolldatei-Einstellungen für ServiceNow-Services (siehe Protokolldateieinstellungen für die ServiceNow-Services in Adobe Experience Manager (AEM) konfigurieren).

Einstellungen für die Verwendung von ServiceNow-Komponenten in AEM

Um den Knowledge API-Endpunkt in Ihrer AEM-Instanz zu verwenden, müssen Sie die CORS-Regel (Cross-Origin Resource Sharing) für Ihre ServiceNow-Instanz definieren. Weitere Informationen finden Sie unter Definieren Sie eine ursprungsübergreifende Ressourcenfreigaberegel (CORS) für den Zugriff ServiceNow API-Endpunkte von AEM.

OSGi-Konfigurationseinstellungen für ServiceNow-Services definieren

Definieren Sie OSGi-Konfigurationseinstellungen für ServiceNow-Services, die von ServiceNow-Komponenten in Adobe Experience Manager (AEM) verwendet werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: AEM-Administrator

Prozedur

1. Greifen Sie auf die Webkonsole in AEM zu, indem Sie eine URL im folgenden Format verwenden: https://<AEM_Hostname>:<AEM_Port>/system/console/configMgr.
2. Suchen Sie nach ServiceNow-Konfiguration.
3. Klicken Sie in der Spalte **Name** auf den Link **ServiceNow-Konfiguration**.
4. Geben Sie Werte für die Konfigurationseinstellungen an.

ServiceNow-Konfigurationseinstellungen

Feld	Beschreibung
Basisinstanz-URL	Vollständige URL Ihrer ServiceNow-Instanz.
Knowledge Bases	Systembezeichner (sys_id) einer Knowledge Base, die zugehörige Wissensartikel enthält. Trennen Sie bei mehreren Einträgen die Knowledge Bases durch Kommata. **Hinweis:** Ein leerer Wert gibt an, dass Artikel aus allen Knowledge Bases in Ihrer ServiceNow-Instanz für einen Benutzer mit den entsprechenden Berechtigungen zugänglich sind.
Artikel in allen Sprachen anzeigen	Option zum Anzeigen von Wissensartikeln in allen Sprachen für ServiceNow-Komponenten.

5. Klicken Sie auf **Speichern**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Protokolldateieinstellungen für die ServiceNow-Services in Adobe Experience Manager (AEM) konfigurieren

Konfigurieren Sie Protokolldateieinstellungen für ServiceNow-Services in Adobe Experience Manager (AEM), um Debug-Protokolle zu generieren, die bei der Erkennung von Problemen im Authentifizierungsprozess helfen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: AEM-Administrator

Prozedur

1. Greifen Sie auf die Webkonsole in AEM zu, indem Sie eine URL im folgenden Format verwenden: https://<AEM_Hostname>:<AEM_Port>/system/console/configMgr.
2. Navigieren zu **OSGi** > **Konfiguration**an.
3. Suchen Sie **logs/project-servicenow-components.log: info**, und wählen Sie die Option aus.
4. Überprüfen Sie die Standardfeldwerte, oder tragen Sie für eine benutzerdefinierte Konfiguration eigene Werte ein.

Protokollierung-Konfigurationseinstellungen

Feld	Wert
Protokollebene	Debuggen
Protokolldatei	Pfad der ServiceNow-Protokolldatei.
Nachrichtenmuster	Nachrichtenformat-Muster zum Formatieren von Protokollnachrichten.
Protokollierung	Protokollierungsname für ServiceNow-Anmelde-Services.
Additivität	Option zum Deaktivieren des Sendens von Protokollen an einen weiter oben in der Hierarchie angehängten Appender.

5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Definieren Sie eine ursprungsübergreifende Ressourcenfreigaberegel (CORS) für den Zugriff ServiceNow API-Endpunkte von AEM

Definieren Sie eine CORS-Regel (Cross-Origin Resource Sharing) auf Ihrer ServiceNow-Instanz, um von Ihrer AEM-Instanz (Adobe Experience Manager) aus auf Endpunkte der Knowledge Management-REST-API, Fall-API oder CSM-Anhang-API zuzugreifen.

Vorbereitungen

Vergewissern Sie sich, dass Sie die API konfiguriert haben, für die Sie die CORS-Regel definieren.

- Aktivieren Sie das Knowledge API-Plugin (sn_km_api), um die Knowledge Management-REST-API-Endpunkte für Wissensartikel zu verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter Knowledge Management REST-API .
- Aktivieren Sie das Plugin „Customer Service“ (com.sn_customerservice), um die Fall-API-Endpunkte für Kundenservicefälle zu verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter Fall-API .
- Konfigurieren Sie die Systemeigenschaft `glide.rest.attachment_csm_api.allowed_tables`, und schließen Sie die Falltabelle [sn_customerservice_case] ein, um die CSM-Anhang-API-Endpunkte für Fallanlagen zu verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter CSM-Anhang-API .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erforderliche Rolle: web_service_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-Webservices** > **CORS-Regeln**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular „CORS-Regel“ aus.

CORS-Regelformular

Feld	Beschreibung
Name	Name zum Identifizieren Ihrer CORS-Regel.
REST-API	REST API, für die diese CORS-Regel gilt. ○ Für Wissensartikel wählen Sie **Knowledge Management-REST-API [sn_km_api/knowledge]** aus. ○ Für Kundenservicefälle wählen Sie **Fall [sn_customerservice/case]** aus. ○ Für Fallanlagen wählen Sie die **CSM-Anhang-API aus [now attachment_csm]** aus.
Domäne	AEM-Instanz, für die diese CORS-Regel gilt.
Max. Alter	Anzahl von Sekunden, um die Clientsitzung im Cache zu speichern.

4. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „HTTP-Methoden“ HTTP-Methoden aus, um eine Anforderung an einen Webservice-Provider zu senden.
   - Für Wissensartikel wählen Sie **GET**.
   - Für Kundenservicefälle wählen Sie **GET**, **PUT**, **POST**.
   - Für Fallanlagen wählen Sie **GET**, **POST**, **DELETE**.
5. Geben Sie im Feld **Zugängliche Header** der zugehörigen Liste „HTTP-Header“ für Fall-API X-Gesamtzahl ein.
6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Farben von ServiceNow-Komponenten in AEM anpassen

Sie können das Erscheinungsbild der ServiceNow-Komponenten in Adobe Experience Manager (AEM) definieren, indem Sie Farben für sie festlegen.

Als AEM-Administrator können Sie entweder die für alle Komponenten vorkonfigurierten Farbvariablen ändern oder die Funktion *`initializeCSS`* zum Anpassen der Farben einer bestimmten Komponente mithilfe einer benutzerdefinierten CSS-Klasse verwenden. Sie geben die benutzerdefinierte CSS-Klasse für eine Komponente in der Eigenschaft **Benutzerdefinierte CSS-Klasse** an. Weitere Informationen finden Sie unter ServiceNow-Wissensartikel auf einer Adobe Experience Manager-Seite anzeigen und ServiceNow-Fälle auf einer Adobe Experience Manager-Seite anzeigen.

Hinweis: Standardmäßig werden die ServiceNow-Komponenten mit den Bootstrap v4.4.1 CSS-Styles konfiguriert. Wenn Ihre AEM-Seite eine andere Bootstrap-Version verwendet, wird der Style der ServiceNow-Komponenten vom Seiten-Style überschrieben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Farbschema für alle ServiceNow-Komponenten in AEM ändern

Legen Sie das Farbschema für alle ServiceNow-Komponenten in Adobe Experience Manager (AEM) gleichzeitig fest, indem Sie die Farbvariablen konfigurieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: AEM-Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis: Standardmäßig werden die ServiceNow-Komponenten mit den Bootstrap v4.4.1 CSS-Styles konfiguriert. Wenn Ihre AEM-Seite eine andere Bootstrap-Version verwendet, wird der Style der ServiceNow-Komponenten vom Seiten-Style überschrieben.

Prozedur

1. Öffnen Sie CRXDE Lite in Ihrem Browser .
   Geben Sie beispielsweise in Ihrem Browser die URL im Format http://<AEM_Hostname>:<AEM_Port>/crx/de ein. Die Standard-URL für CRXDE Lite ist http://localhost:4502/crx/de.
2. Navigieren zu **apps** > **servicenow-Komponenten** > **Clientlibs** > **Clientlib-common**an.
3. Öffnen Sie die Datei variable.less.
4. Konfigurieren Sie die verfügbaren Farbvariablen für die HTML-Elemente in den ServiceNow-Komponenten.

Einstellungen für Farbvariablen

Farbeinstellung	Variable
Textinhalt	@text-color
Hyperlinks	@link-color
Abzeichen	@badge-text-color
Hintergrundfarbe der Abzeichen	@badge-background-color
Primärfarbe zur visuellen Hervorhebung	@primary-color
Komplementärfarbe der Primärfarbe zur visuellen Hervorhebung	@secondary-color
Komponententitel	@title-color
Text der primären Schaltfläche	@primary-btn-text-color
Hintergrund der primären Schaltfläche	@primary-btn-bkg-color
Text der sekundären Schaltfläche	@secondary-btn-text-color
Hintergrund der sekundären Schaltfläche	@secondary-btn-bkg-color

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Die Farbe für eine Variable geben Sie auf eine der folgenden Arten an:

- Farbname

  Beispiel: `Rot`

- HEX-Wert

  Beispiel: `#FF0000`

- RGB-Wert

  Beispiel: `rgb(255,0,0)`

- *`var`*-Funktion

  Verwenden Sie die var-Funktion, um eine benutzerdefinierte Eigenschaft für eine Farbe anzugeben. Beispiel: `var(--gray-dark)`.

5. Klicken Sie im Menü „CRXDE Lite" auf **Alle speichern**, um die Änderungen auf dem AEM-Server zu speichern.

Ändern Sie das Farbschema für eine ServiceNow-Komponente in AEM

Überschreiben Sie das Farbschema für eine ServiceNow-Komponente in Adobe Experience Manager (AEM) mithilfe der Funktion *`initialize`*.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: AEM-Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Farbvariablen, die Sie in der Datei variables.less angeben, werden auf alle ServiceNow-Komponenten in AEM angewendet. Sie können die Standardfarben für eine bestimmte Komponente überschreiben, indem Sie die Farbvariablen für die Komponente in der Funktion *`initializeCSS`* festlegen.

Hinweis: Standardmäßig werden die ServiceNow-Komponenten mit den Bootstrap v4.4.1 CSS-Styles konfiguriert. Wenn Ihre AEM-Seite eine andere Bootstrap-Version verwendet, wird der Style der ServiceNow-Komponenten vom Seiten-Style überschrieben.

Prozedur

1. Öffnen Sie CRXDE Lite in Ihrem Browser .
   Geben Sie beispielsweise in Ihrem Browser die URL im Format http://<AEM_Hostname>:<AEM_Port>/crx/de ein. Die Standard-URL für CRXDE Lite ist http://localhost:4502/crx/de.
2. Navigieren zu **apps** > **servicenow-Komponenten** > **Clientlibs** > **Clientlib-common**an.
3. Öffnen Sie die Datei variable.less.
4. Geben Sie die Funktion *`initializeCSS`* für eine Komponente im Format `<component_type>;<class_name>;<color_variable_1>;<color_variable_2>;<color_variable_n>` an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- component_type: Der Typ der Komponente, auf die Sie das benutzerdefinierte Farbschema anwenden möchten, z. B. articlelist, articleview, casecards usw.
- class_name: Die benutzerdefinierte CSS-Klasse, die Sie in der Eigenschaft **Benutzerdefinierte CSS-Klasse** Ihrer Komponente eingeben.
- color_variable_1, color_variable_2, color_variable_n: Die Farbvariablen, die Sie für die HTML-Elemente in einer Komponente angeben. Weitere Informationen finden Sie in der Tabelle für die Farbvariableneinstellungen.

Verwenden Sie den folgenden Beispielcode als Referenz für Farb-Styles auf der Komponentenebene.

```
.initialize(@componentType:articlelist;@className:now-article-list;@text-color:red;
 @link-color:orange;@badge-text-color:blue;@badge-background-color:yellow;@title-color:ma
genta;@secondary-color:indigo;);
.initialize(@componentType:articleview; @className:now-article-view;@text-color:red;
 @link-color:orange;@badge-text-color:blue;@badge-background-color:yellow;@secondary-co
lor:indigo;);
.initialize(@componentType:casecards; @className:now-case-cards;
 @text-color:red;@link-color:orange;@badge-text-color:blue;@badge-background-color:yellow
;@title-color:magenta;@secondary-color:indigo;);
.initialize(@componentType:caselist; @className:now-case-list; @text-color:red;
 @link-color:orange;@title-color:magenta;@primary-color:green;@secondary-btn-text-color:w
hite;@secondary-btn-bkg-color:black;);
.initialize(@componentType:searchbox; @className:now-search-box; @text-color:red;
 @link-color:orange;@title-color:magenta;@primary-color:green;@secondary-btn-text-color:w
hite;@secondary-btn-bkg-color:black;);
.initialize(@componentType:searchresults;@className:now-search-results;@text-color:gray;
 @link-color:orange;@badge-text-color:blue;@badge-background-color:yellow;@title-color:ma
genta;@secondary-color:indigo;);
.initialize(@componentType:caseview;@className:now-case-view;@text-color:red;@link-col
or:orange;@primary-color:green;@secondary-color:indigo;@primary-btn-text-color:blue;@prim
ary-btn-bkg-color:white;@secondary-btn-text-color:white;@secondary-btn-bkg-color:blue;);
.initialize(@componentType:createcase;@className:now-create-case;@text-color:red;@li
nk-color:orange;@primary-color:green;@secondary-color:indigo;@primary-btn-text-color:blue;
@primary-btn-bkg-color:white;@secondary-btn-text-color:white;@secondary-btn-bkg-color:bl
ue;)
```

5. Klicken Sie im Menü „CRXDE Lite” auf **Alle speichern**, um die Änderungen auf dem AEM-Server zu speichern.

ServiceNow-Seiten in Adobe Experience Manager

Verwenden Sie Seiten, die auf der Website von ServiceNow im Adobe Experience Manager (AEM) bereitgestellt werden, als Referenz zum Organisieren Ihrer AEM-basierten Websites, und stellen Sie eine einheitliche Benutzer-Experience bereit.

Eine AEM-Seite beinhaltet Container, die wiederum Komponenten enthalten. Gestalten Sie eine einheitliche Benutzer-Experience, indem Sie das Seitenlayout und die enthaltenen Komponenten anpassen.

Standardmäßig sind Websites und Seiten von ServiceNow nicht zugänglich für öffentliche Benutzer, bei denen es sich um nicht angemeldete anonyme AEM-Benutzer handelt. Informationen zur Veröffentlichung und Bereitstellung für anonyme AEM-Benutzer finden Sie im Adobe-Dokumentationsthema Veröffentlichen von Seiten .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

ServiceNow-Seite in AEM für Wissensartikel

Die folgende Tabelle zeigt die Standardseiten, die auf der Website von ServiceNow in AEM verfügbar sind, sowie die auf diesen Seiten verfügbaren Wissenskomponenten.

ServiceNow-Seiten in AEM für Wissensartikel

Seite	Beschreibung	Wissenskomponenten auf der Seite
ServiceNow-Artikelsuche	Referenzseite zum Anzeigen der Ergebnisse der Wissensartikelsuche.	• Suchfeld • Suchergebnisse
ServiceNow-Artikelansicht	Referenzseite zum Anzeigen eines Wissensartikels.	Artikelansicht
ServiceNow-Artikelliste	Referenzseite zum Durchsuchen und Suchen nach Wissensartikeln.	• Suchfeld • Artikelliste (eine pro empfohlenem Artikel sowie Listen der am häufigsten aufgerufenen Artikel)

ServiceNow-Seite in AEM für Kundenservicefälle

Die folgende Tabelle zeigt die Standardseiten, die auf der Website von ServiceNow in AEM verfügbar sind, sowie die auf diesen Seiten verfügbaren Fallkomponenten.

ServiceNow-Seiten in AEM für Kundenservicefälle

Seite	Beschreibung	Fallkomponenten auf der Seite
ServiceNow „Fall erstellen“	Referenzseite zum Erstellen eines Kundenservicefalls	Neuer Fall
ServiceNow „Fallansicht“	Referenzseite zum Anzeigen eines Kundenservicefalls	Fallansicht
ServiceNow „Fallliste“	Referenzseite zum Durchsuchen und Suchen von Kundenservicefällen.	Fallliste

ServiceNow-Homepage in AEM

Die folgende Tabelle zeigt die Homepage, die auf der Website von ServiceNow in AEM verfügbar ist, sowie die auf dieser Seite verfügbaren Wissens- und Fallkomponenten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

ServiceNow-Homepage in AEM

Seite	Beschreibung	ServiceNow-Komponenten auf der Seite
ServiceNow-Homepage	Referenzseite zum Durchsuchen von und Suchen nach Kundenservicefällen.	• Artikelliste • Suchfeld • Fallkarten

ServiceNow-Wissensartikel auf einer Adobe Experience Manager-Seite anzeigen

Verwenden Sie Wissenskomponenten, die in Adobe Experience Manager (AEM) verfügbar sind, um über die ServiceNow-Instanz auf Knowledge Bases zuzugreifen und zugehörige Wissensartikel auf einer AEM-basierten Website anzuzeigen.

Vorbereitungen

- Aktivieren Sie das Knowledge API-Plugin (sn_km_api), um die Knowledge Management-REST-API-Endpunkte für Wissensartikel zu verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter Knowledge Management REST-API .
- Definieren Sie die CORS-Regel (Cross-origin resource sharing) für den Zugriff auf die Knowledge API von Ihrer AEM-Instanz aus. Weitere Informationen finden Sie unter Definieren Sie eine ursprungsübergreifende Ressourcenfreigaberegel (CORS) für den Zugriff ServiceNow API-Endpunkte von AEM.

Erforderliche Rolle: AEM-Autor

Prozedur

1. Melden Sie sich bei Ihrer AEM-Instanz an.
2. Öffnen Sie Ihre AEM-Seite im Bearbeitungsmodus .
3. Öffnen Sie den Komponentenbrowser .
4. Wählen Sie in der Liste **Alle ServiceNow** aus.
5. Ziehen Sie eine Komponente an die gewünschte Position auf der Seite.

   Hinweis: Wenn keine Komponenten verfügbar sind, aktualisieren Sie die Vorlagenkonfiguration, um die Wissenskomponenten einzubeziehen. Darüber hinaus müssen Sie die Eigenschaften der Website-Vorlage ändern und jede Wissensartikelkomponente der Liste der zulässigen Komponenten hinzufügen.

6. Öffnen Sie das Komponentendialogfeld zur Bearbeitung .

   Hinweis: Standardmäßig sind die Wissenskomponenten im Bearbeitungsmodus einer Seite in AEM nicht zugänglich für öffentliche Benutzer, bei denen es sich um nicht angemeldete anonyme AEM-Benutzer handelt. Um das Standardverhalten zu ändern, müssen Sie die Eigenschaft **Öffentlich** für jede Wissenskomponente aktivieren.

7. Legen Sie die Komponenteneigenschaften für Suchergebnisse fest, um Wissenssuchergebnisse anzuzeigen, die eine Liste von Wissensartikeln aus den Knowledge Bases in der ServiceNow-Instanz enthalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Komponenteneigenschaften der Suchergebnisse

Eigenschaft	Beschreibung
Öffentlich	Diese Option dient dazu, den Inhalt der Komponente für öffentliche Anwender sichtbar zu machen. Wenn sie aktiviert ist, stehen die Wissensartikel, die für nicht authentifizierte Benutzer in der Komponente verfügbar sind, allen Benutzern zur Verfügung, einschließlich öffentlicher Benutzer.
Knowledge Bases	Systembezeichner (sys_id) einer Knowledge Base, die zugehörige Wissensartikel enthält. Klicken Sie auf **Feld hinzufügen**, und geben Sie die sys_id einer Knowledge Base ein. Sie können mehrere Einträge hinzufügen. **Hinweis:** Wenn Sie keinen Wert hinzufügen, werden Knowledge Bases aus den OSGi-Konfigurationseinstellungen für ServiceNow-Komponenten verwendet.
Sprache	Ermöglicht die Anzeige der Suchergebnisse von Wissensartikeln in verschiedenen Sprachen. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus: ○ **Aus ServiceNow OSGi-Konfiguration wählen**: Wissensartikel werden in der Sprache angezeigt, die in der OSGi-Konfiguration für ServiceNow-Komponenten konfiguriert ist. Dieser Wert ist standardmäßig ausgewählt. ○ **Auf Portalsprache beschränken**: Wissensartikel werden in der Sprache angezeigt, die in der AEM-Website konfiguriert ist. ○ **Alle Sprachen**: Wissensartikel werden in allen Sprachen angezeigt.
Suchparameter	Parameterschlüssel für die Suchabfrage. Beispiel: `kb_query`
Sekundäre Felder	Metadaten eines Wissensartikels, die mit dem Artikel angezeigt werden. Metadaten beinhalten Informationen wie den Autor, das Datum der letzten Aktualisierung des Artikels und das Datum der letzten Anzeige des Artikels. Trennen Sie die Felder für mehrere Einträge durch Kommata. Beispiel: `author,sys_view_count,sys_updated_on,rating`
Anzahl der Suchergebnisse	Maximale Anzahl der Artikel, die in die Suchergebnisliste aufgenommen werden sollen. Verwenden Sie die Erhöhen- und Verringern-Symbole, um die Anzahl der Werte zu erhöhen oder zu verringern. Sie können auch manuell einen Wert eingeben. Der Wert muss größer als `1` sein.
URL der Artikelseite	Relative URL der Artikelseite, an die weitergeleitet werden soll. Beispiel: /content/NOWApp/now_article_view.html
Benutzerdefinierte CSS-Klasse	Benutzerdefinierte CSS-Klasse zum Anwenden benutzerdefinierter Styles auf diese Komponente. Weitere Informationen finden Sie unter Farben von ServiceNow-Komponenten in AEM anpassen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

8. Legen Sie die Eigenschaften der Suchfeldkomponente so fest, dass ein Suchfeld angezeigt wird, in dem Benutzer Suchtext eingeben und Wissensartikel in der ServiceNow-Instanz finden können, die dem Suchtext entsprechen.

   Hinweis: Das Auslösen der Suche über diese Suchfeld-Komponente führt zur Suchergebnisse-Komponente.

   Suchfeld-Komponenteneigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung
Öffentlich	Diese Option dient dazu, den Inhalt der Komponente für öffentliche Anwender sichtbar zu machen. Wenn sie aktiviert ist, stehen die Wissensartikel, die für nicht authentifizierte Benutzer in der Komponente verfügbar sind, allen Benutzern zur Verfügung, einschließlich öffentlicher Benutzer.
Platzhalter	Hinweistext, der im Suchfeld angezeigt wird, um Informationen darüber bereitzustellen, was Benutzer suchen können, oder Bedingungen für den Suchtext zu erläutern. Beispiel: `Suche (mindestens drei Zeichen)`
Knowledge Bases	Systembezeichner (sys_id) einer Knowledge Base, die zugehörige Wissensartikel enthält. Klicken Sie auf **Feld hinzufügen**, und geben Sie die sys_id einer Knowledge Base ein. Sie können mehrere Einträge hinzufügen. **Hinweis:** Wenn Sie keinen Wert hinzufügen, werden Knowledge Bases aus den OSGi-Konfigurationseinstellungen für ServiceNow-Komponenten verwendet.
Sprache	Ermöglicht die Anzeige von Wissensartikeln in verschiedenen Sprachen im Suchfeld. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus: ○ **Aus ServiceNow OSGi-Konfiguration wählen**: Wissensartikel werden in der Sprache angezeigt, die in der OSGi-Konfiguration für ServiceNow-Komponenten konfiguriert ist. Dieser Wert ist standardmäßig ausgewählt. ○ **Auf Portalsprache beschränken**: Wissensartikel werden in der Sprache angezeigt, die in der AEM-Website konfiguriert ist. ○ **Alle Sprachen**: Wissensartikel werden in allen Sprachen angezeigt.
URL der Suchseite	Relative URL der Suchseite, an die weitergeleitet werden soll. Beispiel: `/content/NOWApp/now_article_search.html`
Suchparameter	Parameterschlüssel für die Suchabfrage. Beispiel: `kb_query`
Vorauseingabe	Option zur Aktivierung der Typeahead-Suche.
Anzahl der Vorauseingabe-Suchergebnisse	Maximale Anzahl von Artikeln, die in die Vorauseingabe-Suchergebnisliste aufgenommen werden sollen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	Verwenden Sie die Erhöhen- und Verringern-Symbole, um die Anzahl der Werte zu erhöhen oder zu verringern. Sie können auch manuell einen Wert eingeben. Der Wert muss größer als `1` sein.
URL der Artikelseite	Relative URL der Artikelseite, an die weitergeleitet werden soll. Beispiel: `/content/NOWApp/now_article_view.html`
Benutzerdefinierte CSS-Klasse	Benutzerdefinierte CSS-Klasse zum Anwenden benutzerdefinierter Styles auf diese Komponente. Weitere Informationen finden Sie unter Farben von ServiceNow-Komponenten in AEM anpassen.

9. Legen Sie die Komponenteneigenschaften der Artikelansicht so fest, dass Wissensartikel und ihre Anhänge, falls verfügbar, aus einer ServiceNow-Instanz angezeigt werden.

Komponenteneigenschaften der Artikelansicht

Eigenschaft	Beschreibung
Öffentlich	Diese Option dient dazu, den Inhalt der Komponente für öffentliche Anwender sichtbar zu machen. Wenn sie aktiviert ist, stehen die Wissensartikel, die für nicht authentifizierte Benutzer in der Komponente verfügbar sind, allen Benutzern zur Verfügung, einschließlich öffentlicher Benutzer.
Artikelparameter	Name des URL-Abfrageparameters für die Artikelnummer. Beispiel: `kb_article`
Sekundäre Felder	Metadaten eines Wissensartikels, die mit dem Artikel angezeigt werden. Metadaten beinhalten Informationen wie den Autor, das Datum der letzten Aktualisierung des Artikels und das Datum der letzten Anzeige des Artikels. Trennen Sie die Felder für mehrere Einträge durch Kommata. Beispiel: `author,sys_view_count,sys_updated_on,rating`
Sprachparameter	Name des URL-Abfrageparameters, der die angeforderte Sprache für einen Wissensartikel enthält. Beispiel: `kb_lang`
Benutzerdefinierte CSS-Klasse	Benutzerdefinierte CSS-Klasse zum Anwenden benutzerdefinierter Styles auf diese Komponente. Weitere Informationen finden Sie unter Farben von ServiceNow-Komponenten in AEM anpassen.

10. Legen Sie die Komponenteneigenschaften der Artikelliste so fest, dass eine Liste von Wissensartikeln abhängig von den Listenkriterien angezeigt wird.

Komponenteneigenschaften der Artikelliste

Eigenschaft	Beschreibung
Öffentlich	Diese Option dient dazu, den Inhalt der Komponente für öffentliche Anwender sichtbar zu machen. Wenn sie aktiviert ist, stehen die Wissensartikel, die für nicht authentifizierte Benutzer in der Komponente verfügbar sind, allen Benutzern zur Verfügung, einschließlich öffentlicher Benutzer.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
Titel	Titel, der der Artikelliste entspricht, die als Komponenten-Header angezeigt wird. Beispiel: `Am häufigsten gelesene Artikel`
Knowledge Bases	Systembezeichner (sys_id) einer Knowledge Base, die zugehörige Wissensartikel enthält. Klicken Sie auf **Feld hinzufügen**, und geben Sie die sys_id einer Knowledge Base ein. Sie können mehrere Einträge hinzufügen. **Hinweis:** Wenn Sie keinen Wert hinzufügen, werden Knowledge Bases aus den OSGi-Konfigurationseinstellungen für ServiceNow-Komponenten verwendet.
Sprache	Ermöglicht bei Anzeige des Artikels die Darstellung von Wissensartikeln in verschiedenen Sprachen. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus: ○ **Aus ServiceNow OSGi-Konfiguration wählen**: Wissensartikel werden in der Sprache angezeigt, die in der OSGi-Konfiguration für ServiceNow-Komponenten konfiguriert ist. Dieser Wert ist standardmäßig ausgewählt. ○ **Auf Portalsprache beschränken**: Wissensartikel werden in der Sprache angezeigt, die in der AEM-Website konfiguriert ist. ○ **Alle Sprachen**: Wissensartikel werden in allen Sprachen angezeigt.
Sekundäre Felder	Metadaten eines Wissensartikels, die mit dem Artikel angezeigt werden. Metadaten beinhalten Informationen wie den Autor, das Datum der letzten Aktualisierung des Artikels und das Datum der letzten Anzeige des Artikels. Trennen Sie die Felder für mehrere Einträge durch Kommata. Beispiel: `author,sys_view_count,sys_updated_on,rating`
Kriterien	Liste der Kriterien für die Liste der Wissensartikel. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus: ○ **Featured**: Liste der empfohlenen Wissensartikel basierend auf den in der Eigenschaft *`glide.knowman.default_keyword`* konfigurierten Stichwörtern Informationen zu empfohlenen Artikeln finden Sie unter Einen Wissensartikel zu besonderen Inhalten hinzufügen und Wissens-Eigenschaften . ○ **Am häufigsten angezeigt**: Zeigen Sie eine Liste der Wissensartikel an, die am häufigsten aufgerufen wurden.
Artikelanzahl	Maximale Anzahl von Artikeln, die in die Artikelliste aufgenommen werden sollen. Verwenden Sie die Erhöhen- und Verringern-Symbole, um die Anzahl der Werte zu erhöhen oder zu verringern. Sie können auch manuell einen Wert eingeben. Der Wert muss größer als `1` sein.
URL der Artikelseite	Relative URL der Artikelseite, an die weitergeleitet werden soll. Beispiel: `/content/NOWApp/now_article_view.html`

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
Hide component when empty (Komponente ausblenden, wenn leer)	Option zum Ausblenden der Komponente, wenn keine Wissensartikel zur Anzeige vorhanden sind.
Benutzerdefinierte CSS-Klasse	Benutzerdefinierte CSS-Klasse zum Anwenden benutzerdefinierter Styles auf diese Komponente. Weitere Informationen finden Sie unter Farben von ServiceNow-Komponenten in AEM anpassen.

ServiceNow-Fälle auf einer Adobe Experience Manager-Seite anzeigen

Verwenden Sie Fallkomponenten, die in Adobe Experience Manager (AEM) verfügbar sind, um über die ServiceNow-Instanz auf Kundenservicefälle zuzugreifen und sie auf einer AEM-basierten Website anzuzeigen.

Vorbereitungen

Definieren Sie die CORS-Regel (Cross-origin resource sharing) für den Zugriff auf die Fall-API und CSM-Anhang-API von Ihrer AEM-Instanz aus. Weitere Informationen finden Sie unter Definieren Sie eine ursprungsübergreifende Ressourcenfreigaberegel (CORS) für den Zugriff ServiceNow API-Endpunkte von AEM.

Erforderliche Rolle: AEM-Autor

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Fall-REST-API ermöglicht das Erstellen, Abrufen und Aktualisieren der Datensätze von Kundenservicefällen. Weitere Informationen finden Sie unter Fall-API .

Die CSM-Anhang-API ermöglicht das Hochladen, Herunterladen und Entfernen von Anhängen, die mit Kundenservicefällen verknüpft sind, sowie das Abrufen von Anlagenmetadaten. Weitere Informationen finden Sie unter CSM-Anhang-API .

Prozedur

1. Melden Sie sich bei Ihrer AEM-Instanz an.
2. Öffnen Sie Ihre AEM-Seite im Bearbeitungsmodus .
3. Öffnen Sie den Komponentenbrowser .
4. Wählen Sie in der Liste **Alle ServiceNow** aus.
5. Ziehen Sie eine Komponente an die gewünschte Position auf der Seite.

   Hinweis: Wenn keine Komponenten verfügbar sind, aktualisieren Sie die Vorlagenkonfiguration, um die Fallkomponenten einzubeziehen. Darüber hinaus müssen Sie die Eigenschaften der Website-Vorlage ändern und jede Fallkomponente der Liste der zulässigen Komponenten hinzufügen.

6. Öffnen Sie das Komponentendialogfeld zur Bearbeitung .

   Hinweis: Die Fallkomponenten im Bearbeitungsmodus einer Seite in AEM sind für alle Benutzer, einschließlich öffentlicher Benutzer, zugänglich. Öffentliche Benutzer sind nicht angemeldete anonyme AEM-Benutzer.

7. Legen Sie die Komponenteneigenschaften für Fallkarten fest, um alle offenen Kundenservicefälle aus Ihrer ServiceNow-Instanz als Spaltenkarten anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Komponenteneigenschaften von Fallkarten

Eigenschaft	Beschreibung
Titel	Titel der Komponente, die auf der AEM-Seite angezeigt wird.
Bezeichnungsparameter	Kommagetrennte Bezeichnungsparameter für Spalten der Falltabelle [sn_customerservice_case]. Jeder Parameter wird im Format angegeben *Bezeichnung* : *Spalte* . Wobei *label* auf der Komponente angezeigt wird und *column* der Name einer Spalte der Falltabelle [sn_customerservice_case] ist. Beispiel: Number:number,Priority:priority,Product:product
URL der Falllistenseite	Relative URL der Falllistenseite, an die weitergeleitet werden soll. Beispiel: /content/servicenow/en/now_case_list.html
Case view page URL (Seiten-URL für Fallansichtseite)	Relative URL der Fallansichtsseite, an die weitergeleitet werden soll. Beispiel: /content/servicenow/en/now_case_view.html
Komponente ausblenden, wenn keine Fälle vorhanden sind	Option zum Ausblenden der Komponente, wenn keine Fälle zum Anzeigen vorhanden sind.
Benutzerdefinierte CSS-Klasse	Benutzerdefinierte CSS-Klasse zum Anwenden benutzerdefinierter Styles auf diese Komponente. Weitere Informationen finden Sie unter Farben von ServiceNow-Komponenten in AEM anpassen.

8. Legen Sie die Komponenteneigenschaften für „Neuer Fall“ fest, damit Benutzer in Ihrer ServiceNow-Instanz auf der AEM-Seite einen Kundenservicefall erstellen können.

Komponenteneigenschaften für „Neuer Fall“

Eigenschaft	Beschreibung
Titel	Titel der Komponente, die auf der AEM-Seite angezeigt wird.
Short description label (Bezeichnung für Kurzbeschreibung)	Bezeichnung für das Feld zur Eingabe einer kurzen Beschreibung des Falls.
Description label (Bezeichnung für Beschreibung)	Bezeichnung für das Feld zur Eingabe einer Beschreibung des Falls.
Product label (Produktbezeichnung)	Durch Semikolon getrennte Parameter zum Definieren von Bezeichnung und Platzhaltertext für die Produktliste.
Asset label (Asset-Bezeichnung)	Durch Semikolon getrennte Parameter zum Definieren von Bezeichnung und Platzhaltertext für die Asset-Liste.
Anzahl der Listenelemente	Maximale Anzahl von Elementen, die in die Produkt- und Asset-Liste aufgenommen werden dürfen. Verwenden Sie die Erhöhen- und Verringern-Symbole, um die Anzahl der Werte zu erhöhen oder zu verringern. Sie können

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	auch manuell einen Wert eingeben. Der Wert muss größer als 1 sein.
Show assets (Assets anzeigen)	Option zum Anzeigen der Asset-Liste auf der Komponente.
URL der Falllistenseite	Relative URL der Falllistenseite, an die weitergeleitet werden soll. Beispiel: /content/servicenow/en/now_case_list.html
Case view page URL (Seiten-URL für Fallansichtseite)	Relative URL der Fallansichtsseite, an die weitergeleitet werden soll. Beispiel: /content/servicenow/en/now_case_view.html **Hinweis:** Sie müssen einen Wert für diese Eigenschaft eingeben, um im Fenster „Fall erstellt“ zur Fallansichtsseite zu navigieren.
Attachment file size limit in MB (Größenbeschränkung für Anhangdatei in MB)	Obere Größenbeschränkung für eine Anhangdatei, die einem Fall hinzugefügt werden kann.
Benutzerdefinierte CSS-Klasse	Benutzerdefinierte CSS-Klasse zum Anwenden benutzerdefinierter Styles auf diese Komponente. Weitere Informationen finden Sie unter Farben von ServiceNow-Komponenten in AEM anpassen.

9. Legen Sie die Komponenteneigenschaften der Fallansicht so fest, dass Kundenservicefälle sowie alle Kommentare und Anlagen aus einer ServiceNow-Instanz angezeigt werden.

Komponenteneigenschaften der Fallansicht

Eigenschaft	Beschreibung
Case parameter (Fallparameter)	Name des URL-Abfrageparameters für die Fallnummer. Beispiel: `case_no`
Bezeichnungsparameter	Kommagetrennte Bezeichnungsparameter für Spalten der Falltabelle [sn_customerservice_case]. Jeder Parameter wird im Format angegeben *`Bezeichnung`* : *`Spalte`* . Wobei *`label`* auf der Komponente angezeigt wird und *`column`* der Name einer Spalte der Falltabelle [sn_customerservice_case] ist. Beispiel: Number:number,Priority:priority,Product:product
Activities count (Anzahl der Aktivitäten)	Maximale Anzahl von Aktivitäten, z. B. Kommentare und Anhänge, die auf der Registerkarte „Aktivität“ angezeigt werden. Verwenden Sie die Erhöhen- und Verringern-Symbole, um die Anzahl der Werte zu erhöhen oder zu verringern. Sie können auch manuell einen Wert eingeben. Der Wert muss größer als 1 sein.
Attachment file size limit in MB (Größenbeschränkung für Anhangdatei in MB)	Obere Größenbeschränkung für eine Anhangdatei, die einem Fall hinzugefügt werden kann.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	Verwenden Sie die Erhöhen- und Verringern-Symbole, um die Anzahl der Werte zu erhöhen oder zu verringern. Sie können auch manuell einen Wert eingeben. Der Wert muss größer als 1 sein.
URL der Artikelseite	Relative URL der Artikelseite, an die weitergeleitet werden soll. Beispiel: /content/servicenow/en/now_article_view.html **Hinweis:** Wenn in einem Fall ein Link zu einem Artikel enthalten ist, müssen Sie einen Wert für diese Eigenschaft eingeben, um vom Fall aus zur Ansichtsseite des Wissensartikels zu navigieren.
Benutzerdefinierte CSS-Klasse	Benutzerdefinierte CSS-Klasse zum Anwenden benutzerdefinierter Styles auf diese Komponente. Weitere Informationen finden Sie unter Farben von ServiceNow-Komponenten in AEM anpassen.

10. Legen Sie die Komponenteneigenschaften der Fallliste fest, um eine Liste von Kundenservicefällen anzuzeigen.

Komponenteneigenschaften von Falllisten

Eigenschaft	Beschreibung
Titel	Titel der Komponente, die auf der AEM-Seite angezeigt wird.
Bezeichnungsparameter	Kommagetrennte Bezeichnungsparameter für Spalten der Falltabelle [sn_customerservice_case]. Jeder Parameter wird im Format angegeben *Bezeichnung* : *Spalte* . Wobei *label* auf der Komponente angezeigt wird und *column* der Name einer Spalte der Falltabelle [sn_customerservice_case] ist. Beispiel: Number:number,Priority:priority,Product:product
Fallanzahl	Maximale Anzahl von Fällen, die auf der Komponente angezeigt werden. Verwenden Sie die Erhöhen- und Verringern-Symbole, um die Anzahl der Werte zu erhöhen oder zu verringern. Sie können auch manuell einen Wert eingeben. Der Wert muss größer als 1 sein. Der maximale Wert, den Sie für dieses Feld eingeben können, beträgt 50.
Show create case (Fallerstellungs-Schaltfläche anzeigen)	Option zum Anzeigen der Schaltfläche zum Erstellen eines Falls auf der Komponente.
Create case button label (Bezeichnung der Fallerstellungs-Schaltfläche)	Bezeichnung für die Schaltfläche zum Erstellen eines Falls.
Case create page URL (URL für Fallerstellungsseite)	Relative URL der Seite zur Fallerstellung, an die weitergeleitet werden soll. Beispiel: /content/servicenow/en/now_case_create.html

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
Case view page URL (Seiten-URL für Fallansichtseite)	Relative URL der Fallansichtsseite, an die weitergeleitet werden soll. Beispiel: /content/servicenow/en/now_case_view.html
Benutzerdefinierte CSS-Klasse	Benutzerdefinierte CSS-Klasse zum Anwenden benutzerdefinierter Styles auf diese Komponente. Weitere Informationen finden Sie unter Farben von ServiceNow-Komponenten in AEM anpassen.

Integration mit Computer Telephony Integration (CTI)

Integrieren Kundenservice-Management Mit Computer Telephony Integration (CTI). Durch diese Integration kann die Anwendung Customer Service eingehende und ausgehende Telefonanrufe unterstützen.

Beginnend mit ZurichRelease, Das Plugin „Computer Telephony Integration“ (CTI) Wird auf zukünftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

Kundenservice-Mitarbeiter können mit CTI Folgendes tun:

- Einen ausgehenden Anruf an eine Telefonnummer tätigen.
- Einen eingehenden Anruf von einer Telefonnummer oder einem anderen Benutzer im System erhalten.
- Anrufe an einen anderen Benutzer im System durchstellen.
- Einen Anruf auf stumm setzen.
- Ihren Verfügbarkeitsstatus einstellen.

CTI erfordert keine bestimmte Benutzerrolle mit Ausnahme der OpenFrame-Benutzerrolle (sn_openframe_user). Rollen basieren auf der Anwendung, die CTI verwendet.

Weitere Informationen finden Sie in den folgenden Themen:

- Computer-Telefonie-Integration
- Workflows zur Integration von Computer-Telefonie

OpenFrame-Übersicht

OpenFrame bietet eine Kommunikationsumgebung, in der Kundenservice-Mitarbeiter Kundenanrufe tätigen oder annehmen.

OpenFrame-Benutzerrollen

Das OpenFrame-Fenster ist für Service Desk-Mitarbeiter verfügbar, die einer der Benutzergruppen angehören, die in der OpenFrame-Konfiguration angegeben ist, und eine der folgenden Rollen innehaben:

- sn_openframe_user
- sn_customerservice_agent
- sn_customerservice.consumer_agent
- admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Über OpenFrame

Verwenden Sie OpenFrame, um Telefonsysteme in ServiceNow AI Platform® zu integrieren. Verwenden Sie die OpenFrame-API, um zwischen ServiceNow AI Platform und der im OpenFrame-Fenster geöffneten Domäne zu kommunizieren.

OpenFrame enthält diese Komponenten:

- TopFrame, eine ServiceNow-Anwendung.
- OpenFrame-API, die von der Partneranwendung bezogen wird. Diese API kommuniziert mit dem TopFrame und steuert die visuellen Funktionen von OpenFrame.

  Der Speicherort der API ist https://[servicenow-Instanz]/scripts/openframe/1.0.5/openFrameAPI.min.j. Diese minimierte Version enthält andere erforderliche Bibliotheken und sollte für die Integration verwendet werden.

  Als API-Referenz können Sie die nicht minimierte Version verwenden: https://[servicenow instance]/scripts/openframe/1,0.5/openFrameAPI.js . Diese Version kann nicht direkt zu Integrationszwecken verwendet werden.

Hinweis:

- Um in Bezug auf die OpenFrame-Bibliothek aktuell zu bleiben, verwenden Sie den folgenden Ressourcen-URI: https://[servicenow-Instanz]/scripts/openframe/latest/openFrameAPI.min.js.
- Um Softphone in zu integrieren ServiceNow AI Platform Fügen Sie mithilfe von OpenFrame die Drittpartei-URLs von Telefonservices in der folgenden Eigenschaft hinzu: `glide.ui.concourse.onmessage_enforce_same_origin_whitelist`. Weitere Informationen finden Sie unter . Verfügbare Systemeigenschaften , Und URL-Allow-Liste für ursprungsübergreifende iFrame-Kommunikation aktivieren In Instanzsicherheitshärtungseinstellungen.

Das OpenFrame-Fenster verwenden

OpenFrame bietet Unterstützung für eingebettete und kontextbezogene Telefongespräche, darunter:

- Kontextidentifizierung: Eingehende Anrufe maximieren das OpenFrame-Fenster und zeigen Details zum Anrufer an, einschließlich Account, Kontakt- oder Verbrauchername und Telefonnummer.
- Links zu Formularen: Verwenden Sie die openFrameAPI (openServiceNowForm), um Links zu Formularen zu erstellen. Wenn ein eingehender Anruf empfangen wird, kann ein Service Desk-Mitarbeiter im OpenFrame-Fenster den Account, den Kontakt, den Verbraucher oder die Fallnummer auswählen, um den entsprechenden Datensatz zu öffnen.
  - Im Mitarbeiterbereich werden Datensätze je nach Registerkartenkonfiguration entweder auf einer primären Registerkarte oder einer Unterregisterkarte geöffnet.
  - In der Plattformoberfläche werden Datensätze in TopFrame (d. h. der aktuellen Seite) geöffnet.
- Anrufauswahlfähigkeit: Klicken Sie auf Telefonnummernfelder, um einen Anruf zu tätigen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Im Mitarbeiterbereich können Service Desk-Mitarbeiter Telefonnummernfelder in Formularen und in der Menübandkomponente „Kunde 360 auswählen, um einen Anruf zu tätigen.
- In der Plattformoberfläche können Service Desk-Mitarbeiter das Telefonsymbol neben auswählen **Kontakt** Oder **Verbraucher** Felder.
  - Wenn ein Kontakt oder ein Verbraucher eine Telefonnummer hat, wird der Anruf an diese Nummer getätigt.
  - Wenn ein Kontakt oder ein Verbraucher mehr als eine Telefonnummer hat, werden in einem Dialogfeld die verfügbaren Nummern angezeigt. Wählen Sie eine Nummer aus, um den Anruf zu tätigen.

• OpenFrame-Fenster-Aktionen:

OpenFrame-Fensteraktionen

Anwenderaktion	Beschreibung
Fenster öffnen	Wählen Sie im Mitarbeiterbereich das Telefonsymbol aus: ○ In der Navigationsleiste. ○ Neben den Feldern **Kontakt** oder **Verbraucher** im Fallformular. Wählen Sie in der Plattformoberfläche das Telefonsymbol aus: ○ Im Banner-Frame. ○ Neben den Feldern **Kontakt** oder **Verbraucher** im Fallformular. Mit der Administratorrolle können Sie das Telefonsymbol konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter CTI-Integration mit dem Fallformular.
Fenster ausblenden	Wählen Sie aus **X** Im OpenFrame-Fenster-Header. **Hinweis:** Das OpenFrame-Fenster wird im Vordergrund von anderen Formularen oder Seiten angezeigt, bis es ausgeblendet wird.
Fenster erweitern oder reduzieren	Wählen Sie aus **+ / –** Schaltflächen im OpenFrame-Fenster-Header (wenn **Aktivieren Sie die reduzierte Ansicht** Ist auf festgelegt **Wahr** In der OpenFrame-Konfiguration). **Hinweis:** Wenn die Ansicht reduziert ist, können Kundenservice-Mitarbeiter weiterhin auf Steuerungsaktionen für Anrufe zugreifen.
Fenster verschieben	Wählen Sie den Header des OpenFrame-Fensters aus, und ziehen Sie ihn.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwenden von OpenFrame in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM

In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Sie können:

- Integrieren Sie OpenFrame mit Interaktionsmanagement System- (IMS)- und Interaktionsdatensätze. Dadurch können Service Desk-Mitarbeiter den Lebenszyklus der Telefoninteraktion verwalten.
- Verwenden Sie die native Sprachsteuerungsfunktion von Komponente für Interaktionsteuerung (ICC) Plugin zur Integration in den Contact Center-Sprachkanal. Sie müssen dies in aktivieren Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Zum Verwalten des Sprachkanals. Weitere Informationen finden Sie unter Komponente Der Interaktionssteuerungen und Komponente für Interaktionsteuerung (ICC) Anruffunktionen.

Eine OpenFrame-Konfiguration erstellen

Mit der Administratorrolle können Sie eine OpenFrame-Konfiguration erstellen oder ändern. Diese Konfiguration speichert Informationen zu den OpenFrame-Fenstereinstellungen, einschließlich:

- Die Fensterhöhe und -breite.
- Das Symbol, den Titel und Untertitel, die im Fenster-Header angezeigt werden.
- Benutzer und Gruppen, die Zugriff auf das Fenster haben.

Zugehörige Informationen

openFrameAPI – Client

Komponente Der Interaktionssteuerungen

Interaktionssteuerungskomponente (Interaction Controls Component, ICC) ist eine Komponente, die eine native Anrufsteuerungsschnittstelle ermöglicht, die in den Mitarbeiterbereich eingebettet ist.

- Erstellen Sie einen Statuskontext in OpenFrame, um den Status des inaktiven und aktiven Anrufs zu lesen
- Erstellen Sie den Statuskontext in OpenFrame, um den Status der Übertragung zu lesen
- Geben Sie iFrame-Sandbox-Parameter an, um iFrame-Zugriff auf Sicherheitsfunktionen zu ermöglichen und zusätzliche iFrame-Einschränkungen zu aktivieren
- Erstellen Sie eine Erweiterungspunktimplementierung, um den Konversationsbereich auszublenden, wenn die Echtzeittranskription aktiviert/deaktiviert wird
- Erstellen Sie eine Erweiterungspunktimplementierung, um Telefonprotokollsegmente zu erstellen und abzurufen
- Implementieren Sie „Click to Dial“ im CSM-Arbeitsbereich, wenn ICC aktiviert ist
- Seismisches Ereignis, das über die Komponente „aktiver Aufruf“ an die Polaris-Shell ausgegeben wird, wenn auf eine Aktion im Zusammenhang mit der Übertragungskomponente geklickt wird
- Der Bildschirm-Pop für die Interaktion muss auf dem Wählfeld und auf dem Klick-to-Call (ausgehender Anruf) verfügbar sein
- sn_openframe.create_Interaction wird bei Verwendung von ICC ignoriert. Für alle eingehenden und ausgehenden Anrufe werden Interaktionen erstellt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwenden Komponente für Interaktionsteuerung (ICC) Und OpenFrame zur Integration mit dem Sprachkanal für Contact Center. Weitere Informationen finden Sie unter Komponente für Interaktionsteuerung (ICC) Für Sprachanrufe.

CTI-Workflows

Mit Computer-Telefonie-Integration (CTI) können Kundenservice-Mitarbeiter Telefonanrufe in ServiceNow-Anwendungen tätigen und empfangen.

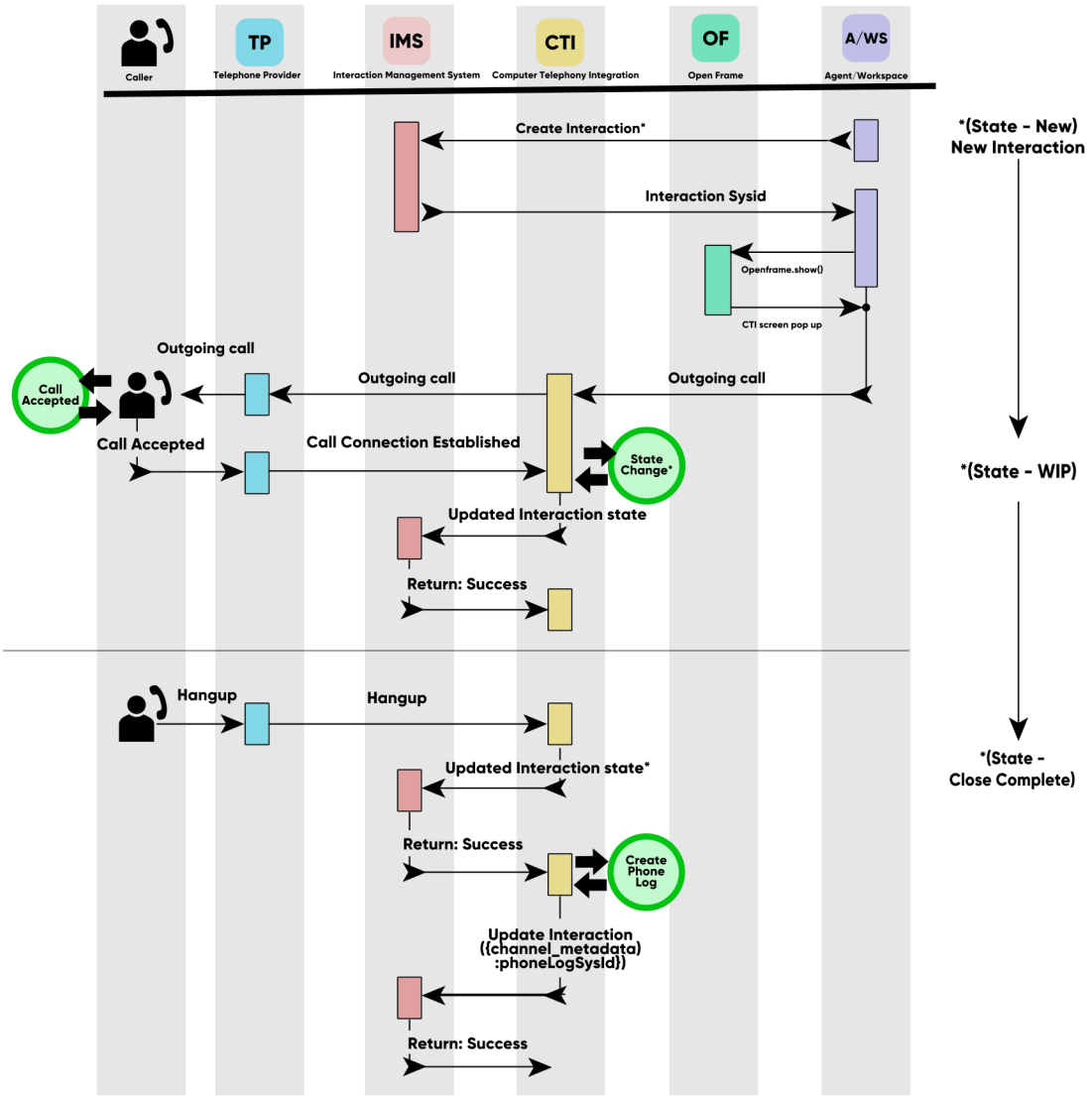
Die folgenden Beispiel-Workflows zeigen, wie CTI in Interaction Management System (IMS) und OpenFrame (OF) integriert werden kann, um ausgehende und eingehende Telefonanrufe zu unterstützen.

CTI-Integration für ausgehenden Anruf

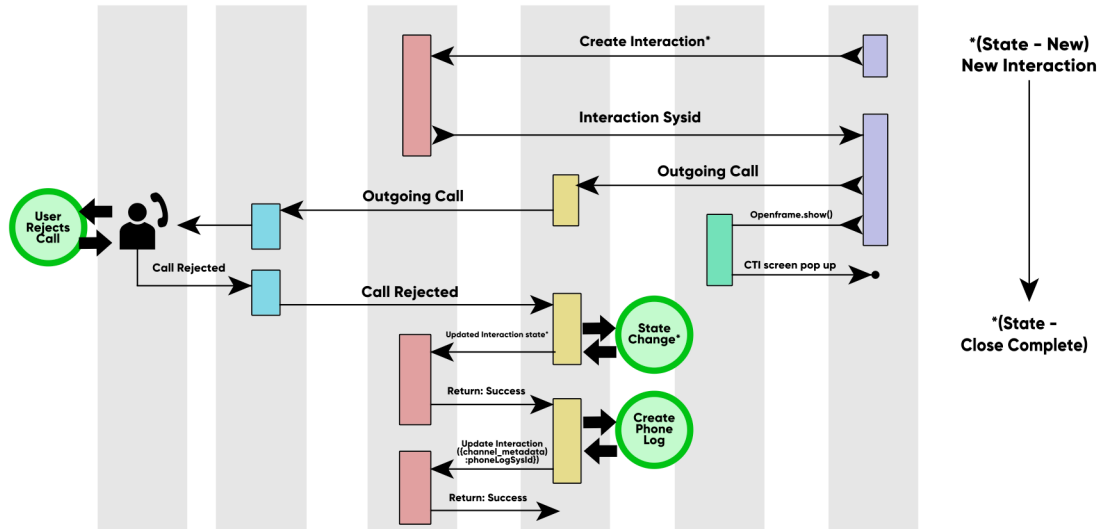
Der folgende Workflow beschreibt die logische Reihenfolge von Aktionen, wenn ein ausgehender Anruf im OpenFrame-Fenster ausgelöst wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

CTI Integration - Outgoing Call Success Path



Reject/Busy Path

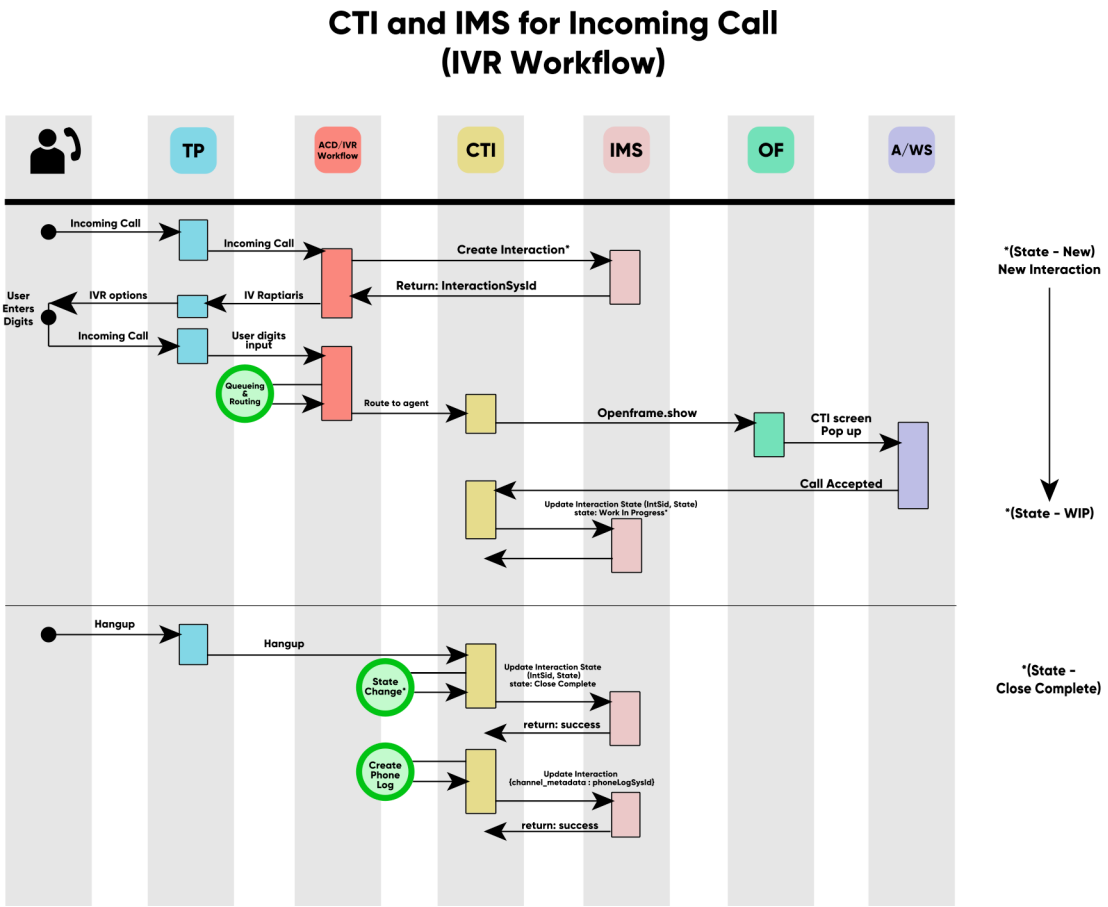


Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

CTI-Integration für eingehenden Anruf

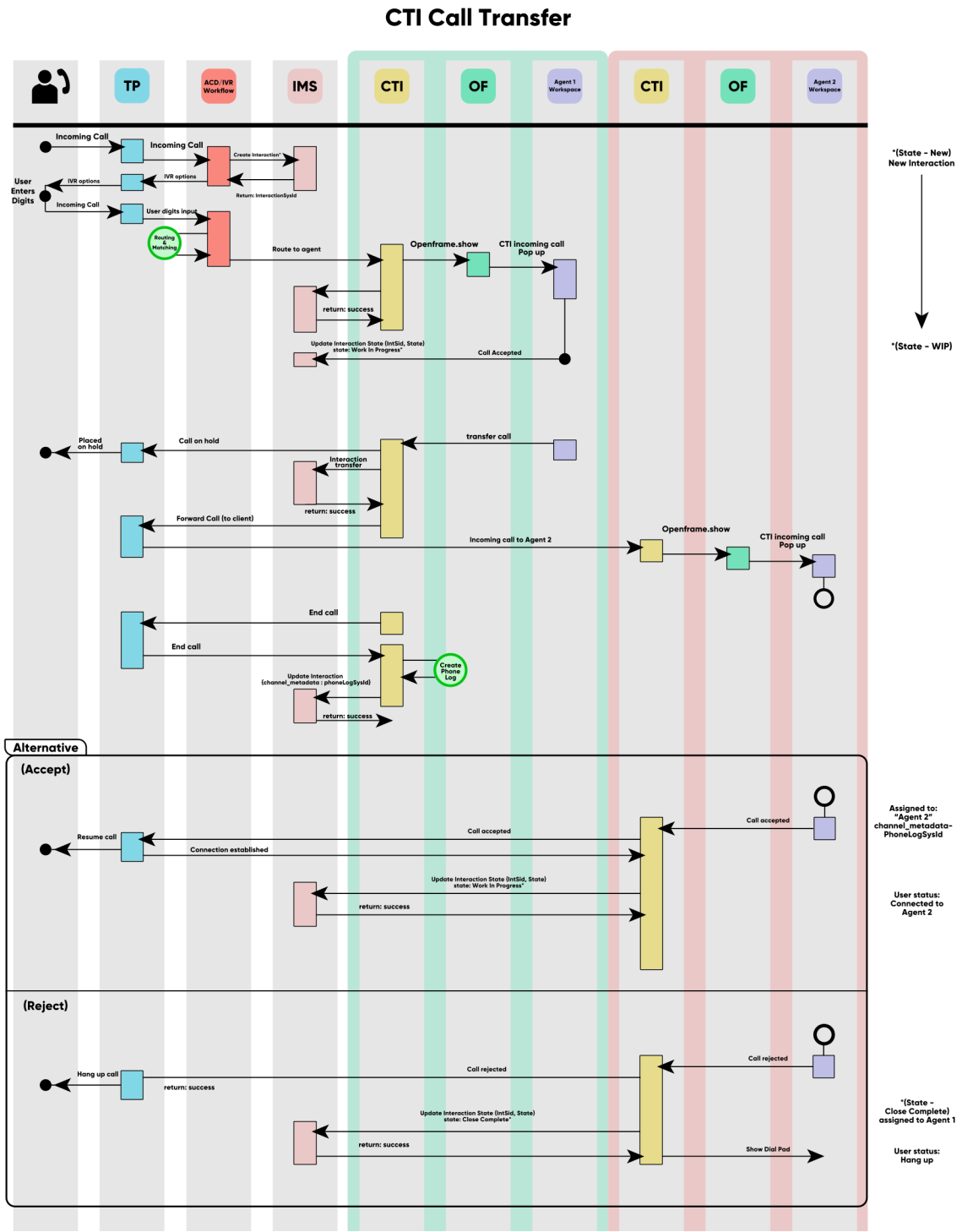
Der folgende Workflow beschreibt die logische Reihenfolge von Aktionen, wenn ein eingehender Anruf im OpenFrame-Fenster empfangen wird.



CTI-Integration für Anrufübergabe

Der folgende Workflow beschreibt die logische Reihenfolge von Aktionen, wenn ein eingehender Anruf an einen Kundenservice-Mitarbeiter übergeben wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

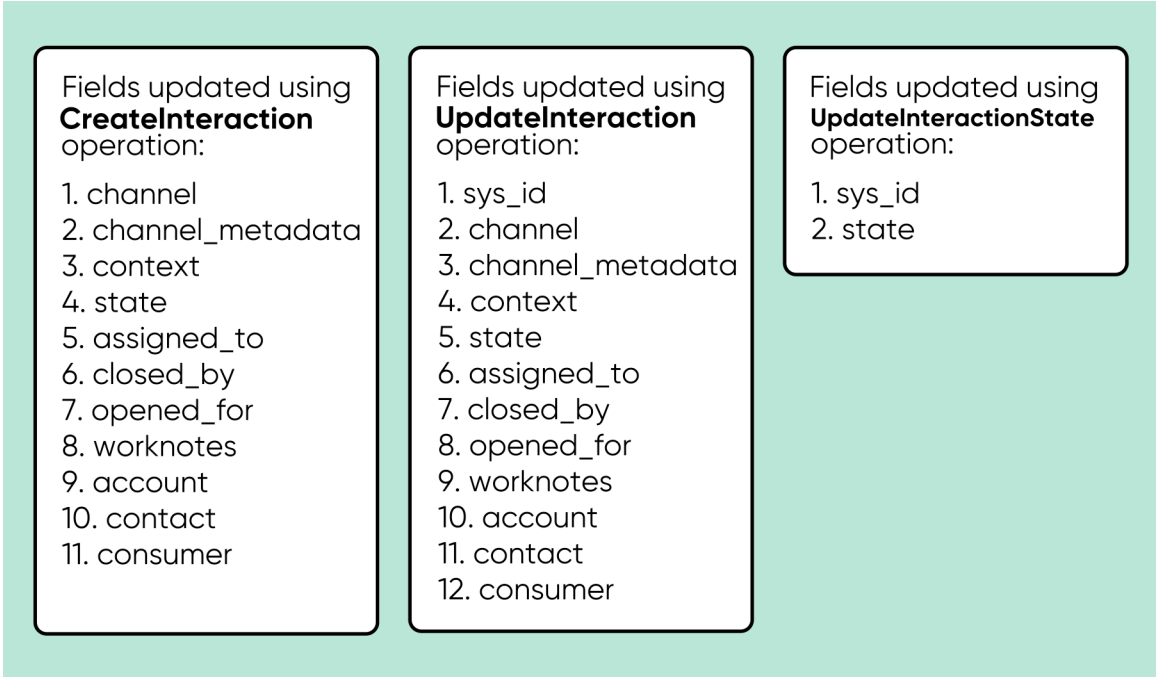


CTI-Anrufinteraktionsvorgänge

Die CTI-Integration mit IMS und OF verwendet das `OpenframeInteractionUtility`-Skript. Sie können die Methode `createOrUpdateInteractionForOpenframe` aus dem Utility-Skript verwenden, um eine Interaktion zu erstellen. Weitere Informationen zum Erstellen von Interaktionen mit APIs finden Sie unter Interaktionsmanagement-API .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



CTI-Demo-Implementierung

Verwenden Sie die CTI-Demo-Implementierung, um den Telefon-Kommunikationskanal zwischen Kundenservice-Mitarbeitern und externen Kunden in einer Nicht-Produktionsinstanz zu testen.

Beginnend mit ZurichRelease, Das Plugin „Computer Telephony Integration“ (CTI) Wird auf zukünftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

Das Plugin „CTI Softphone“ ermöglicht Softphone-Funktionen und Call-Center-Funktionen. Dieses Plugin bietet die Integration zwischen der ServiceNow-Plattform und dem Twilio Voice-Service mithilfe der Notify-Anwendung. Dieses Plugin kann jederzeit nach der Aktivierung von Notify aktiviert werden.

Das Plugin „CTI Softphone“ enthält eine OpenFrame-Konfiguration, die sogenannte CTI. Diese Konfiguration gibt die erforderlichen OpenFrame-Fenstereinstellungen sowie die URL an, die in OpenFrame gestartet werden soll.

Hinweis: Für die eingeschlossene CTI-Konfiguration ist das Feld **Standard** nicht aktiviert. Sie müssen dieses Feld aktivieren, um die CTI-Konfiguration als Standard zu verwenden.

Konfigurieren Sie die CTI-Demo

Bevor der Kommunikationskanal Telefon zwischen Kundenservice-Mitarbeitern und externen Kunden verwendet werden kann, müssen die Plugins „Notify“, „CTI Softphone“, Kundenservice-Management und „OpenFrame“ aktiviert und konfiguriert werden. Außerdem muss ein Twilio Voice-Account eingerichtet werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Aktivieren Notify (com.snc.notify).
2. Richten Sie einen Twilio Voice-Account ein.
   Sie können einen Account unter https://www.twilio.com erstellen.
3. Konfigurieren Notify Mit Twilio an.
4. Aktivieren Sie das Plugin „CTI Softphone“ (com.snc.cti).
   Wenn Sie die Demodaten für CTI Softphone laden möchten, müssen Sie auch das Plugin „Customer Service CTI Demodaten“ (com.snc.customerservice_cti_demo) aktivieren. Diese Demodaten enthalten Beispiel-Workflows.
5. Aktivieren Sie das Plugin „Customer Service“ (com.sn_customerservice).
6. Aktivieren Sie das „OpenFrame“-Plugin (com.sn_openframe).
   Durch die Aktivierung des Plugins Kundenservice-Management wird das „OpenFrame“-Plugin automatisch aktiviert.
7. Erstellen Sie eine OpenFrame-Konfiguration, oder verwenden Sie die standardmäßige CTI-Konfiguration, indem Sie das Feld **Standard** aktivieren.

Arbeiten mit CTI über das OpenFrame-Fenster

Verwenden Sie das OpenFrame-Fenster, um einen Anruf zu tätigen, einen Anruf zu beantworten, einen Anruf zu übertragen oder den Status festzulegen.

Eingehenden Anruf beantworten

Verwenden Sie das OpenFrame-Fenster, um einen eingehenden Anruf zu beantworten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent, sn_open_frame oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das OpenFrame-Fenster zeigt den eingehenden Anruf an, einschließlich der Telefonnummer und des Kundenkontakts oder der Verbraucherinformationen.

Prozedur

1. Klicken Sie auf **Akzeptieren**.
2. Wenn der Anruf beendet ist, klicken Sie auf **Ende**.

Ausgehende Anrufe tätigen

Verwenden Sie das OpenFrame-Fenster, um einen ausgehenden Anruf zu tätigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent, sn_open_frame oder admin

Prozedur

1. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus.

Option	Bezeichnung
Klicken Sie auf das Telefonsymbol im Banner-frame.	Geben Sie die Telefonnummer in das Feld **Nummer** ein, und klicken Sie auf **Anrufen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Bezeichnung
Klicken Sie auf das Telefonsymbol neben den Feldern Kontakt oder Verbraucher im Fallformular.	Kundenkontakte und Verbraucher können über mehrere Telefonnummern verfügen. ○ Wenn nur ein Telefonfeld ausgefüllt ist, wird ein Anruf an diese Rufnummer getätigt. ○ Wenn mehr als ein Telefonfeld ausgefüllt ist, wird ein Dialogfeld mit den verfügbaren Nummern angezeigt. Klicken Sie auf die gewünschte Nummer, um den Anruf zu tätigen und das Dialogfeld zu schließen.

2. Klicken Sie nach Abschluss des Anrufs auf **Ende**.

Anruf verbinden

Nach der Annahme eines eingehenden Anrufs kann ein Kundenservice-Mitarbeiter einen Anruf an einen anderen Mitarbeiter übertragen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent, sn_open_frame oder admin

Prozedur

1. Nehmen Sie einen eingehenden Anruf an.
2. Klicken Sie auf **Durchstellen**.
3. Wählen Sie einen Kundenservice-Mitarbeiter aus der Dropdown-Liste aus.
4. Klicken Sie auf **Anrufen**.

Kundenservice-Mitarbeiter-Anrufstatus festlegen

Kundenservice-Mitarbeiter können ihren aktuellen Anrufstatus festlegen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent, sn_open_frame oder admin

Prozedur

1. Klicken Sie auf das Telefonsymbol im Bannerframe.
2. Wählen Sie Ihre Verfügbarkeit.

Option	Bezeichnung
Verfügbar	Der Kundenservice-Mitarbeiter ist verfügbar, um einen Anruf anzunehmen.
Nicht verfügbar	Der Kundenservice-Mitarbeiter ist nicht verfügbar, um einen Anruf anzunehmen.
Beschäftigt	Der Kundenservice-Mitarbeiter befindet sich derzeit im Gespräch mit einem Kunden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Bezeichnung
Abschließen	Der Kundenservice-Mitarbeiter aktualisiert Fallinformationen nach Abschluss eines Anrufs. Nach Abschluss eines Anrufs und der nachfolgenden Nachbearbeitung muss ein Kundenservice-Mitarbeiter den Status manuell von **Abschließen** in **Verfügbar** ändern.

Die **Anwesenheit** Feld in **OpenFrame** > **OpenFrame-Agent-Anwesenheit** Der Datensatz wird mit dem für den Service Desk-Mitarbeiter festgelegten Verfügbarkeitsstatus aktualisiert.

Computer-Telefonie-Demo-Integration mit dem Fallformular

Durch die Aktivierung des Plugins „CTI Softphone“ werden anrufbezogene Funktionen im Fallformular aktiviert.

Der Kundenservice- oder der Verbraucherservice-Mitarbeiter kann das Telefonsymbol neben den Feldern **Kontakt** und **Verbraucher** im Fallformular verwenden, um einen Anruf zu tätigen. Das Telefonsymbol wird neben diesen Feldern angezeigt, wenn der Entitätendatensatz mindestens ein Telefonfeld (ph_number) hat und mindestens eines dieser Telefonfelder eine Telefonnummer enthält.

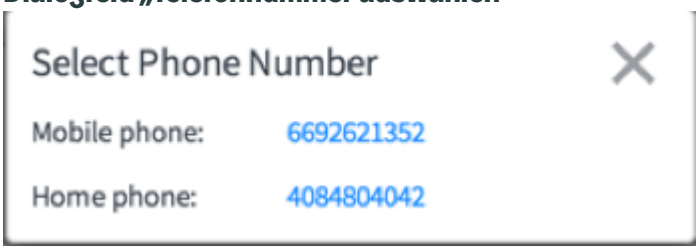
Das Telefonsymbol ist ein Referenzbeitrag, der jedem Referenzfeld hinzugefügt werden kann, indem das Dictionary geändert und das folgende Attribut hinzugefügt wird: *`ref_contributions=show_phone_customer_service`*.

Hinweis: Wenn Sie eine von einer Drittpartei bereitgestellte CTI-Anwendung verwenden, können Sie in das UI-Makro „Show_Phone“ integrieren, um Anrufe zu tätigen. Weitere Informationen zu UI-Makros finden Sie unter Mit OpenFrame installierte UI-Makros

Wählen Sie das Telefonsymbol, um einen Verbraucher oder Kontakt anzurufen.

- Wenn nur ein Telefonfeld ausgefüllt ist, wird ein Anruf an diese Rufnummer getätigt.
- Wenn mehr als ein Telefonfeld ausgefüllt ist, wird ein Dialogfeld mit den verfügbaren Nummern angezeigt. Wählen Sie die gewünschte Nummer für den Anruf aus, und schließen Sie das Dialogfeld.

Dialogfeld „Telefonnummer auswählen“



Eingehende und ausgehende Anrufe werden in der Tabelle „Telefonprotokoll“ [sn_openframe_phone_log] protokolliert. Anrufdetails werden im Feld **Aktivität** im Fallformular und in der zugehörigen Liste **Telefon** aufgezeichnet.

CTI-Demo-Integration mit Fallweiterleitung

Ein eingehender Anruf von einem Kundenkontakt oder einem Verbraucher kann an einen verfügbaren Kundenservice-Mitarbeiter weitergeleitet werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ähnlich wie bei den anderen Kommunikationskanälen können eingehende Anrufe von Kundenkontakten und Verbrauchern mithilfe von Übereinstimmungsregeln an einen bestimmten Kundenservice-Mitarbeiter weitergeleitet werden. Wenn ein Kundenservice-Mitarbeiter nicht verfügbar ist, kann der Anruf in eine Warteschlange gestellt werden. Nachdem der Kundenservice-Mitarbeiter frei wurde, wird der übereinstimmende Anruf in der Warteschlange mit der längsten Wartezeit an den Kundenservice-Mitarbeiter umgeleitet.

Die Fallweiterleitung ist als Aktivität in einem Workflow aktiviert. Im Workflow „Callcenter-Demo“ (verfügbar mit dem Plugin „Customer Service CTI Demodaten“) wird ein Anruf an einen Kundenservice-Mitarbeiter weitergeleitet, nachdem der Anrufer entweder einen neuen Fall erstellt oder eine gültige Nummer für einen vorhandenen Fall eingegeben hat.

Wenn keine Kundenservice-Mitarbeiter verfügbar sind, wird der Anruf in eine Warteschlange gesetzt und bleibt dort, bis ein Kundenservice-Mitarbeiter verfügbar ist. Wenn sich ein Anruf länger als 10 Minuten in der Warteschlange befindet, wird er an die Voicemail weitergeleitet, und der Anrufer wird gebeten, eine Nachricht zu hinterlassen.

Zugehörige Informationen

Kundenservicefälle weiterleiten und zuweisen

Computer-Telefonie-Demo-Integration mit Aufgaben

Die Komponente CTI Softphone kann in andere Aufgabenentitäten in der ServiceNow AI Platform integriert werden.

Ein Workflow kann implementiert werden, um in der Incident-Tabelle zu arbeiten.

Hinweis: Der Workflow „Callcenter für Incident Management“, ein Demo-Workflow, ist im Plugin „Customer Service CTI Demo Data“ verfügbar.

Eingehende oder ausgehende Anrufe werden in der Tabelle „Telefonprotokoll“ [sn_openframe_phone_log] protokolliert. Die Anrufprotokolle werden auch im Aktivitätsverlauf der Aufgabe angezeigt.

Telefonnummern einem Workflow zuordnen

Sie können eine Notify-Telefonnummer einem Workflow zuordnen.

Vorbereitungen

Sie müssen einen Twilio Voice-Account erstellen und Notify mit Twilio Voice konfigurieren, bevor Sie eine Telefonnummer einer Nummerngruppe und einem Workflow zuordnen können.

Mit einer Nummerngruppe können Sie Notify-Telefonnummern gruppieren und Workflows über gruppierte Nummern teilen. Für jede Nummerngruppe können Sie einen Workflow für eingehende und ausgehende Anrufe angeben.

Die CTI Softphone-Demodaten enthalten diese Beispiel-Workflows:

- Callcenter, zur Verwendung mit der Anwendung Kundenservice-Management
- Callcenter für Incident Management

Der Callcenter-Workflow verwendet mehrere Notify-Workflow-Aktivitäten, die die Workflow-Funktionalität bestimmen. Jede Aktivität führt eine andere Aufgabe aus, z. B. das Abspielen einer Begrüßungsnachricht oder das Erstellen einer Liste von Benutzereingabe-Optionen. Aktivitäten können erfolgreich sein oder fehlschlagen, was zu Aktionen führen kann, die von anderen Aktivitäten ausgeführt werden.

Sie können den Standard-Callcenter-Workflow verwenden oder diesen Workflow nach Bedarf ändern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Benachrichtigen** > **Nummern**an.
2. Klicken Sie in der Liste Notify-Telefonnummern auf die Telefonnummer, die Sie bearbeiten möchten.
3. Wählen Sie eine **Notify-Gruppe** aus, die den Workflow für eingehende Anrufe verwendet, der diese Telefonnummer behandeln soll.
   Die CTIDemo-Gruppe verwendet den Callcenter-Workflow für eingehende Anrufe.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Zugehörige Informationen

Nummern und Nummerngruppen

Notify mit\n Twilio konfigurieren

Integration mit Microsoft Outlook

Integrieren Kundenservice-Management Mit Microsoft Outlook Dient zum Ausführen von Aufgaben wie zum Verwalten von Kontakten und Fällen von innerhalb Microsoft Outlook.

Die folgenden Plugins sind erforderlich, damit Sie aus Microsoft Outlook heraus mit der ServiceNow Platform und den Kunden interagieren können:

- ServiceNow-Add-in für Microsoft Outlook (com.sn_outlook_addin)
- CSM Extension for Proxy Contacts (com.snc.csm_proxy_contacts)

Kundenservice-Management mit Microsoft Outlook integrieren

Kundenservice-Management Bietet eine Integration mit Microsoft Outlook. Mit dieser Integration können Sie Workflows wie das Erstellen und Aktualisieren von Kontakten und Fällen in Microsoft Outlook verwalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis: Sie müssen Office 365-Administrator sein, um das ServiceNow-Add-in für Microsoft Outlook bereitzustellen. Dieses Add-in wird nur für die Verwendung mit Microsoft Outlook 2016 und höher unter MacOS und Windows unterstützt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Plugins**an.
2. Suchen Sie nach dem Plugin „ServiceNow Add-in for Microsoft Outlook“ (com.sn_outlook_addin)
3. Klicken Sie auf **Aktivieren**.
4. Suchen Sie nach dem Plugin „CSM Extension for Proxy Contacts“ (com.snc.csm_proxy_contacts).
5. Klicken Sie auf **Aktivieren**.

Zugehörige Informationen

Microsoft Outlook mit CSM verwenden

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

ServiceNow-Add-in für Microsoft Outlook konfigurieren

Konfigurieren Sie Benutzerrollen, und laden Sie die Office-Add-in-Manifestdatei herunter, um das ServiceNow-Add-in für Microsoft Outlook zu verwenden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder die beiden Rollen sn_customerservice.proxy_contact und sn_customerservice.contact_manager

Prozedur

1. Wechseln Sie zu Ihrer ServiceNow-Instanz.
2. Navigieren zu **ServiceNow-Add-ins für Office** > **Office-Add-In-Manifeste**an.
3. Klicken Sie auf **ServiceNow für CSM**.
4. Klicken Sie auf **Manifest herunterladen**, um die Microsoft Office-Add-in-Manifestdatei herunterzuladen.
5. Stellen Sie die heruntergeladene Datei manifest.xml dem Account Manager bereit, um die Installation des Add-ins zu ermöglichen.

Zugehörige Informationen

ServiceNow-Add-in für Microsoft Outlook installieren

Kombiniertes Add-in-Symbol für CSM und ITSM in Microsoft Outlook einfügen

Ermöglichen Sie Benutzern den Zugriff auf CSM und ITSM über ein kombiniertes Add-in-Symbol.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice.contact_manager und sn_customerservice.proxy_contact

Prozedur

1. Wechseln Sie zu Ihrer ServiceNow-Instanz.
2. Navigieren zu **ServiceNow-Add-ins für Office** > **Office-Add-in-Manifeste**an.
3. Laden Sie die Manifestdateien für CSM und ITSM herunter.

Option	Beschreibung
ServiceNow für CSM	Manifestdatei für CSM.
ServiceNow für ITSM	Manifestdatei für ITSM.

4. Klicken Sie auf **Manifest herunterladen**.
5. Installieren Sie das ServiceNow-Add-in für das Microsoft Outlook-Add-in.
   Folgen Sie den Anweisungen in ServiceNow-Add-in für Microsoft Outlook installieren.
   Das Symbol „ServiceNow for CSM/ITSM“ wird im Header angezeigt und Benutzer können darüber sowohl CSM- als auch ITSM-Aufgaben anzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

ServiceNow-Add-in für Microsoft Outlook installieren

Durch die Installation des ServiceNow-Add-ins für Microsoft Outlook können Sie aus Microsoft Outlook heraus mit der ServiceNow-Plattform interagieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice.contact_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Microsoft Outlook** > **Add-ins abrufen**an.
2. Wählen Sie **Meine Add-ins** aus.
3. Wechseln Sie zur Kachel mit den benutzerdefinierten Add-ins, und wählen Sie in der Dropdown-Liste „Benutzerdefiniertes Add-In hinzufügen“ **Aus Datei hinzufügen** aus.
4. Wählen Sie die Datei manifest.xml aus, die Ihr Administrator bereitgestellt hat.
5. Klicken Sie auf **Installieren**.
6. Klicken Sie in Microsoft Outlook auf **In ServiceNow anzeigen**, und melden Sie sich mit den von Ihrem Administrator bereitgestellten Anmeldeinformationen an.
7. Klicken Sie auf **Zulassen**.

Ergebnis

Sie können jetzt eine Verbindung zu Ihrem Account in Ihrer ServiceNow-Instanz herstellen und aus Microsoft Outlook heraus mit den zugehörigen Datensätzen interagieren.

Integration mit Sicherheit am Arbeitsplatz Anwendungen

Integrieren Kundenservice-Management Mit ServiceNow® Sicherheit am Arbeitsplatz Anwendungen. Diese Integration hilft Ihnen, Standorte wieder sicher zu öffnen, und unterstützt die Gesundheit und Sicherheit von Kontakten und Verbrauchern nach Notfällen und Pandemien.

Übersicht

Führen Sie eine Integration mit Sicherheit am Arbeitsplatz-Anwendungen durch, insbesondere mit der Gesundheits-Screening von Mitarbeitern-Anwendung, um Kontakten oder Verbrauchern die sichere Eingabe von Standorten und das Einhalten von Arbeitsschutzrichtlinien zu ermöglichen.

Stellen Sie als Verbraucher oder Kontakt sicher, dass Sie die Anforderungen und Richtlinien verstehen und einhalten, indem Sie das Gesundheitserklärungsformular im Verbraucher- oder Kundenserviceportal ausfüllen.

Als Kunden- oder Verbraucherservice-Mitarbeiter überprüfen Sie Kontakte oder Verbraucher, die einen Standort betreten, um die Einhaltung von Eintrittsanforderungen wie Temperaturprüfung und persönliche Schutzausrüstung (PSA) sicherzustellen.

Weitere Informationen zu finden Gesundheits-Screening von Mitarbeitern Anwendung, siehe Untersuchung Der Mitarbeitergesundheit .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Schlüsselfunktionen

- Zugriff für Verbraucher und Kontakte auf das Gesundheitserklärungsformular im Verbraucher- oder Kundenserviceportal
- Möglichkeit für Kunden- oder Verbraucherservice-Mitarbeiter, Verbraucher und Kontakte beim Besuch eines Standorts zu überprüfen

Einrichten Kundenservice-Management Integration mit Sicherheit am Arbeitsplatz Anwendungen

Aktivieren Sie die Integration mit Sicherheit am Arbeitsplatz-Anwendungen, um Kontakten oder Verbrauchern den sicheren Zugang zu Standorten und das Einhalten von Arbeitsschutzbestimmungen zu ermöglichen.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass das Plugin „Customer Service“ (com.sn_customerservice) installiert wurde.

Wenn Sie Business-to-Consumer-Kunden (B2C) unterstützen, stellen Sie sicher, dass das Plugin „Consumer Service Portal“ (com.glide.service-portal.consumer-portal) installiert ist.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Installieren Sie Die Überprüfung Der Mitarbeitergesundheit .
2. Gewähren Sie externen Benutzern Zugriff auf das Gesundheitserklärungsformular.
   Weitere Informationen finden Sie im Artikel Allow external users access to "Health Verification" catalog item (Externen Anwendern Zugriff auf das Katalogelement „Gesundheitserklärung“ geben) [KB0856301] in der HI-Knowledge Base.
3. Weisen Sie die Rolle sn_imt_monitoring.monitoring_user einem Kunden- oder Verbraucherservice-Mitarbeiter zu.
4. **Wahlweise:** Konfigurieren Sie das Gesundheitsüberprüfungsformular.
5. **Wahlweise:** Erstellen Sie Beziehungen, um Gesundheitsüberprüfungsinformationen in Mitarbeiterbereich anzuzeigen.
6. **Wahlweise:** Passen Sie das Verbraucher- oder Kundenserviceportal an Dient zum Anzeigen eines Links zum Formular „Integritätsverifizierung“ im Header-Menü des Portals.

Gesundheitsüberprüfungsformular konfigurieren

Stellen Sie zusätzliche Informationen zu Kontakten oder Verbrauchern für Gesundheitsprüfer bereit, indem Sie dem Gesundheitsprüfungsformular Felder hinzufügen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogdefinition** > **Datensatzersteller**an.
   a. Suchen Sie in der Liste „Datensatzersteller“ in der Spalte **Name** nach `Screen a person` (Person untersuchen).
   b. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Variablen“ auf **Neu**.
   c. Erstellen Sie eine Variable.
   Weitere Informationen zu den verschiedenen Arten von Variablen und ihrer Konfiguration finden Sie unter Variablen werden erstellt .
   d. Klicken Sie auf **Absenden**.
   e. Öffnen Sie in der zugehörigen Liste „Katalog-Client-Skripts“ **Zusätzliche CSM-Felder anzeigen**.
   f. Fügen Sie dem Clientskript die Variable als Verbraucher- oder Kontaktfeld hinzu.
   Weitere Informationen zu Client-Skripts finden Sie unter Client-Skripts .
2. Navigieren zu **Aktivitätsabonnements** > **Skripteinbindungen**an.
   a. Fügen Sie die Variablen dem Script Include **HealthScreeningUtil** hinzu.
   Weitere Informationen zu Skripteinbindungen finden Sie unter Skripteinbindungen .

Kundenservice-Management mit Sicherheit am Arbeitsplatz-Anwendungen verwenden

Überprüfen Sie Verbraucher und Kontakte auf Compliance mit Gesundheits- und Sicherheitsrichtlinien, um zu bestimmen, ob sie einen Standort betreten dürfen.

Um sicherzustellen, dass Verbraucher und Kontakte nach Notfällen und Pandemien einen Standort sicher betreten können, füllen Verbraucher und Kontakte ein Gesundheitserklärungsformular aus und führen Gesundheitsprüfer oder Kunden- oder Verbraucherservice-Mitarbeiter eine Gesundheitsprüfung durch.

Hinweis: Normalerweise erhalten Sie eine E-Mail oder eine Benachrichtigung per Mobilgerät mit einem Link zum Gesundheitserklärungsformular. Alternativ können Sie im Verbraucher- oder Kundenserviceportal nach dem Gesundheitserklärungsformular suchen.

Erforderliche Rollen

Benutzer mit den in der folgenden Tabelle aufgeführten Rollen können Kundenservice-Management mit Sicherheit am Arbeitsplatz-Anwendungen verwenden.

Für erforderliche Rollen Sicherheit am Arbeitsplatz Anwendungen

Rolle	Aufgabe
sn_customerservice.consumer oder sn_customerservice_customer	Rufen Sie das Gesundheitserklärungsformular im Verbraucher- oder Kundenserviceportal auf, und füllen Sie es aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Für erforderliche Rollen Sicherheit am Arbeitsplatz Anwendungen (Fortsetzung)

Rolle	Aufgabe
	Hinweis: Weitere Informationen zum Ausfüllen des Formulars finden Sie unter Überprüfen Sie Ihren Integritätsstatus und Ihre Compliance .
sn_imt_monitoring.monitoring _user	Überprüfen Sie externe Benutzer, die einen Standort betreten, um sicherzustellen, dass sie die Eintrittsanforderungen erfüllen. **Hinweis:** Gesundheitsprüfer können keine zusätzlichen Kundenservice-Management-Informationen im Überprüfungsformular anzeigen. Weitere Informationen zur Überprüfung finden Sie unter Führen Sie einen Integritätsbildschirm für den Eintrag durch .
sn_customerserviceagent mit der Rolle sn_imt_monitoring.monitoring_user	Überprüfen Sie Kontakte, die einen Standort betreten, um sicherzustellen, dass sie die Eintrittsanforderungen erfüllen. Das Feld **Accounts** für Kontakte wird standardmäßig auf dem Überprüfungsformular angezeigt. Andere Felder, die für Kontakte konfiguriert wurden, sind ebenfalls sichtbar.
sn_customerservice.consumer_agent mit der Rolle sn_imt_monitoring.monitoring_user	Überprüfen Sie Verbraucher, die einen Standort betreten, um sicherzustellen, dass sie die Eintrittsanforderungen erfüllen. Das Feld **Suffix** für Verbraucher wird standardmäßig auf dem Überprüfungsformular angezeigt. Andere Felder, die für Verbraucher konfiguriert wurden, sind ebenfalls sichtbar.

Integration mit Verbraucher-Messaging-Apps

Integrieren Kundenservice-Management Mit jeder Verbraucher-Messaging-App, um Verbrauchern und Kundenkontakten eine konversationsfähige mobile Messaging-Experience bereitzustellen.

Binden Sie Kunden, egal wo sie sich befinden, mit nützlichen Unterhaltungen an sich, indem Sie ihnen ermöglichen, mit der Messaging-App ihrer Wahl jederzeit Nachrichten an den Account Ihres Unternehmens zu senden. Verbraucher und Kundenkontakte können Unterhaltungen mit einem Virtual Agent starten, indem sie Nachrichten an die für Ihr Unternehmen angegebene Mobiltelefonnummer senden. Mit derselben Messaging-App haben sie zudem die Möglichkeit, mit einem Service Desk-Mitarbeiter zu chatten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die folgenden Verbraucher-Messaging-Apps können in integriert werden Kundenservice-Management:

- WhatsApp
- LINE
- Facebook Messenger
- Apple Messages for Business

WhatsApp mit Kundenservice-Management über Twilio integrieren

Bieten Sie Verbrauchern und Kundenkontakten mit der Messaging-App WhatsApp eine vordefinierte Chatunterhaltungs-Experience. Integrieren Sie WhatsApp mithilfe der Anwendung ServiceNow® Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio).

Wenn Sie als Administrator die Anwendung Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) konfiguriert haben, können Ihre Kundenkontakte und Verbraucher eine WhatsApp-Chatunterhaltung mit einem Virtual Agent oder einem Service Desk-Mitarbeiter starten. Service Desk-Mitarbeiter können Unterhaltungen initiieren oder Unterhaltungen akzeptieren, die über eine WhatsApp-Chatunterhaltung gestartet wurden. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) an.

Hinweis: Als Administrator können Sie auch eine der für den Kundenservice vordefinierten Virtual Agent-Unterhaltungen verwenden, um Informationen von Kundenkontakten und Verbrauchern zu erfassen. Weitere Informationen finden Sie unter Customer Service Virtual Agent-Konversationen.

Zu den wichtigsten Funktionen der Integration gehören:

- WhatsApp-Chatunterhaltungen mit einem Virtual Agent, einem Servicemitarbeiter oder einem Kunden initiieren.
- Mit dem Chat in Community-Beiträgen und Wissensartikeln nach Artikeln suchen, auf Servicekataloge zugreifen und Kundenservicefälle erstellen.
- Die Details aus WhatsApp-Chatunterhaltungen anzeigen, über die in Mitarbeiterbereich ein Arbeitselement initiiert wurde.
- Die eigene Anwesenheit im Agent Workspace-Posteingang mit dem WhatsApp-Servicekanal anzeigen.
- Beginnen Sie ausgehende Chatunterhaltungen, um sich mit der WhatsApp-Chatunterhaltung eines Kunden zu verbinden, und erfassen Sie Interaktionsdetails automatisch, um die Dateneingabe zu vereinfachen.

Beispiel-Workflows

Der folgende Beispiel-Workflow zeigt, wie die Anwendung Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) zur Lösung eines Verbraucherproblems verwendet werden kann:

1. Ein Kunde hat ein Problem mit einem Produkt und beginnt eine WhatsApp-Chatunterhaltung mit dem Virtual Agent-Bot.
2. Die Anwendung Kundenservice-Management identifiziert den Kunden und startet eine Interaktion vom Typ **Messaging**.
3. Der Kunde wählt das Produkt aus und liest die Wissensartikel, die dem Produkt zugeordnet sind.
4. Der Kunde beginnt anschließend einen Chat mit einem Service Desk-Mitarbeiter.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Ein Service Desk-Mitarbeiter akzeptiert die Kundenanfrage. Die Anwendung Kundenservice-Management startet eine weitere Interaktion vom Typ **Messaging**.
6. Der Service Desk-Mitarbeiter erstellt einen Fall für das Produkt und beendet die Unterhaltung.

Der folgende Beispiel-Workflow zeigt, wie die Anwendung Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) im Umgang mit Kundenfeedback von Nutzen sein kann:

1. Ein Kunde kauft ein neues Produkt und entscheidet sich in der App WhatsApp, Benachrichtigungen von Ihrem Unternehmen zu erhalten.
2. Der Kunde erhält eine Begrüßungsnachricht vom Kundensupport.
3. Nach zwei Monaten erhält der Kunde eine weitere Nachricht, in der er um Feedback zum Produkt gebeten wird.
4. Der Kunde gibt ein negatives Feedback.
5. Ein Mitarbeiter sieht sich das Feedback an und beginnt ein Gespräch mit dem Kunden, um ihm Hilfe anzubieten und mehr über die Experience des Kunden mit dem Produkt zu erfahren.

Endbenutzer und Rollen

Die Benutzer mit den in der folgenden Tabelle aufgeführten Rollen können die Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio)-Anwendung verwenden.

Für Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) erforderliche Rollen

Rollen	Aufgaben
agent_workspace_user	Akzeptiert laufende WhatsApp-Chatunterhaltungen mit einem Kunden über den WhatsApp-Servicekanal in Erweiterte Arbeitszuweisung
sn_customerservice_manager	Zeigen Sie mit Interaktionsdatensätzen vom Typ **Messaging** und vom Untertyp **WhatsApp** Details von WhatsApp-Chatunterhaltungen an.
sn_customerservice.consumer, sn_customerservice.customer	Starten Sie WhatsApp-Chatunterhaltungen mit einem Virtual Agent oder Service Desk-Mitarbeiter, um in Communities und Wissensmanagement nach Artikeln zu suchen, auf Servicekataloge zuzugreifen und Kundenservicefälle zu erstellen.

Integration LINE Mit Kundenservice-Management

Bieten Sie Verbrauchern und Kundenkontakten mit der Messaging-App LINE eine vordefinierte Chatunterhaltungs-Experience. Integrieren Sie LINE mit der Anwendung ServiceNow® Integration für Konversationsfunktionen mit LINE.

Wenn Sie als Administrator die Anwendung Integration für Konversationsfunktionen mit LINE konfiguriert haben, können Ihre Kundenkontakte und Verbraucher eine LINE-Chatunterhaltung mit einem Virtual Agent oder einem Service Desk-Mitarbeiter starten. Service Desk-Mitarbeiter können Unterhaltungen initiieren oder Unterhaltungen akzeptieren, die über eine LINE-Chatunterhaltung gestartet wurden. Sie können vom System initiierte Nachrichten konfigurieren, die an den Kunden gesendet werden. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Integration für Konversationsfunktionen mit LINE an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Als Administrator können Sie auch eine der für den Kundenservice vordefinierten Virtual Agent-Unterhaltungen verwenden, um Informationen von Kundenkontakten und Verbrauchern zu erfassen. Weitere Informationen finden Sie unter Customer Service Virtual Agent-Konversationen.

Zu den wichtigsten Funktionen der Integration gehören:

- LINE-Chatunterhaltungen mit einem Virtual Agent, einem Servicemitarbeiter oder einem Kunden initiieren.
- Mit dem Chat in Community-Beiträgen und Wissensartikeln nach Artikeln suchen, auf Servicekataloge zugreifen und Kundenservicefälle erstellen.
- Die Details aus LINE-Chatunterhaltungen anzeigen, über die in Mitarbeiterbereich ein Arbeitselement initiiert wurde.
- Die eigene Anwesenheit im Agent Workspace-Posteingang mit dem Line-Servicekanal signalisieren.
- Beginnen Sie ausgehende Chatunterhaltungen, um sich mit der LINE-Chatunterhaltung eines Kundenkontakts oder Verbrauchers zu verbinden, und erfassen Sie automatisch Interaktionsdetails, um die Dateneingabe zu vereinfachen.

Beispiel-Workflows

Der folgende Beispiel-Workflow zeigt, wie die Anwendung Integration für Konversationsfunktionen mit LINE zur Unterstützung eines Kunden bei der Lösung eines Problems mit einem kürzlich erworbenen Router verwendet werden kann:

1. Der Kunde beginnt eine LINE-Chatunterhaltung mit dem Virtual Agent-Bot.
2. Die Anwendung Kundenservice-Management identifiziert den Kunden und startet eine Interaktion vom Typ **Messaging**.
3. Der Kunde wählt den Router als Produkt aus und findet damit verbundene Wissensartikel.
4. Der Kunde beendet die Unterhaltung, da das Problem mithilfe eines Wissensartikels gelöst wurde.

Der folgende Beispiel-Workflow zeigt, wie die Anwendung Integration für Konversationsfunktionen mit LINE im Umgang mit Kundenfeedback von Nutzen sein kann:

1. Ein Kunde kauft ein neues Produkt und entscheidet sich in der App LINE, Benachrichtigungen von Ihrem Unternehmen zu erhalten.
2. Der Kunde erhält eine Begrüßungsnachricht vom Kundensupport.
3. Nach zwei Monaten erhält der Kunde eine weitere Nachricht, in der er um Feedback zum Produkt gebeten wird.
4. Der Kunde gibt ein negatives Feedback.
5. Ein Mitarbeiter sieht sich das Feedback an und beginnt ein Gespräch mit dem Kunden, um ihm Hilfe anzubieten und mehr über die Experience des Kunden mit dem Produkt zu erfahren.

Endbenutzer und Rollen

Benutzer mit den in der folgenden Tabelle aufgeführten Rollen können die Anwendung Integration für Konversationsfunktionen mit LINE verwenden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Für Integration für Konversationsfunktionen mit LINE erforderliche Rollen

Rollen	Aufgaben
agent_workspace_user	Akzeptiert laufende LINE-Chatunterhaltungen mit einem Kunden über den LINE-Servicekanal in Erweiterte Arbeitszuweisung
sn_customerservice_manager	Zeigen Sie mit einem Interaktionsdatensatz vom Typ **Messaging** und vom Untertyp **Line** Details von LINE-Chatunterhaltungen an.
sn_customerservice.consumer, sn_customerservice.customer	Starten Sie LINE-Chatunterhaltungen mit einem Virtual Agent oder Service Desk-Mitarbeiter, um in Communities und Wissensmanagement nach Artikeln zu suchen, auf Servicekataloge zuzugreifen und Kundenservicefälle zu erstellen.

Integration Facebook Messenger Mit Kundenservice-Management

Integrieren Facebook Messenger Chat-Konversationen mit Ihrem ServiceNow® Instanz, damit Verbraucher und Kundenkontakte mit Ihrem Unternehmen über kommunizieren können Integration für Konversationsfunktionen mit Facebook Messenger Anwendung.

Wenn Sie als Administrator die Anwendung Integration für Konversationsfunktionen mit Facebook Messenger konfiguriert haben, können Ihre Kundenkontakte und Verbraucher eine Facebook Messenger-Chatunterhaltung mit einem Virtual Agent oder einem Service Desk-Mitarbeiter starten. Service Desk-Mitarbeiter können Unterhaltungen akzeptieren, die aus einer Facebook Messenger-Chatunterhaltung gestartet wurden. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Integration für Konversationsfunktionen mit Facebook Messenger an.

Hinweis: Als Administrator können Sie auch eine der für den Kundenservice vordefinierten Virtual Agent-Unterhaltungen verwenden, um Informationen von Kundenkontakten und Verbrauchern zu erfassen. Weitere Informationen finden Sie unter Customer Service Virtual Agent-Konversationen.

Schlüsselfeatures

Kunden-Experience

Starten Sie Facebook Messenger-Chatunterhaltungen mit einem Virtual Agent oder Service Desk-Mitarbeiter, um in Community-Beiträgen und Wissensartikeln nach Artikeln zu suchen, auf Servicekataloge zuzugreifen und Kundenservicefälle zu erstellen.

Experience für Service Desk-Mitarbeiter

- Zeigen Sie die Details aus Facebook Messenger-Chatunterhaltungen an, aus denen das Arbeitselement in Mitarbeiterbereich initiiert wurde, nachdem Sie ein mit dem Facebook-Messenger-Servicekanal verknüpftes Arbeitselement akzeptiert haben.
- Signalisieren Sie Ihre Anwesenheit im Agent Workspace-Posteingang mit dem Facebook-Messenger-Servicekanal.
- Beginnen Sie ausgehende Chatunterhaltungen, um sich mit der Facebook Messenger-Chatunterhaltung eines Kundenkontakts oder Verbrauchers zu verbinden, und erfassen Sie Interaktionsdetails automatisch, um die Dateneingabe zu vereinfachen.

Endbenutzer und Rollen

Benutzer mit den in der folgenden Tabelle aufgeführten Rollen können die Anwendung Integration für Konversationsfunktionen mit Facebook Messenger verwenden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Für Integration für Konversationsfunktionen mit Facebook Messenger erforderliche Rollen

Rollen	Aufgaben
agent_workspace_user	Akzeptiert laufende Facebook Messenger-Chatunterhaltungen mit einem Kunden über den Facebook-Messenger-Servicekanal in Erweiterte Arbeitszuweisung
sn_customerservice_manager	Zeigt Details von Facebook Messenger-Chatunterhaltungen mit einem Interaktionsdatensatz vom Typ **Messaging** und vom Untertyp **Facebook Messenger** an
sn_customerservice.consumer, sn_customerservice.customer	Startet Facebook Messenger-Chatunterhaltungen mit einem Virtual Agent oder Service Desk-Mitarbeiter, um in Communities und Wissensmanagement nach Artikeln zu suchen, auf Servicekataloge zuzugreifen und Kundenservicefälle zu erstellen

Beispiel-Workflow

Der folgende Beispiel-Workflow zeigt, wie die Anwendung Integration für Konversationsfunktionen mit Facebook Messenger zur Unterstützung eines Kunden bei der Lösung eines Problems mit einem kürzlich erworbenen Router verwendet werden kann:

1. Der Kunde beginnt eine Facebook Messenger-Chatunterhaltung mit dem Virtual Agent-Bot.
2. Die Anwendung Kundenservice-Management identifiziert den Kunden und startet eine Interaktion vom Typ **Messaging**.
3. Der Kunde wählt den Router als Produkt aus und findet damit verbundene Wissensartikel.
4. Der Kunde beendet die Unterhaltung, da das Problem mithilfe eines Wissensartikels gelöst wurde.

Apple Messages for Business mit Kundenservice-Management integrieren

Stellen Sie mit eine vorintegrierte Chat-Konversations-Experience bereit Integration für Konversationsfunktionen mit Apple Messages for Business App für Verbraucher und Kundenkontakte. Integrieren Sie Apple Messages for Business mithilfe der Anwendung ServiceNow® Integration für Konversationsfunktionen mit Apple Messages for Business.

Wenn Sie als Administrator die Anwendung Integration für Konversationsfunktionen mit Apple Messages for Business konfiguriert haben, können Ihre Kundenkontakte und Verbraucher eine Apple Messages for Business-Chatunterhaltung mit einem Virtual Agent oder einem Service Desk-Mitarbeiter starten. Service Desk-Mitarbeiter können Unterhaltungen akzeptieren, die aus einer Apple Messages for Business-Chatunterhaltung gestartet wurden. Weitere Informationen finden Sie unter Integration für Konversationsfunktionen mit Apple Messages for Business . Weitere Informationen finden Sie unter Apple Dokumentation Weitere Informationen zu finden Apple Messages for Business.

Hinweis: Als Administrator können Sie auch eine der für den Kundenservice vordefinierten Virtual Agent-Unterhaltungen verwenden, um Informationen von Kundenkontakten und Verbrauchern zu erfassen. Weitere Informationen finden Sie unter Customer Service Virtual Agent-Konversationen.

Zu den wichtigsten Funktionen der Integration gehören:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Kunden können initiieren Apple Messages for Business Chat-Konversationen mit einem Virtual Agent oder Servicemitarbeiter.
- Mit dem Chat in Community-Beiträgen und Wissensartikeln nach Artikeln suchen, auf Servicekataloge zugreifen und Kundenservicefälle erstellen.
- Die Details aus Apple Messages for Business-Chatunterhaltungen anzeigen, über die in Mitarbeiterbereich ein Arbeitselement initiiert wurde.
- Die eigene Anwesenheit im Agent Workspace-Posteingang mit dem Apple Messages for Business-Servicekanal anzeigen.

Beispiel-Workflow

In diesem Beispiel – Workflow Integration für Konversationsfunktionen mit Apple Messages for Business Anwendung wird verwendet, um ein Verbraucherproblem zu lösen:

1. Ein Kunde möchte eine Ersatzkreditkarte erhalten und initiiert eine Apple Messages for Business Chat-Konversation in iMessage mit Virtual Agent Bot.
2. Die Anwendung Kundenservice-Management identifiziert den Kunden und startet eine Interaktion vom Typ **Messaging**.
3. Dem Kunden wird eine Liste der Kreditkartenoptionen angezeigt, für die er verantwortlich ist, und er wählt die Karte aus, die er ersetzen möchte.
4. Ein Formular wird geöffnet und fragt nach dem Grund für den Ersatz, dem Verlustdatum, der Adresse und der Telefonnummer. Der Kunde übermittelt das Formular.
5. Der Kunde wählt die iMessage-App aus, um die Lieferung zu planen.
6. Die Ersatzkarte soll in 3-5 Geschäftstagen eintreffen.
7. Der Kunde möchte darüber hinaus mehr über die Optionen zur Refinanzierung von Privathaushalten erfahren, und es werden Links zur Refinanzierung angezeigt.
8. Der Kunde beginnt anschließend einen Chat mit einem Service Desk-Mitarbeiter.
9. Ein Servicemitarbeiter plant einen Rückruf mit einem Hypothekenspezialisten. Die Anwendung Kundenservice-Management startet eine weitere Interaktion vom Typ **Messaging**.
10. Der Kunde sendet mithilfe der Schnellantwort-Aktion Feedback zur Interaktion.

Endanwender und Rollen

Benutzer mit den in der folgenden Tabelle aufgeführten Rollen können die Anwendung Integration für Konversationsfunktionen mit Apple Messages for Business verwenden.

Für Integration für Konversationsfunktionen mit Apple Messages for Business erforderliche Rollen

Rollen	Aufgaben
agent_workspace_user	Akzeptiert laufende Apple Messages for Business-Chatunterhaltungen mit einem Kunden über den Apple Messages for Business-Servicekanal in Erweiterte Arbeitszuweisung
sn_customerservice_manager	Zeigen Sie Details von an Apple Messages for Business Chat-Konversation mithilfe von Interaktionsdatensätzen vom Typ **Messaging** Und Untertyp Apple.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Für Integration für Konversationsfunktionen mit Apple Messages for Business erforderliche Rollen (Fortsetzung)

Rollen	Aufgaben
sn_customerservice.consumer, sn_customerservice.customer	Starten Sie Apple Messages for Business-Chatunterhaltungen mit einem Virtual Agent oder Service Desk-Mitarbeiter, um in Communities und Wissensmanagement nach Artikeln zu suchen, auf Servicekataloge zuzugreifen und Kundenservicefälle zu erstellen.

Integration mit Process Optimization

Integrieren Kundenservice-Management Mit Process Optimization Anwendung zur Analyse von Prozessen, die für Ihre KPIs relevant sind, und zur Identifizierung von Engpässen im Zusammenhang mit Kundenservicefällen.

Weitere Informationen zum Aktivieren von Process Mining-Inhaltspaket für CSM , Siehe Aktivieren Process Mining Inhaltspakete .

Endanwender und Rollen

Wenn Sie über die erforderlichen Rollen verfügen, können Sie die Analystenworkbench verwenden, um auf die visualisierten Prozess-Workflow-Daten und Tools für die Analyse von Daten im Zusammenhang mit Kundenservicefällen zuzugreifen. Weitere Informationen finden Sie unter Übersicht über die Workbench für Analysten .

Die folgenden Rollenkombinationen sind für die Verwendung der Anwendung Process Optimization mit Kundenservice-Management erforderlich.

Kombinationen von Rollen

Process Optimization-Rolle	Kundenservice-Management-Rolle
sn_process_optimization_admin	sn_customerservice_manager
sn_process_optimization_power_user	sn_customerservice_manager
sn_process_optimization_analyst	sn_customer_service_agent

In enthaltene Projekte Process Mining-Inhaltspaket für CSM

Mehrere Projekte sind in enthalten Process Optimization Inhaltspaket für CSM (sn_csm_po), mit dem Kunden beginnen können:

- Fallbewertungsprojekt : Verwenden Sie dieses Projekt, um Process Mining zu bewerten und sich mit den Process Mining-Fähigkeiten vertraut zu machen.
- **Analyseprojekt für lange Lösungszeit** : Verwenden Sie dieses Projekt, um Engpässe zu identifizieren, um Verzögerungen im Fall-Flow zu minimieren.
- SLA-Verstoßanalyseprojekt : Verwenden Sie dieses Projekt, um Kundenservicefälle zu identifizieren und zu analysieren, in denen Servicelevel-Vereinbarungen (SLAs) verletzt wurden.

Optimierungsprojekt für Kundenservicefälle

Die Process Mining-Inhaltspaket für CSM (Com.snc.csm_Process_Optimization) fügt ein vorgefertigtes Projekt hinzu, das eine vordefinierte enthält **Kundenservicefälle**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozessmodelldefinition für Kundenservicefälle. Standardmäßig filtert das Projekt **Kundenservicefälle** Kundenservicefälle für die letzten zwei Quartale. Sie können auch ein neues Prozessprojekt basierend auf dem vorgefertigten Projekt konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie ein Projekt mit der ServiceNow-Plattform .

Die **Kundenservicefälle** Die Prozessmodelldefinition enthält Standardaktivitätsdefinitionen und Aufgliederungsdefinitionen für Kundenservicefälle. Verwenden Sie die Definitionen so, wie sie sind, oder ändern Sie sie für eine anwenderdefinierte Konfiguration.

- Verwenden Sie Aktivitätsdefinitionen, um Statusübergänge zu verstehen und die verknüpften Prozesse wie Problem-Datensätze (PRB) zu analysieren. Übergänge können beispielsweise den Übergang vom Status „in Arbeit“ zum Status „vorgeschlagene Lösung“ umfassen.
- Verwenden Sie Aufgliederungsdefinitionen, um Datensätze zu filtern und eine Prozesszuordnung nach Kategorien zu analysieren. Sie können beispielsweise die Kundenservicefalldaten nach verschiedenen Kanälen, Produkten, Zuweisungsgruppen und Standorten filtern.

Management kontinuierlicher Verbesserungen-Initiative für Kundenservicefälle

Wenn die Anwendung „Management kontinuierlicher Verbesserungen“ (CIM) aktiviert ist, kann das CIM-Projekt aus der Analysten-Workbench verwendet werden, um den Fortschritt der Verbesserungsinitiative für Kundenservicefälle nachzuverfolgen. Die Verbesserungsinitiative und das Process Mining-Modell werden automatisch verknüpft. Weitere Informationen finden Sie unter Integration mit Management kontinuierlicher Verbesserungen .

Performance Analytics für Kundenservicefälle

Wenn Performance Analytics Die Anwendung ist aktiviert. Die verfügbaren Vorlagenkonfigurationen können auch öffnen Process Optimization Anwendung aus einem Performance Analytics (PA)-Indikator basierend auf den Kundenservicefalldaten. Weitere Informationen finden Sie unter Integration mit Performance Analytics (PA) .

Zugehörige Informationen

Prozessoptimierung für CSM

Integration mit Contact Centern

Integrieren Sie Ihre Contact Center-Plattform mit ServiceNow Kundenservice-Management (CSM) Anwendung zur Vereinheitlichung von Kundenservice-Teams über eine einzige Anwenderoberfläche. Diese Integration zentralisiert die Weiterleitung über Abteilungen und Kanäle hinweg und optimiert die Mitarbeitereinbindung für personalisierte Kunden-Experiences und vereinfachte Mitarbeiter-Experiences.

Contact Center-Integrationsübersicht

Voraussetzung: Stellen Sie sicher, dass Service Desk-Mitarbeiter über die Konfiguration über ihre Contact Center-Integration für den Zugriff auf eingerichtet werden ServiceNow Arbeitsbereich. Die Mitarbeiterprofile werden automatisch synchronisiert, wenn sich der Service Desk-Mitarbeiter über den Contact Center-Connector in OpenFrame anmeldet. Beispiel: Agent John Jason in der ServiceNow Der Arbeitsbereich muss sich beim Contact Center anmelden können.

Darüber hinaus muss der Anwesenheitsstatus des Service Desk-Mitarbeiters mit übereinstimmen ServiceNow Arbeitsbereich und das Contact Center. In einigen Fällen kann

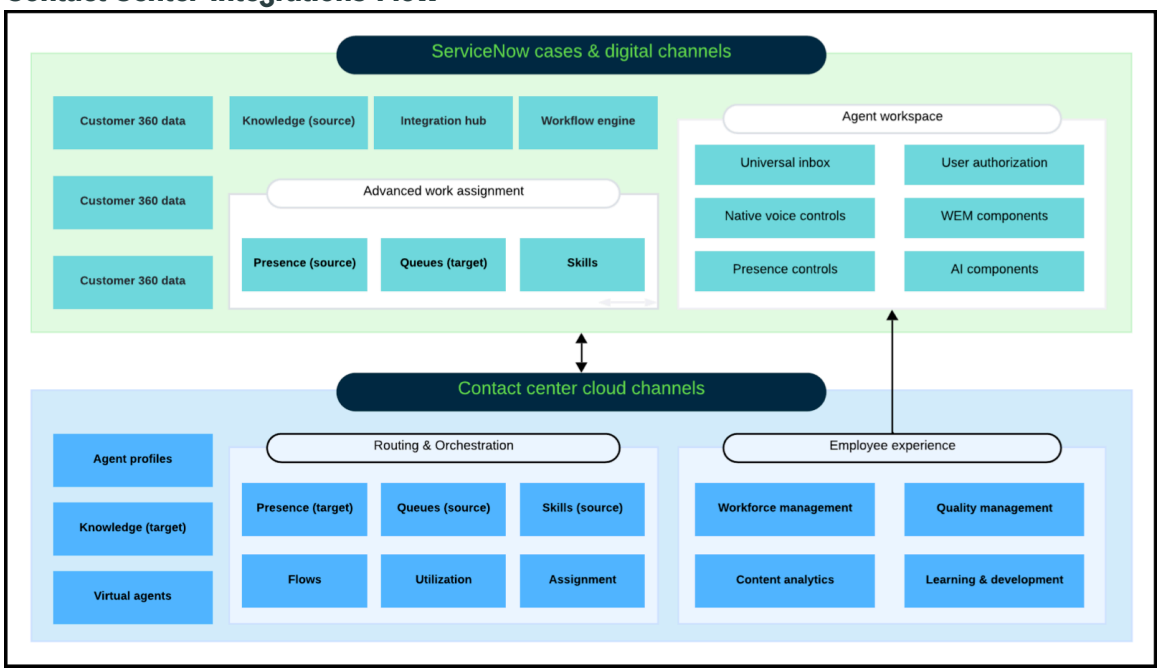
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

der Status „verfügbar“ in der Contact Center-Umgebung einen anderen Namen haben, z. B. „in Warteschlange“.

Überprüfen Sie das folgende Architekturdiagramm, um weitere Einblicke in den Contact Center-Integrations-Flow mit zu erhalten ServiceNow.

Contact Center-Integrations-Flow



Externe Weiterleitung mit Contact Centern

Contact Center-Spokes ermöglichen die Kommunikation zwischen ServiceNow Und Contact Center über die Contact Center-API. Die Verwendung einer Spoke erfordert die Verwendung von Integrations-Hub , Und jeder Contact Center-Anbieter erstellt eine Spoke mit Aktionen zum Initiieren der Weiterleitungsanweisungen. Im Allgemeinen sollten die Aktionen diesen externen Weiterleitungsereignissen entsprechen:

- Neue Interaktion
- Interaktion beenden
- An Service Desk-Mitarbeiter übertragen
- An Warteschlange übertragen

Die Spoke sollte auch Daten abrufen können, z. B. Kompetenzen, Warteschlangen und Nachbearbeitungscodes. Weitere Informationen zum Erstellen einer Spoke finden Sie unter Spokes mit Spoke Generator erstellen .

Der Contact Center-Anbieter verwendet AWA Arbeitsangebots-API, um das Agent-Ziel für die Arbeitselemente bereitzustellen. Auf diese Weise kann der Contact Center-Anbieter Parameter zum Akzeptieren von Konversationen, zum Ablehnen von Konversationen, zum Festlegen der Zeitüberschreitungsdauer und zum Festlegen von angeben ServiceNow Service Desk-Mitarbeiter-ID. Weitere Informationen finden Sie unter AWA-Angebots-Arbeits-API .

In ServiceNow Plattform können Sie Contact Center-Plattformkompetenzen, Warteschlangen und Nachbearbeitungscodes zwischen importieren ServiceNow Instanz und der Contact Center-Anbieter.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Contact Center-Integration ermöglicht Ihnen die Weiterleitung ServiceNow Chats, E-Mails oder Fälle über eine externe Weiterleitungsplattform.

Die Implementierung der Integration umfasst die folgenden allgemeinen Schritte:

1. Richten Sie ein ServiceNow Umgebung, einschließlich Anmeldeinformationen, AWA-Warteschlange und OpenFrame-Konfiguration.
2. Richten Sie die -Integration auf der Contact Center-Seite ein, die dem entspricht ServiceNow Setup.
3. Erstellen Sie Testanwender, und testen Sie die Integration.

Spezifische Anweisungen zur Integration mit Genesys Cloud finden Sie unter Genesys-Cloud-Dokumentation .

Für Service Desk-Mitarbeiter

Als Service Desk-Mitarbeiter können Sie den Chat mit dem Kunden mithilfe der Posteingangskartenwarnung verwalten, indem Sie den Chat annehmen oder ablehnen. Nachdem Sie einen Chat angenommen haben, können Sie über den Chat-Bereich des Arbeitsbereichs mit dem Kunden chatten.

Service Desk-Mitarbeiter, die die Integration verwenden, können Folgendes tun:

- Akzeptieren Sie Arbeitselemente.

  Hinweis: Wenn der Service Desk-Mitarbeiter den Chat nicht innerhalb des konfigurierten Zeitüberschreitungszeitraums akzeptiert, kann es sein, dass die Arbeitselemente ablaufen und in die Warteschlange zurückkehren.

- Lehnen Sie Arbeitselemente ab
- An einen anderen Service Desk-Mitarbeiter übertragen
- In eine Warteschlange übertragen
- Brechen Sie eine Übertragung an einen anderen Service Desk-Mitarbeiter ab

CCaaS-Administratorkonsole

Die Administratorkonsole ist ein Tool, mit dem Administratoren den Import von Daten aus CCaaS-Anbietern (Contact Center as a Service) in automatisieren ServiceNow. Diese Integration verbessert sich Kundenservice-Management Durch Aktivierung von Unified Desktop und externem Routing, was die Effizienz von Service Desk-Mitarbeitern und die Kunden-Experience verbessert.

Administratorkonsole – Übersicht

Die Administratorkonsole optimiert die Integration von CCaaS-Anbietern mit ServiceNow Plattform, die eine nahtlose und einheitliche Experience für Kunden und Partner mit bietet ServiceNow.

CCaaS-Anbieter können die folgenden Funktionen verwenden, indem sie über ihre anwenderdefinierten Plugins in die -Funktionen integrieren. Überprüfen Sie die Voraussetzungen und Plugin-Anforderungen, um die CCaaS-Administratorkonsole zu aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Plugin-Anforderungen für Sprachfunktionen Und Rückruf Integrationen mit Contact Centern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugriff Auf Die Administratorkonsole

Greifen Sie in auf die CCaaS-Administratorkonsole zu ServiceNow Instanz, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Contact Center – Integration Center** > **CCaaS-Administratorkonsole**an.

In der Administratorkonsole müssen Administratoren die Provider-ID und die Bezeichnung für ihr Contact Center eingeben, um eine Verbindung mit ihrer Datenbank herzustellen. Mit dieser Integration kann das Contact Center Daten abrufen und Warteschlangen, Kompetenzen und Nachbearbeitungscodes in ServiceNow importieren. Der Prozess wird mithilfe eines Erweiterungspunkts optimiert, sodass CCaaS-Anbieter Provider Provider-IDs und -Bezeichnungen konsistent zurückgeben können. Dies vereinfacht die Integration, reduziert die manuelle Konfiguration und erleichtert einfache Verbindungen zu mehreren Contact Centern.

Datenimport

Die Schlüsselfunktion der Administratorkonsole besteht darin, Kompetenzen, Warteschlangen und Nachbearbeitungscodes aus der CCaaS-Anbieterplattform in zu importieren ServiceNow. Dadurch wird die Datensynchronisierung zwischen beiden Plattformen für eine nahtlose und effiziente Interaktionsweiterleitung sichergestellt. Die Weiterleitung von Warteschlangen und Kompetenzen hilft, eingehende Interaktionen basierend auf den Kompetenzen des Service Desk-Mitarbeiters und Interaktionsmetadaten an die richtige Warteschlange zu leiten, wodurch eine effiziente Bearbeitung von Kundenabfragen sichergestellt wird.

Der Datenimport hilft Kunden beim Einrichten und Ausführen von externem Routing und einheitlichem Desktop, indem sichergestellt wird, dass Daten plattformübergreifend synchronisiert werden. Mit der Unified Desktop Experience können Service Desk-Mitarbeiter digitale Interaktionen und Sprachinteraktionen von einem einzigen aus verarbeiten ServiceNow Arbeitsbereich, Wodurch der Wechsel zwischen verschiedenen Schnittstellen vermieden und die Effizienz verbessert wird. Kunden können zwischen verschiedenen Weiterleitungs-Engines wählen, um eingehende Anrufe und Nachrichten zu verwalten. Die Weiterleitungs-Engine passt Interaktionen mit Service Desk-Mitarbeitern basierend auf Kompetenzen und Erfahrung intelligent ab, um eine bessere Kunden-Experience zu gewährleisten.

Weitere Informationen finden Sie unter Kompetenzen, Warteschlangen und Nachbearbeitungscodes werden importiert.

Kompetenzen, Warteschlangen und Nachbearbeitungscodes werden importiert

Importieren Sie die Kompetenzen, Warteschlangen und Nachbearbeitungscodes, die Sie in Ihrem Contact Center-Anbieter konfiguriert haben, in Ihren ServiceNow® Instanz.

Weiterleitung

Kompetenzen und Warteschlangen sind eine Möglichkeit, mit der Administratoren eingehende Arbeitselemente an den Service Desk-Mitarbeiter weiterleiten können, der für die Bearbeitung von Kundenanfragen am besten geeignet ist.

Kompetenzen

In einem Contact Center sind Kompetenzen die spezifischen Bereiche des Wissens oder Fachwissens, über die Service Desk-Mitarbeiter verfügen, sodass sie bestimmte Arten von Anrufen oder Aufgaben bearbeiten können. Sie können bestimmten Service Desk-Mitarbeitern oder Gruppen von Service Desk-Mitarbeitern zugeordnet werden. Diese Kompetenzen helfen, Kundenanfragen an den Service Desk-Mitarbeiter weiterzuleiten, der seine Anforderungen am besten erfüllen kann. Zu den allgemeinen Kompetenzen gehören:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Sprachkenntnisse
- Technischer Support
- Produktwissen
- Kundenservice-Fähigkeiten

Durch die Einrichtung und den Import dieser Kompetenzen können Contact Center Kundenabfragen an die Service Desk-Mitarbeiter weiterleiten, die sie am besten lösen können.

Dient zum Importieren von Kompetenzen aus Ihrem Contact Center in Ihren ServiceNow® Instanz, siehe Importieren Sie Kompetenzen.

Warteschlangen

Warteschlangen sind Systeme, die zum Verwalten und Organisieren eingehender Kundenanfragen verwendet werden. Sie helfen, Anrufe, E-Mails oder Nachrichten basierend auf den definierten Kompetenzen und der Verfügbarkeit an die entsprechenden Service Desk-Mitarbeiter weitergeleitet zu werden. Warteschlangen helfen dabei, die Arbeitsauslastung gleichmäßig auf Service Desk-Mitarbeiter zu verteilen und die Wartezeiten für Kunden zu minimieren. Sie können für verschiedene Servicekanäle wie Telefon, E-Mail, Chat und Social Media eingerichtet werden. damit Kundeninteraktionen effizient verwaltet werden.

Dient zum Importieren von Warteschlangen aus Ihrem Contact Center in Ihren ServiceNow® Instanz, siehe Warteschlangen importieren.

Nachbearbeitungscodes

Nachbearbeitungscodes sind Bezeichnungen oder Kategorien, die Service Desk-Mitarbeiter verwenden, um das Ergebnis einer Kundeninteraktion nach Abschluss zu klassifizieren. Diese Codes helfen bei der Nachverfolgung der Art von Interaktionen und der Identifizierung von Trends oder allgemeinen Problemen. Nachbearbeitungscodes bieten Einblicke in die Arten der erhaltenen Kundenanfragen, die Effizienz von Problemlösungen und Bereiche, die verbessert werden müssen. Diese Informationen bieten Einblicke, die bei Berichterstellung und Analytics helfen.

Beispielsweise können Nachbearbeitungscodes angeben, ob ein Anruf für technischen Support, Abrechnungsanfragen oder eine Produktrückgabe war. Die genaue Zuweisung von Nachbearbeitungscodes hilft, Daten für zukünftige Referenz- und Analysezwecke korrekt zu erfassen.

Dient zum Importieren von Nachbearbeitungscodes aus Ihrem Contact Center in Ihren ServiceNow® Instanz, siehe Importieren Sie Nachbearbeitungscodes.

Warteschlangen importieren

Importieren Sie Warteschlangen von Ihrem Contact Center-Anbieter, um sicherzustellen, dass Kundeninteraktionen basierend auf ihren Kompetenzen und Verfügbarkeit an die entsprechenden Service Desk-Mitarbeiter weitergeleitet werden.

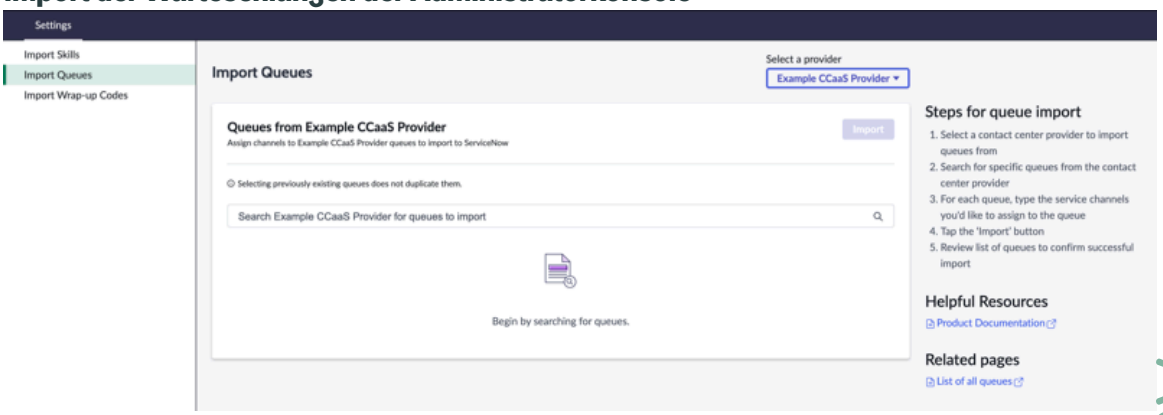
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Contact Center – Integration Center** > **CCaaS-Administratorkonsole**

Import der Warteschlangen der Administratorkonsole



2. Wählen Sie einen Contact Center-Anbieter aus, aus dem Warteschlangen importiert werden sollen.
3. Suchen Sie nach bestimmten Warteschlangen des Contact Center-Anbieters.
4. Wählen Sie für jede Warteschlange die Servicekanäle aus, die Sie der Warteschlange zuweisen möchten.
5. Tippen Sie auf **Importieren** Schaltfläche.
6. Überprüfen Sie die Liste der Warteschlangen, um den erfolgreichen Import zu bestätigen.
   Neu importierte Warteschlangen und Warteschlangen, die zuvor in vorhanden waren ServiceNow® Instanzen werden in zwei separaten Listen auf der Bestätigungsseite angezeigt.

Importieren Sie Nachbearbeitungscodes

Importieren Sie Nachbearbeitungscodes von Ihrem Contact Center-Anbieter, um sicherzustellen, dass jede Kundeninteraktion angemessen klassifiziert wird. Sie können beispielsweise angeben, ob ein Anruf für technischen Support, Abrechnung oder Produktrückgabe war.

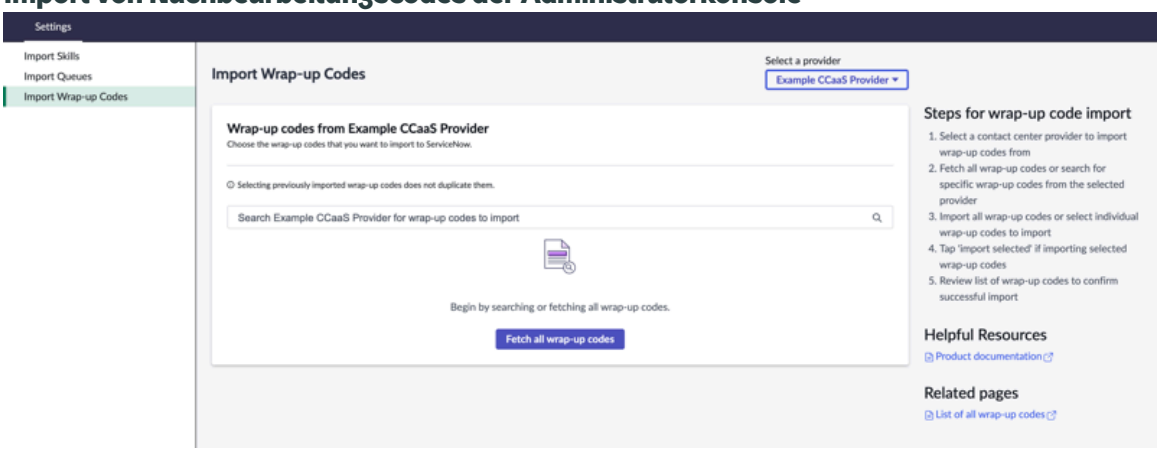
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Contact Center – Integration Center** > **CCaaS-Administratorkonsole**

Import von Nachbearbeitungscodes der Administratorkonsole



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

2. Wählen Sie einen Contact Center-Anbieter aus, aus dem Nachbearbeitungscodes importiert werden sollen.
3. Rufen Sie entweder alle Nachbearbeitungscodes ab, oder suchen Sie nach bestimmten Nachbearbeitungscodes vom Anbieter.
4. Importieren Sie alle Nachbearbeitungscodes, oder wählen Sie einzelne Nachbearbeitungscodes zum Importieren aus.
5. Tippen Sie Auf **Import ausgewählt** Zum Importieren der Nachbearbeitungscodes.
6. Überprüfen Sie die Liste der Nachbearbeitungscodes, um sicherzustellen, dass der Import erfolgreich war.

Hinweis: Neu importierte Nachbearbeitungscodes und Nachbearbeitungscodes, die zuvor in vorhanden waren ServiceNow® Instanzen werden in zwei separaten Listen auf der Bestätigungsseite angezeigt.

Importieren Sie Kompetenzen

Importieren Sie Kompetenzen, um der Kundeninteraktion den richtigen Service Desk-Mitarbeiter zuzuweisen, damit Kundenanfragen effizient bearbeitet werden können.

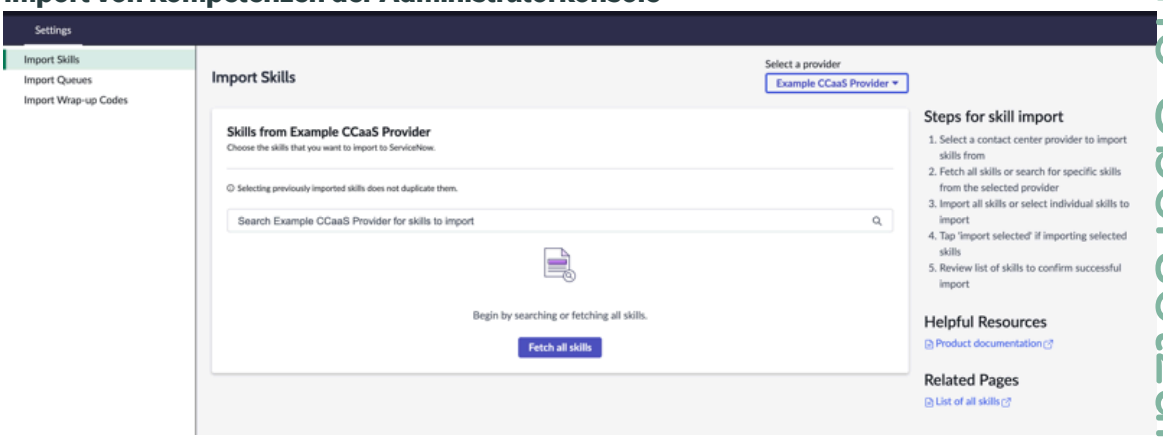
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Contact Center – Integration Center** > **CCaaS-Administratorkonsole**

Import von Kompetenzen der Administratorkonsole



2. Wählen Sie einen Contact Center-Anbieter aus, aus dem Kompetenzen importiert werden sollen.
3. Importieren Sie alle Kompetenzen, oder wählen Sie einzelne Kompetenzen zum Importieren aus.
4. Rufen Sie alle Kompetenzen ab, oder suchen Sie nach bestimmten Kompetenzen vom ausgewählten Anbieter
5. Tippen Sie Auf **Import ausgewählt** Wenn ausgewählte Kompetenzen importiert wurden.
6. Überprüfen Sie die Liste der Kompetenzen, um den erfolgreichen Import zu bestätigen.

Hinweis: Neu importierte Kompetenzen und Kompetenzen, die zuvor in vorhanden waren ServiceNow® Instanzen werden in zwei separaten Listen auf der Bestätigungsseite angezeigt.

Komponente für Interaktionsteuerung (ICC) Für Sprachanrufe

Die ServiceNow Konfigurierbarer Arbeitsbereich Bietet Service Desk-Mitarbeitern in einer Ansicht mit einem einzigen Bereich Funktionen für Sprachinteraktionen und Anrufsteuerung und

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

stattet sie mit den Tools aus, die erforderlich sind, um die Produktivität von Service Desk-Mitarbeitern und die Kunden-Experience zu verbessern.

Übersicht über ICC Integration mit Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM

Diese Integration mit ermöglicht Service Desk-Mitarbeitern das Verwalten Sie Sprachanrufe direkt auf ihrem Interaktionsbildschirm mithilfe von Anrufsteuerungen. Diese Funktion trägt dazu bei, den Wechsel zwischen Contact Center-Anwendungen und zu reduzieren Konfigurierbarer Arbeitsbereich.

Die Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMStellt eine einheitliche, integrierbare Schnittstelle bereit Contact Center Plattform mit Kundenservice-Management (CSM) Serviceangebot. Diese Integration hilft Ihnen bei der Verwaltung eingehender und ausgehender Interaktionen Innerhalb von Eine einzelne Schnittstelle.

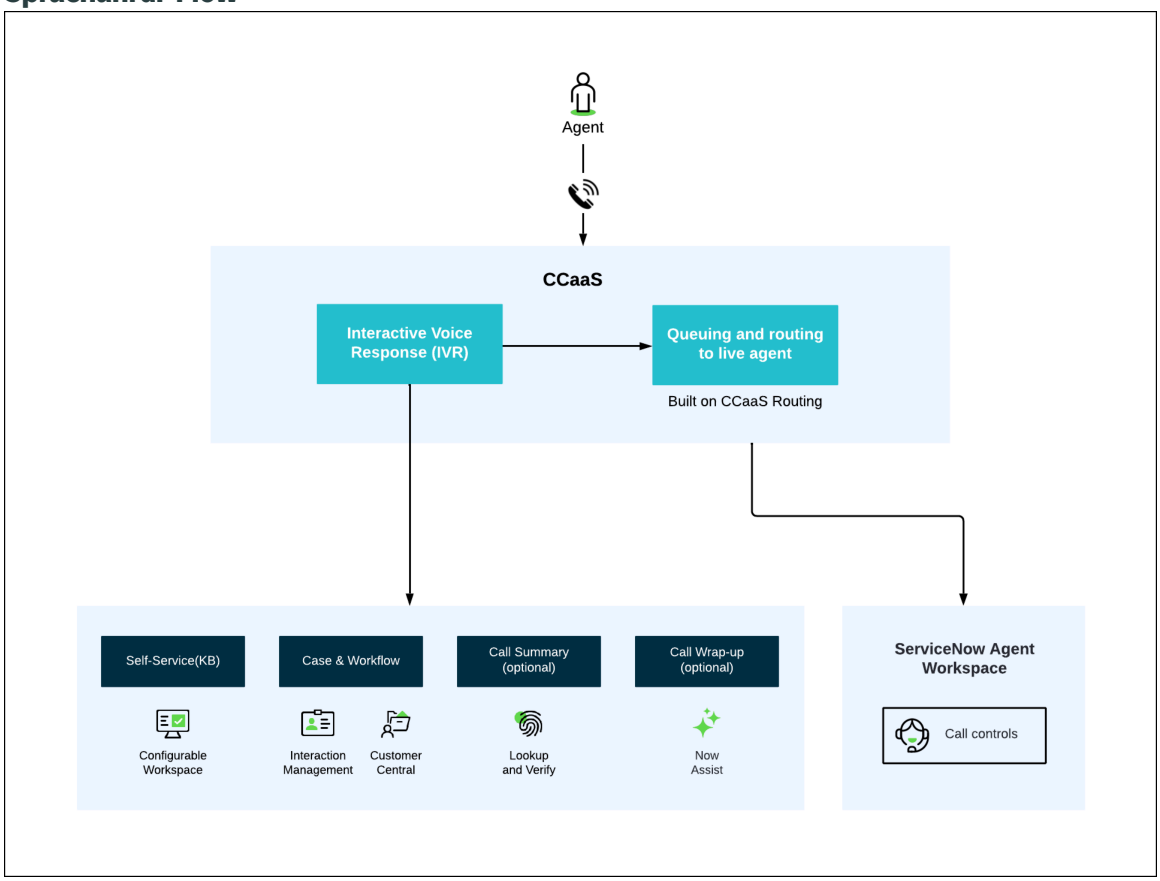
Mit diesem erweiterten Framework können Sprachinteraktionen von einem durchgeführt werden Contact Center Plattform und native digitale Kanäle Kann nahtlos weitergeleitet werden. Kompetenzen, Warteschlangen, Service Desk-Mitarbeiter und Anwesenheitsstatus können automatisch synchronisiert werden, um die Administrator-Experience zu optimieren und die Betriebskosten zu senken.

Die folgenden CCaaS Store-Apps bieten die Integration von Sprachkanälen:

- *Einheitliche Experience von Genesys – Core*
- *Einheitliche Experience von Genesys*

In der folgenden Visualisierung wird angezeigt Sprachfunktionen Workflow Wenn CCaaS mit integriert wird ICC Innerhalb von Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM .

Sprachanruf-Flow



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hauptvorteile

Die primären Vorteile dieser Integration sind wie folgt:

Zentralisierte Weiterleitung

Verwaltet die Weiterleitung über Abteilungen und Kanäle hinweg ohne Wechsel Schnittstellen .

Konsistente Agent-Experience

Fördert eine konsistente Experience über alle Kanäle mit einem universellen Posteingang.

Schnelle Lösung

Trägt zur Reduzierung der Lösungszeit bei, indem die Notwendigkeit reduziert wird, zwischen zu wechseln CCaaS Und ServiceNow Arbeitsbereich.

Verbesserte Effizienz

Optimiert Workflows mit direktem Zugriff auf Steuerungen für Konsultationen und die Übertragung von blinden Anrufen in der Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.

Komponente für Interaktionsteuerung (ICC) Anruffunktionen

Optimieren Sie die Anrufabwicklung, und verbessern Sie die Service Desk-Mitarbeiter-Experience in Mitarbeiterbereich. Integrieren Sie Sprachanruf-Funktionen und die zentralen Contact Center-Funktionen mit Komponente für Interaktionsteuerung (ICC).

Zu den Kernfunktionen und Fähigkeiten des Contact Centers gehören:

- Sprachinteraktionsfunktion
- Intelligente Weiterleitung
- Personalinteraktionsmanagement (WEM)

Hinweis:

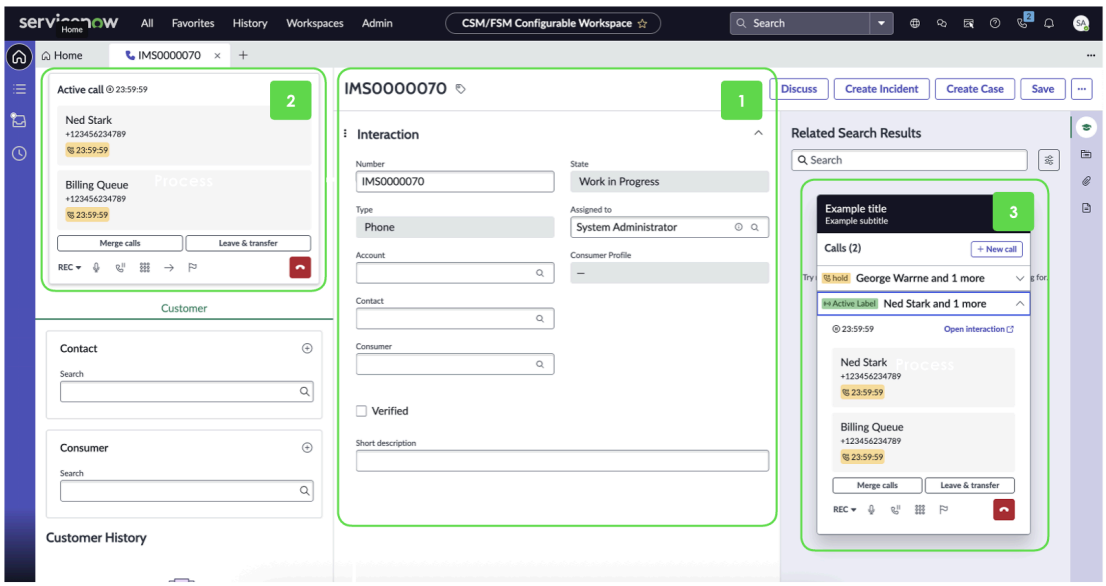
Dient zur Verwendung von Sprachanruffunktionen, die mit verfügbar sind Komponente für Interaktionsteuerung (ICC) Integration, siehe Komponente für Interaktionsteuerung (ICC) Für Sprachanrufe.

Verwenden Sie ICC Anrufsteuerungsfunktionen mit den vorhandenen Contact Center-Kernfunktionen, um optimierte Vorgänge und eine verbesserte Service Desk-Mitarbeiter-Experience zu fördern. Die folgenden Funktionen sind in Anrufinteraktionen verfügbar und sind neben dem Bild wie folgt nummeriert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Übersicht über ICC Anrufinteraktionsfunktionen in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM

ICC Anruffunktionen



Die folgende Tabelle zeigt die wichtigsten Anrufsteuerungsfunktionen, die bei der Integration mit verfügbar sind ICC Innerhalb von Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.

Legende	Funktion	Beschreibung
1	Interaktionsdatensatz	Zeigen Sie einen Interaktionsdatensatz innerhalb der globalen Anrufkomponente in den unterstützten Arbeitsbereichen an, z. B. CSM. Für jeden Anruf wird automatisch ein Interaktionsdatensatz erstellt. Durch das Öffnen des Interaktionsdatensatzes werden alle Sprachinteraktionen erweitert, um zusätzliche Anrufdetails anzuzeigen, einschließlich Anruftranskript, Nachbearbeitungsoptionen und Kundenkontext. Der Service Desk-Mitarbeiter kann diesen Datensatz während des Anrufs und in der Nachbearbeitungsinteraktion anzeigen und aktualisieren. Die Seite „Interaktionsdatensatz“ enthält mehrere andere Funktionen, mit denen Service Desk-Mitarbeiter

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Legende	Funktion	Beschreibung
		Kundenprobleme während der Rufbereitschaft lösen können. Beschreibungen dieser Funktionen, z. B. Datensatzinformationen, Kundenverlauf und KB-Suche, sind in der nächsten Tabelle verfügbar. Service Desk-Mitarbeiter können mit der Funktion „Anrufresilienz“ auch Details zu Interaktionsdatensätzen in nicht unterstützten Arbeitsbereichen anzeigen. Siehe: Callresilienz.
2	Aktive Anrufkomponente	Verwenden Sie die Funktionen für aktive Anrufe, um eingehende, laufende und ausgehende Anrufe zu verwalten. Ist als eingebettete Komponente auf der offenen Interaktionsseite verfügbar. Die aktiven Anrufkomponenten sind über die Integration mit verfügbar ICC. Der Service Desk-Mitarbeiter kann Interaktionen überwachen und über das Anrufsteuerungsfenster darauf zugreifen, das Anrufsteuerungsschaltflächen wie „Aufzeichnen“, „Stummschalten“, „Halten“ und „Übertragen“ (konsultieren oder blind) bereitstellt. Darüber hinaus werden Echtzeitanrufdaten angezeigt, z. B. der zugehörige Interaktionsdatensatz des Anrufs, die Haltezeit und die Anrufdauer. Wenn Sie von der Interaktionsseite in einen anderen Bereich des Arbeitsbereichs wechseln, wird die globale Anrufkomponente automatisch geöffnet. • Aktiver Anruf: Wenn sich ein Service Desk-Mitarbeiter in einem aktiven Anruf befindet, wird der zugehörige Interaktionsdatensatz angezeigt. Wenn Sie den Link auswählen, wird der

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Legende	Funktion	Beschreibung
		Interaktionsdatensatz auf einer neuen Registerkarte geöffnet. Während eines aktiven Anrufs können Sie Schaltflächen verwenden, um die Aufzeichnung anzuhalten, zu starten oder anzuhalten, sich selbst oder andere Parteien stummzuschalten und Anrufe an eine Warteschlange, andere Service Desk-Mitarbeiter oder externe Nummern weiterzuleiten. Darüber hinaus werden Service Desk-Mitarbeiter benachrichtigt, wenn ein Vorgesetzter coacht oder sich einem aktiven Anruf angeschlossen hat, während er Service Desk-Mitarbeiter direkt über das CCaaS-System überwacht. • Anrufübertragung: Leitet Anrufe entweder mit konsultierten oder blinden Übertragungsmethoden weiter. In einer Konsultationsübertragung können Sie den Anrufkontext für den externen Kontakt freigeben, bevor Sie die Übertragung abschließen. Bei einer blinden Übertragung wird der Anruf sofort an den externen Kontakt weitergeleitet. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um einen Kunden bei der Verwendung der Funktion „Anrufübertragung“ besser zu unterstützen: **Anrufweiterleitung initiieren** Wählen Sie das Überweisungssymbol in der aktiven Anrufkomponente aus, wodurch der Kundenanruf angehalten wird. **Wählen Sie Empfangsmitarbeiter aus** Wählen Sie den Service Desk-Mitarbeiter aus der Liste des Service Desk-Mitarbeiters

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Legende	Funktion	Beschreibung
		aus, an den der Anruf weitergeleitet werden soll. **Wählen Sie die Übertragungsmethode aus** Konsultieren: Sprechen Sie mit dem Service Desk-Mitarbeiter, bevor Sie den Anruf weiterleiten. Sie können dann entweder „Anrufe zusammenführen“, indem Sie Ihren Anruf mit dem Anruf des neuen Service Desk-Mitarbeiters kombinieren, oder „Anrufe verlassen und weiterleiten“, indem Sie die Verbindung vom Anruf trennen und den Anruf direkt weiterleiten. Blind: Anruf direkt ohne Beratung weiterleiten.
3	Globale Anrufkomponente	Aktivieren Sie die Verschiebung von Service Desk-Mitarbeitern zwischen Bildschirmen in ServiceNow Instanz durch Anzeige von Echtzeitaufrufdaten im Komponentenbereich. Die globale Anrufkomponente bietet eine Experience, mit der Service Desk-Mitarbeiter in jedem Arbeitsbereich, der die unterstützt, auf Anrufsteuerungen und eingebettete Funktionen zugreifen können ICC Aktivierte Funktionen. Die globalen Anrufkomponenten sind über die OpenFrame-Integration verfügbar. Siehe: Globale Anrufliste. Diese Komponente wird verwendet, um ausgehende und eingehende Anrufe zu tätigen und zu verwalten. Service Desk-Mitarbeiter können an beliebiger Stelle in der Anwendung zwischen Arbeitsbereichen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Legende	Funktion	Beschreibung
		wechseln, während laufende Anrufe entgegengenommen werden. Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter während eines laufenden Anrufs zu einer Registerkarte ohne Interaktion wechselt, ist der Anruf weiterhin aktiv. Auf alle anderen aktiven Anrufsteuerungen kann über diese Komponente zugegriffen werden. • Ausgehender Anruf: Initiiert ausgehende Anrufe, um Kunden zu kontaktieren. Verwenden Sie dazu die Telefontastatur, um manuell zu wählen, oder indem Sie das Anrufsymbol im Feld „Telefonnummer aufzeichnen“ für direkte Anrufe auswählen. Nutzen Sie das Telefonverzeichnis, um ausgehende Anrufe zu erleichtern. • ○ Rückrufe: Ausgehende Anrufe unterstützen auch Rückrufanforderungen von Kunden. Wenn aktiviert und in integriert CSM, Der Service Desk-Mitarbeiter kann eine Rückrufanforderung nachverfolgen, indem er einen ausgehenden Anruf manuell abschließt. **Hinweis:** Weitere Informationen zu Rückrufen finden Sie unter Rückruf-Interaktionsfunktionen ○ Telefonverzeichnis: Service Desk-Mitarbeiter können das integrierte Adressbuch verwenden, um ausgehende Anrufe an Warteschlangen, andere Service Desk-Mitarbeiter und externe Nummern zu tätigen. Sie können eine Telefonnummer auch direkt in das globale Anruflistenfenster eingeben, um Anrufe zu tätigen. Siehe: Telefonverzeichnis.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Funktionen der Interaktionsdatensatzseite in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM

Auf der Seite „Interaktionsdatensätze“ werden Funktionen angezeigt, die Service Desk-Mitarbeiter während und nach Anrufen unterstützen. Die folgende Tabelle beschreibt zusätzliche Funktionen, die in die Datensatzseite eingebettet sind.

Funktion	Beschreibung
Warnungskarte für Posteingang	Wenn ein eingehender Anruf erfolgt, wird die Auswahl, den Anruf anzunehmen oder abzulehnen, als Benachrichtigung im Posteingang angezeigt. Verwalten Sie eingehende Anrufe, indem Sie sie direkt über annehmen oder ablehnen Mitarbeiterbereich. Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter einen Anruf annehmen möchte, wird er zum eingebetteten aktiven Anruffenster auf der Interaktionsseite navigiert.
Datensatzinformationen	Ein Service Desk-Mitarbeiter kann den Datensatz während seines Anrufs anzeigen und aktualisieren. In diesem Abschnitt werden Details der Aufgabe oder des Falls angezeigt, die mit der Interaktion verknüpft ist.
Kontaktinformationen	In diesem Abschnitt werden Kundenkontaktdetails angezeigt, z. B. Telefonnummer und E-Mail-Adresse. Der Service Desk-Mitarbeiter kann diese Informationen verifizieren, identifizieren und für Folgeaufgaben verwenden.
Kundenverlauf	Service Desk-Mitarbeiter können eine Übersicht über den Kunden und seinen Interaktionsverlauf öffnen und eine Zeitleiste aller vorherigen Interaktionen von Service Desk-Mitarbeitern anzeigen. Der Service Desk-Mitarbeiter kann diesen Kontext verwenden, um wiederkehrende Probleme zu identifizieren oder frühere Fälle nachzuverfolgen.
Problembehandlung und KB-Suche	Diese Funktion zeigt relevante Wissensartikel basierend auf dem Anrufkontext an. Der Service Desk-Mitarbeiter kann vorgeschlagene Inhalte durchsuchen oder Knowledge Base-Artikel manuell durchsuchen, um die Problembehandlung zu unterstützen.
Abschließen	Now Assist Generiert automatisch eine Anrufzusammenfassung und fügt sie der Interaktion hinzu. Der Service Desk-Mitarbeiter kann die Zusammenfassung überprüfen und entweder vorgeschlagene oder generierte Nachbearbeitungscodes aus auswählen Now Assist, Fügen Sie zusätzliche Notizen hinzu, und beenden Sie die Interaktion. **Hinweis:** Aktivieren Sie die Anruftranskriptionsfunktion, um diese Funktion zu implementieren.

Globale Anrufliste

Verwenden Sie die globale Anruflistenfunktion, die über die OpenFrame-Integration aktiviert wurde. Greifen Sie auf Anrufsteuerungen zu, um Sprachanrufe über das Telefonsymbol zu verwalten, das in einem beliebigen Arbeitsbereich in verfügbar ist ServiceNow Instanz, um ein effizientes Anrufmanagement zu gewährleisten, ohne den Zugriff auf Anrufsteuerungen zu verlieren.

Globale Anrufliste – Übersicht

Unternehmen können eine Integration mit jeder beliebigen Callcenter-as-a-Service-Funktion (CCaaS) von Drittparteien in ihren durchführen ServiceNow Instanz. Mithilfe der globalen Anruflisten-Anrufsteuerungen können Service Desk-Mitarbeiter neue Telefonanrufe über

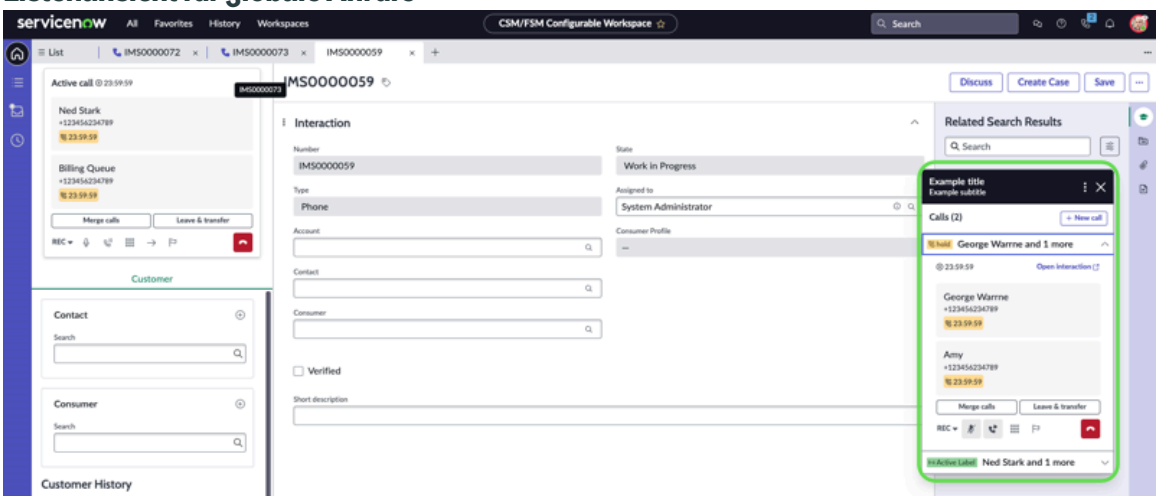
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

die Wähltastatur oder das Telefonverzeichnis initiieren und vorhandene Anrufe verwalten. Mit dieser Fähigkeit können Service Desk-Mitarbeiter über das integrierte Contact Center auf ihre Kontaktdetails, Warteschlangen und andere relevante Informationen zugreifen.

Bei jedem Anruf wird ein Interaktionsdatensatz mit den Anrufdetails erstellt, auf den Sie zugreifen können, indem Sie auswählen **Öffnen Sie die Interaktion** Link im Anruffenster. Die Interaktion wird basierend auf Ihren Integrationseinstellungen in einem unterstützten oder nicht unterstützten Arbeitsbereich geöffnet. Mit der Funktion können Service Desk-Mitarbeiter über ein Telefonsymbol auf Anrufsteuerungen zugreifen und diese verwalten, unabhängig davon, in welchem Arbeitsbereich oder auf welcher Registerkarte sie sich befinden. Service Desk-Mitarbeiter können sich frei zwischen Registerkarten oder anderen Arbeitsbereichen bewegen, die die Anrufsteuerungsfunktion nicht unterstützen.

Der folgende Screenshot zeigt den Kontext für die globale Anruflistenansicht.

Listenansicht für globale Anrufe



Die globale Anrufliste bietet die folgenden Funktionen:

Arbeitsbereiche während aktiver Anrufe wechseln

Service Desk-Mitarbeiter können während eines aktiven Telefonanrufs zwischen verschiedenen Arbeitsbereichen wechseln, um den Zugriff auf die erforderlichen Informationen und Tools sicherzustellen, ohne die Anrufsteuerungen zu verlieren.

Anrufe außerhalb werden angenommen ICC Unterstützte Arbeitsbereiche

Service Desk-Mitarbeiter können Anrufe aus Arbeitsbereichen annehmen, auch wenn sie nicht in integriert sind Komponente für Interaktionsteuerung (ICC) Sprachsteuerungen.

Navigieren zu unterstützten Arbeitsbereichen

Wenn der aktuelle Arbeitsbereich unterstützt wird, können Service Desk-Mitarbeiter auswählen **Öffnen Sie die Interaktion** Link vom Sprachsteuerungsbildschirm, um die Interaktion zu öffnen und die Details anzuzeigen.

Verbessertes Anrufmanagement

Das Abzeichen auf dem Telefonsymbol hält Service Desk-Mitarbeiter auf dem Laufenden und hilft ihnen, die Anzahl der aktiven Telefonanrufe nachzuverfolgen. Die Funktion ist besonders in Arbeitsbereichen nützlich, die keine Anrufsteuerungen unterstützen. Dadurch wird sichergestellt, dass Service Desk-Mitarbeiter Anrufe effektiv verwalten können, unabhängig von der Registerkarte oder dem Arbeitsbereich, in dem sie sich befinden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Globale Anruflistenszenarien

Bevor wir uns einige typische Szenarien ansehen, sehen wir uns einige Begriffe an, um Einblicke in die globale Anruflistenfunktion zu erhalten:

Arbeitsbereich Begriffe	Definition
Aktuelle(r) Arbeitsbereich	Arbeitsbereich, in dem sich der Service Desk-Mitarbeiter derzeit befindet.
Unterstützt Arbeitsbereich	Arbeitsbereich in integriert ICC Anrufsteuerungen.
Nicht Unterstützt Arbeitsbereich	Arbeitsbereich nicht in integriert ICC Anrufsteuerungen.
Standard Arbeitsbereich	Der über OpenFrame konfigurierte Arbeitsbereich ermöglicht Service Desk-Mitarbeitern die Navigation zu einem ICC Integrierter Arbeitsbereich, wenn sie sich in einem nicht unterstützten Arbeitsbereich befinden. Siehe: Legen Sie den Standardarbeitsbereich für CCaaS fest.

Sehen wir uns einige Szenarien an, um zu verstehen, wie ein Service Desk-Mitarbeiter bei der Verwaltung eingehender und ausgehender Anrufe zwischen unterstützten und nicht unterstützten Arbeitsbereichen wechseln kann:

Szenario 1

Die globale Anrufliste ist in einem nicht unterstützten Arbeitsbereich verfügbar, sodass Service Desk-Mitarbeiter Anrufe annehmen und verwalten können. Der Service Desk-Mitarbeiter kann einen Anruf annehmen und auswählen **Öffnen Sie die Interaktion** Link zum Öffnen des Interaktionsdatensatzes im Standardarbeitsbereich.

Szenario 2

Der Service Desk-Mitarbeiter befindet sich in einem aktiven Anruf in einem unterstützten Arbeitsbereich und wechselt während des Anrufs in einen nicht unterstützten Arbeitsbereich. Die Anrufsteuerung ist für den Service Desk-Mitarbeiter über das Telefonsymbol im Fenster der globalen Anrufliste verfügbar.

Szenario 3

Der Service Desk-Mitarbeiter wählt das Telefonsymbol aus, um die Wähltastatur des Telefons zu öffnen, um einen ausgehenden Anruf aus einem nicht unterstützten Arbeitsbereich zu tätigen. Der zugehörige Interaktionsdatensatz wird im aktuellen nicht unterstützten Arbeitsbereich des Service Desk-Mitarbeiters geöffnet. Der Standardarbeitsbereich des Service Desk-Mitarbeiters muss jedoch so konfiguriert sein, dass der aktuelle Anruf im Interaktionsbildschirm angezeigt wird.

Hinweis: Siehe: Legen Sie den Standardarbeitsbereich für CCaaS fest.

Szenario 4

Der Service Desk-Mitarbeiter kann von überall in auf die globale Anrufliste zugreifen und sie anzeigen ServiceNow Instanz durch Auswählen des Telefonsymbols. Wenn Sie den Link Interaktion öffnen auswählen, werden die Anrufdetails mit den globalen Anrufsteuerungen in ihrem Standardarbeitsbereich angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Der Standardarbeitsbereich muss vom Contact Center-Administrator festgelegt werden.

Szenario 5

Der Service Desk-Mitarbeiter beendet einen Anruf aus einem nicht unterstützten Arbeitsbereich. Wenn Sie die Interaktionsdatensatz-Links aus dem gerade beendeten Anruf oder für andere vorherige Anrufe auswählen, wird im selben nicht unterstützten Arbeitsbereich angezeigt, in dem sich der Service Desk-Mitarbeiter befindet.

Funktionen der globalen Anrufliste

Die Funktion optimiert die Anrufabwicklungs-Experience für Contact Center-Mitarbeiter. Service Desk-Mitarbeiter können auf Anrufsteuerungen zugreifen und Anrufe verwalten, während sie andere Ressourcen auf den Registerkarten „unterstützt“ oder „nicht unterstützt“ in anzeigen ServiceNow Instanz.

In der globalen Anruflistenansicht können Service Desk-Mitarbeiter Folgendes tun:

- Initiieren Sie neue Anrufe entweder über die Tastatur oder das Telefonverzeichnis, und zeigen Sie eine Liste von Warteschlangen, anderen Service Desk-Mitarbeitern und externen Kontakten im Telefonverzeichnis an.
- Verwenden Sie die Suche im Telefonverzeichnis, um eine maximale Liste von 25 Ergebnissen gleichzeitig anzuzeigen. Der Grenzwert kann festgelegt werden, indem die Systemeigenschaftseinstellung namens konfiguriert wird `icc_search_limit` Mit einem ganzzahligen Wert. Der Standardmindestwert ist 10, und ein Grenzwert kann festgelegt werden, um maximal 25 Ergebnisse gemäß der Liste von Warteschlangen, Service Desk-Mitarbeitern oder externen Daten zurückzugeben.
- Verwenden Sie das Telefonsymbol neben dem Sucheingabefeld, um ausgehende Anrufe an eine externe Nummer zu tätigen, die nicht in den Ergebnissen der Registerkarte „Warteschlangen“, „Service Desk-Mitarbeiter“ oder „Extern“ angezeigt wird.
- Zeigen Sie Anrufsteuerungen an, und greifen Sie darauf zu, auch wenn Sie zu anderen Registerkarten und Bildschirmen navigieren. Das Symbol für die globale Anrufliste ist in unterstützten und nicht unterstützten Arbeitsbereichen verfügbar.
- Zeigen Sie eine Abzeichenanzahl auf dem Telefonsymbol an, die die Anzahl der laufenden Anrufe angibt.
- Wählen Sie aus **Öffnen Sie die Interaktion** Link zum Öffnen der Details des Interaktionsdatensatzes in ihrem unterstützten Arbeitsbereich im Anrufresilienz-Modus. Siehe: Callresilienz.

Hinweis: Die Funktion „Übertragen“ wird in der globalen Anruflistenfunktion nicht unterstützt.

Weitere Informationen zu finden ICC Anruffunktionen, siehe Komponente für Interaktionsteuerung (ICC) Anruffunktionen.

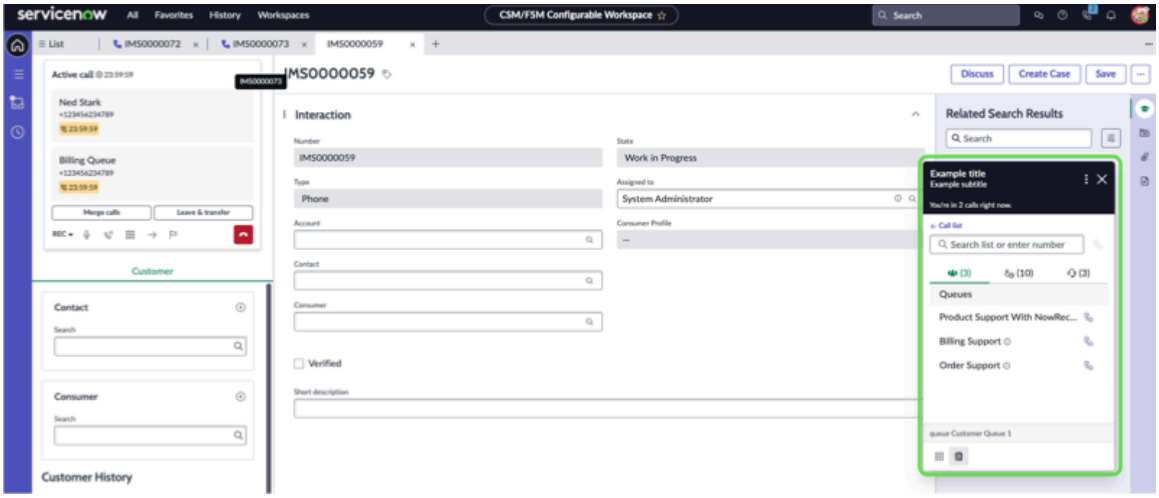
Telefonverzeichnis

Service Desk-Mitarbeiter können das in integrierte Telefonverzeichnis verwenden ServiceNow Instanz für ausgehende Anrufe an Warteschlangen, andere Service Desk-Mitarbeiter und externe Nummern. Sie können eine Telefonnummer auch direkt in das globale Anruflistenfenster eingeben oder das Telefonverzeichnis verwenden, um Anrufe zu tätigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Telefonverzeichnisübersicht

Telefonverzeichnis



Das Telefonverzeichnis hilft Service Desk-Mitarbeitern, ausgehende Anrufe an Kontakte innerhalb ihrer Organisation und externe Nummern zu tätigen. Organisationen können mit jeder CCaaS-Anrufintegrationsfunktion von Drittanbietern integrieren, mit der Service Desk-Mitarbeiter über das integrierte Contact Center auf ihre Kontakte und Warteschlangen zugreifen können. Im Telefonverzeichnis werden Registerkarten für Warteschlangen, Mitarbeiterkontakte und externe Kontakte angezeigt, und der Contact Center-Administrator kann die Anzahl der angezeigten Kontakte konfigurieren. Verwenden **Suchen** Im Telefonverzeichnis, um eine Liste von maximal 25 Ergebnissen gleichzeitig anzuzeigen. Der Grenzwert kann festgelegt werden, indem die Systemeigenschaftseinstellung „icc_search_limit“ mithilfe eines ganzzahligen Werts konfiguriert wird. Der Standardmindestwert ist 10, und ein Grenzwert kann festgelegt werden, um maximal 25 Ergebnisse gemäß der Liste von Warteschlangen, Service Desk-Mitarbeitern oder externen Daten zurückzugeben.

Wenn ein Anruf getätigt wird, wird ein Verbindungsbildschirm mit den Details zum Anrufkontext angezeigt. Wenn der Kontext innerhalb weniger Sekunden nicht angezeigt wird, kehrt der Bildschirm standardmäßig zur vorherigen Ansicht mit den Telefonverzeichnisregisterkarten und der Wähltastatur zurück.

Hinweis: Der Contact Center-Administrator muss das Telefonverzeichnis konfigurieren, damit Service Desk-Mitarbeiter es in ihrer globalen Anrufliste anzeigen und verwenden können ServiceNow Instanz.

Weitere Informationen zu finden ICC Anruffunktionen, siehe Komponente für Interaktionsteuerung (ICC) Anruffunktionen.

Callresilienz

Anrufresilienz für Contact Center as a Service (CCaaS) stellt Telefonanrufe an bereit Mitarbeiterbereiche Ohne eine Interaktion in zu erstellen ServiceNow Instanz. Diese Fähigkeit verifiziert ein unterbrechungsfreies und zuverlässiges Anrufmanagement.

Anrufresilienz für Übersicht über die Contact Center-Integration

Anrufresilienz für die Integration von CCaaS-Sprachanrufen stellt sicher, dass eingehende Anrufe an Service Desk-Mitarbeiter übermittelt werden. Eingehende Anrufe werden auch dann zugestellt, wenn Probleme beim Erstellen von Interaktionen in auftreten ServiceNow Instanz. Diese Funktion leitet Telefonanrufe an Service Desk-Mitarbeiter weiter, ohne dass eine Interaktion erforderlich ist.

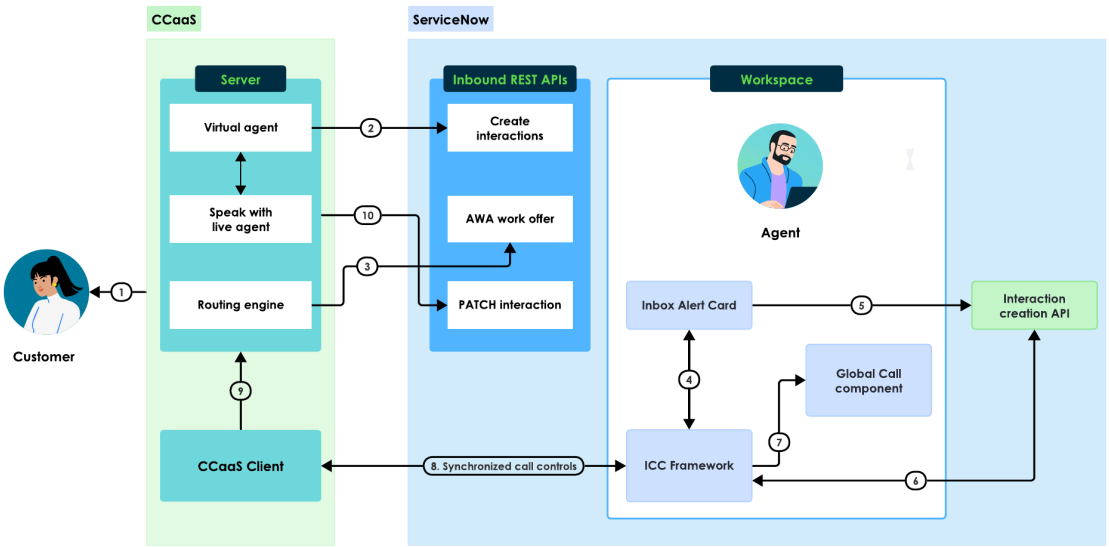
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter einen Anruf akzeptiert, werden ein Interaktions- und ein Telefonprotokolldatensatz erstellt. Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter den Anruf ablehnt oder eine Zeitüberschreitung eintritt, leitet das Contact Center den Anruf an den nächsten verfügbaren Service Desk-Mitarbeiter weiter. Das integrierte Contact Center mit Komponente für Interaktionsteuerung (ICC) Fähigkeit, zeigt Anrufdaten wie Telefonnummer und Anrufdauer an und bietet grundlegende Funktionen wie Stummschalten, Halten und Trennen. Service Desk-Mitarbeiter können Interaktionen öffnen, indem Sie auf klicken **Öffnen Sie die Interaktion** Link, obwohl die Anrufübertragung ohne einen Interaktionsdatensatz nicht möglich ist. Dieser Ansatz gewährleistet eine nahtlose Anrufabwicklung und minimiert Serviceunterbrechungen.

Die folgende visuelle Anrufresilienz gibt Ihnen einen Snapshot des End-to-End-Workflows.

Resilienz-Flow aufrufen



In der folgenden Tabelle finden Sie eine Beschreibung der Anmerkungen des vorherigen Bilds.

Anmerkung	Beschreibung
1	Eingehender Anruf
2	Sprachinteraktion erstellen
3	Bieten Sie dem Service Desk-Mitarbeiter die Option „Sprachanruf“ an
4	Service Desk-Mitarbeiter können einen Anruf annehmen/ablehnen
5	Wenn der Service Desk-Mitarbeiter einen Anruf akzeptiert, wird eine Sprachinteraktion erstellt
6	Eine Benachrichtigung wird an OpenFrame gesendet, um eine Interaktion erfolgreich zu erstellen
7	Der Bildschirm „globaler Anruf“ wird angezeigt
8	Der synchronisierte Anruf erfolgt kontinuierlich von den Schritten 6 bis 9. Sobald der Service Desk-Mitarbeiter einen Anruf akzeptiert hat, werden alle Aktionen synchronisiert, zwischen denen der Service Desk-Mitarbeiter ausführt ServiceNow Und CCaaS
9	Konversation wird in der Interaktion aktualisiert

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anmerkung	Beschreibung
10	Interaktionsdatensatz wird aktualisiert

Anwendungsfälle des Aufrufs-Resilienz-Workflows

Sehen wir uns einige Anwendungsfälle an, um zu verstehen, wie Anrufresilienz für ein integriertes Contact Center funktioniert.

Im Modus „Anrufresilienz“ werden Anrufe ohne Unterbrechung an Service Desk-Mitarbeiter weitergeleitet, um Anrufsteuerungsoptionen wie Annehmen, Halten, Stummschalten oder Verschieben von Anrufen in Warteschlangen zu aktivieren.

Anrufe annehmen/automatisch annehmen

Service Desk-Mitarbeiter können Anrufe im Anrufresilienzmodus nahtlos annehmen oder automatisch annehmen, auch ohne eine Interaktion zu erstellen. Wenn kein Interaktionsdatensatz erstellt wird, hat der Service Desk-Mitarbeiter die Möglichkeit, einen zu erstellen, indem er manuell auf klickt **Öffnen Sie die Interaktion** Link während des Live-Anrufs.

Anruf ablehnen

Wenn ein Kunde einen eingehenden Anruf tätigt, stellt CCaaS den Anruf im Resilienzmodus an den Arbeitsbereich des Service Desk-Mitarbeiters bereit. Wenn der Service Desk-Mitarbeiter auf klickt **Ablehnen** , Das System generiert ein Ereignis. Das Ereignis wird an das Contact Center kommuniziert, das den Anruf wiederum an den nächsten verfügbaren Service Desk-Mitarbeiter weiterleitet. Das Contact Center ergreift die erforderlichen Maßnahmen, um eine nahtlose Servicebereitstellung sicherzustellen. Dieser Prozess überprüft, ob das System die Aktion des Service Desk-Mitarbeiters kennt und angemessen reagieren kann, um eine effiziente Anrufabwicklung zu gewährleisten.

Anrufzeitüberschreitung

Wenn ein Anruf abläuft, stellt die Anrufresilienz ein effizientes Interaktionsmanagement sicher, indem automatisch eine Interaktion und ein Arbeitselement erstellt werden. Dieser Prozess garantiert, dass auch bei einer Anrufzeit die erforderlichen Interaktionen und Arbeitselemente generiert und effektiv verwaltet werden, sodass Contact Center eine nahtlose Servicebereitstellung gewährleisten können.

Wichtige Vorteile der Anrufresilienz

Der Workflow für Anrufresilienz verbessert die Effizienz und Zuverlässigkeit der Bearbeitung eingehender Anrufe in einem Contact Center. Im Folgenden finden Sie einige Vorteile:

Verbesserte Zuverlässigkeit

Anrufe werden an Service Desk-Mitarbeiter gesendet, auch wenn die Interaktionserstellung fehlschlägt, wodurch die Verarbeitung von Aufforderungen und der kontinuierliche Service gefördert werden.

Effiziente Anrufabwicklung

Die „Angebots-API“ erstellt Interaktionen, nachdem der Service Desk-Mitarbeiter den Anruf akzeptiert hat, wodurch die Wartezeit reduziert wird.

Flexibilität beim Anrufmanagement

Service Desk-Mitarbeiter können Anrufe ablehnen oder eine Zeitüberschreitung zulassen, und das System leitet sie an den nächsten verfügbaren Service Desk-Mitarbeiter weiter, wodurch die Heraufstufung „kein Anruf“ verpasst wird.

Umfassende Anrufdaten

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die ICC Anrufsteuerungen zeigen wichtige Anrufinformationen an, z. B. Telefonnummern und Dauer, um ein effektives Anrufmanagement zu unterstützen.

Eingeschränkte Funktionalität für nahtlosen Betrieb

Service Desk-Mitarbeiter können grundlegende Funktionen wie Stummschalten, Halten und Trennen ausführen und einen reibungslosen Anrufvorgang auch im Resilienzmodus gewährleisten.

Erstellung von On-Demand-Interaktionen

Interaktionen werden erstellt, nachdem der Service Desk-Mitarbeiter den Anruf angenommen hat. Alle erforderlichen Datensätze werden unverzüglich hochgestuft.

Verbesserte Service Desk-Mitarbeiter-Experience

Ein klarer und effizienter Workflow verbessert die Experience des Service Desk-Mitarbeiters und erleichtert das Anruf- und Interaktionsmanagement.

Weitere Informationen zu finden ICC Anruffunktionen, siehe Komponente für Interaktionsteuerung (ICC) Anruffunktionen.

Integration von Contact Centern mit Komponente für Interaktionsteuerung (ICC) Für Rückrufe

Die Rückrufinteraktionsfunktion, die auf erstellt wurde Komponente für Interaktionsteuerung (ICC) Unterstützt Rückruf-Sprachinteraktionen direkt in ServiceNow konfigurierbarer Arbeitsbereich. Der Arbeitsbereich bietet Service Desk-Mitarbeitern Funktionen für die Rückruf-Sprachinteraktion und die Rückrufsteuerung in einer einheitlichen Ansicht, was zu einer verbesserten Produktivität und einer verbesserten Kunden-Experience führt.

Übersicht über Rückruffunktion

Contact Center-Plattformen bieten eine Rückruffunktion, mit der Anrufer ihren Platz in der Warteschlange behalten und einen Rückruf erhalten können, wenn ein Service Desk-Mitarbeiter verfügbar ist. Die Rückrufanforderungen werden Service Desk-Mitarbeitern basierend auf der Reihenfolge zugewiesen, in der sie empfangen werden. Alternativ können Anrufer ein bestimmtes Datum und eine bestimmte Uhrzeit für einen geplanten Rückruf auswählen. Die Rückruffunktion ermöglicht es Contact Centern, Wartezeiten zu reduzieren und die Kunden-Experience zu verbessern, indem Kunden einen Rückruf anfordern können, anstatt in der Warteschlange zu warten. Dieses asynchrone Kommunikationsmodell hilft, die Last des Contact Centers auszugleichen und verbessert sowohl die Kundenzufriedenheit als auch die Effizienz von Service Desk-Mitarbeitern. Die Rückruf-Weiterleitung kann je nach operativen Zielen und Infrastruktur in zwei verschiedenen Modi implementiert werden: „Customer-first“ und „Agent-First“. Diese Modi bestimmen, wie und wann während einer Rückrufanforderung ein Anruf zwischen dem Kunden und dem Service Desk-Mitarbeiter hergestellt wird.

Kundenorientierter Modus

In diesem Modus wählt CCaaS zuerst den Kunden an und verbindet ihn mit einem verfügbaren Service Desk-Mitarbeiter, nachdem der Kunde den Anruf beantwortet hat.

Rückruf-Flow: Die Rückrufanforderung befindet sich in der Warteschlange. Wenn die Rückrufanforderung den oberen Rand der Warteschlange erreicht und ein Service Desk-Mitarbeiter verfügbar wird, wählt das CCaaS zuerst den Kunden an. Wenn der Kunde antwortet, wählt der CCaaS einen Service Desk-Mitarbeiter an und stellt eine Verbindung zu einem Service Desk-Mitarbeiter her, indem er den Anruf an den Posteingang des Service Desk-Mitarbeiters im weiterleitet konfigurierbarer Arbeitsbereich. Wenn der Service Desk-Mitarbeiter akzeptiert, wird der Anruf überbrückt. Dieser Modus reduziert unnötige

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Leerlaufzeit von Service Desk-Mitarbeitern und stellt sicher, dass ein Service Desk-Mitarbeiter nur dann eingebunden wird, wenn ein Kunde antwortet.

Die folgende Abbildung zeigt den kundenorientierten Modus mit einer sofortigen Rückrufanforderung (ASAP) in IVR, bei der ein Kunde angerufen wird, bevor eine Verbindung mit dem Service Desk-Mitarbeiter hergestellt wird. Der Service Desk-Mitarbeiter zeigt die Rückrufinteraktion als jede andere normale Sprachinteraktion im konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich an.

Kundenorientierter Modus: Sofortige Rückrufanforderung

Agent-First-Modus

In diesem Modus leitet CCaaS die Interaktion zuerst an einen verfügbaren Service Desk-Mitarbeiter weiter. Der Service Desk-Mitarbeiter zeigt eine Vorschau des Rückrufkontexts an und wählt den Kunden.

Rückruf-Flow: Die Rückrufanforderung befindet sich in der Warteschlange. Wenn die Rückrufanforderung den oberen Rand der Warteschlange erreicht und ein Service Desk-Mitarbeiter verfügbar wird, leitet CCaaS die Interaktion an einen verfügbaren Service Desk-Mitarbeiter weiter. Der Service Desk-Mitarbeiter akzeptiert die Interaktion und öffnet sie im konfigurierbaren ServiceNow-Arbeitsbereich. Der Service Desk-Mitarbeiter zeigt eine Vorschau der Rückrufkontextkarte an und wählt dann den Kunden. Das Wählen des Kunden kann basierend auf einer Konfiguration in CCaaS manuell oder automatisch erfolgen. Wenn der Kunde nicht antwortet, kann der Service Desk-Mitarbeiter die Rückrufinteraktion wiederholen oder schließen.

Die folgende Abbildung zeigt den Service Desk-Mitarbeiter-First-Modus mit sofortiger Rückrufanforderung (ASAP) in IVR, bei der ein Service Desk-Mitarbeiter angerufen wird, bevor eine Verbindung zum Kunden hergestellt wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Agent-First-Modus: Anforderung eines sofortigen Rückrufs

Die Komponente für Interaktionsteuerung (ICC) Mit der Funktion für Rückrufe können CCaaS-Anbieter Rückrufinteraktionen anzeigen, damit Service Desk-Mitarbeiter Kundenanrufe direkt von ihrem aus verwalten können konfigurierbarer Arbeitsbereich. Weitere Informationen zur Behandlung von CCaaS-Rückrufanforderungen finden Sie unter Verwalten Sie eine CCaaS-Rückrufanforderung im konfigurierbaren Arbeitsbereich Und Verwalten Sie eine CCaaS-Rückrufanforderung mit der globalen Sprachsteuerung.

Hinweis:

Zum Verwalten und Aktivieren von ICC Integration für Rückrufe siehe Implementieren Sie Komponente für Interaktionsteuerung (ICC) Für Contact Center-Sprachanruf Und Rückrufintegration Und Plugin-Anforderungen für Sprachfunktionen Und Rückruf Integrationen mit Contact Centern.

Zugehörige Informationen

Verwalten Sie eine CCaaS-Rückrufanforderung im konfigurierbaren Arbeitsbereich

Verwalten Sie eine CCaaS-Rückrufanforderung mit der globalen Sprachsteuerung

Rückruf-Interaktionsfunktionen

Integrieren Sie mithilfe von Rückruf-Sprachfunktionen und zentrale Contact Center-Funktionen in den Mitarbeiterbereich Komponente für Interaktionsteuerung (ICC) Zur Optimierung der Anrufabwicklung und zur Verbesserung der Service Desk-Mitarbeiter-Experience.

Interaktionsfunktionen für ICC-Rückruf

Die folgende Tabelle zeigt Komponente für Interaktionsteuerung (ICC) Rückrufinteraktionsfunktionen in der Komponente „Rückrufaktionen“:

Interaktionsfunktionen für ICC-Rückruf im Mitarbeiterbereich

Funktion	Beschreibung
Komponente „Rückrufaktionen“	

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Automatische Übersetzung

Interaktionsfunktionen für ICC-Rückruf im Mitarbeiterbereich (Fortsetzung)

Funktion	Beschreibung
Initiieren Sie einen Anruf	Mit der Schaltfläche Rufnummer können Sie einen Anruf mit dem Kunden initiieren, indem Sie die Nummer im wählen **Rückrufnummer** Dropdown-Liste.
Wählen Sie eine Nummer erneut	Mit der Schaltfläche „Anruf wiederholen“ können Sie die Nummer in der Dropdown-Liste erneut wählen, wenn der Kunde nicht antwortet. • Wenn der Kunde antwortet, beheben Sie das Kundenproblem. • Wenn der Kunde nach mehreren Wiederholungen nicht antwortet, können Service Desk-Mitarbeiter den Rückruf schließen. Die Anzahl der Wiederholungen liegt normalerweise im Ermessen des Service Desk-Mitarbeiters.
Wählen Sie eine Rückrufnummer aus	In der Dropdown-Liste können Sie die Liste der verfügbaren Kontaktnummern des Kunden anzeigen. Sie können eine beliebige Zahl in der Dropdown-Liste auswählen, um eine Verbindung mit dem Kunden herzustellen.
Schließen Sie eine Anrufanforderung	Mit der Schaltfläche „Rückruf schließen“ können Sie eine Rückrufanforderung abschließen.
Manuelle Skala	Bei der manuellen Wählmethode wählt der Service Desk-Mitarbeiter den Kunden manuell, nachdem er den Rückrufkontext angezeigt hat. In diesem Mechanismus wird der Timer nicht in der Komponente „Rückrufaktionen“ angezeigt.
Automatische Skala	Bei der automatischen Wahl wird der Anruf automatisch gewählt, nachdem der Countdown-Timer null erreicht hat. Alternativ kann der Service Desk-Mitarbeiter auswählen **Rufnummer** Und wählen Sie den Anruf manuell, bevor der Timer null erreicht. In diesem Modus wird der Rückruf nach dem Ende des Anrufs automatisch abgeschlossen, nachdem der Countdown-Timer null erreicht hat.

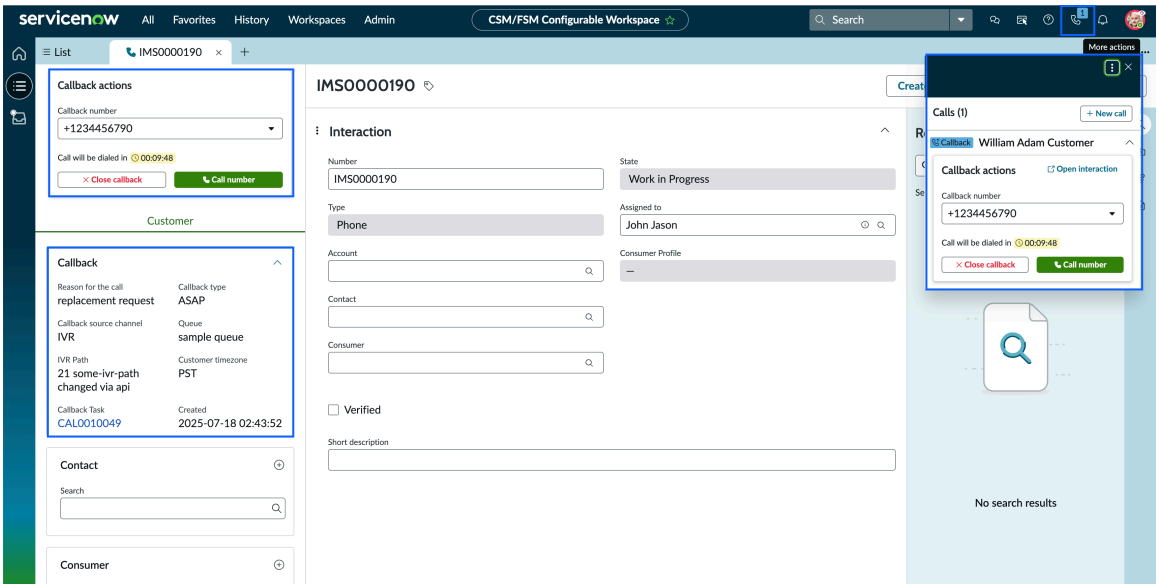
Im Modus „Service Desk-Mitarbeiter zuerst“ wird die Seite „Rückrufinteraktion“ mit der Komponente „Rückrufaktionen“ und der Karte „Rückrufkontext“ angezeigt, wenn Sie die Rückrufanforderung in Ihrem Posteingang akzeptieren. In diesem Modus können Sie die Rückrufkontextkarte anzeigen, um die Details der Rückrufanforderung abzurufen, bevor Sie den Anruf tätigen. Im Szenario „Kunde zuerst“ wird die Rückrufinteraktion wie jede andere Sprachinteraktion angezeigt, und der Kunde wird bereits telefonieren. Weitere Informationen zu diesen Modi finden Sie unter Integration von Contact Centern mit Komponente für Interaktionsteuerung (ICC) Für Rückrufe.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen zur Behandlung von Rückrufanforderungen im konfigurierbaren CSM/FSM-Arbeitsbereich finden Sie unter Verwalten Sie eine CCaaS-Rückrufanforderung im konfigurierbaren Arbeitsbereich.

Wenn Service Desk-Mitarbeiter in einem nicht unterstützten Arbeitsbereich arbeiten oder sich nicht auf der Rückrufinteraktionsseite befinden, können sie Rückrufe über die Komponente „Global Voice Control“ (GVC) verwalten. Diese Funktion bietet schnellen Zugriff auf die Komponente „Rückrufaktionen“, sodass Service Desk-Mitarbeiter Anrufe initiieren und aktive Anrufe mithilfe der verfügbaren Anrufsteuerungen bearbeiten können. Die in der vorherigen Tabelle beschriebenen Funktionen sind in der Global Voice Control (GVC) verfügbar, um dem Service Desk-Mitarbeiter einfachen Zugriff zu ermöglichen. Zusätzlich zu diesen Funktionen erhalten Sie eine **Öffnen Sie die Interaktionsseite** Link in der globalen Anrufliste, damit Sie zur aktuellen Rückrufinteraktionsseite navigieren können. Weitere Informationen zur Verwendung von GVC für Rückrufinteraktionen finden Sie unter Verwalten Sie eine CCaaS-Rückrufanforderung mit der globalen Sprachsteuerung.

Seite „Rückrufinteraktionen“ mit ICC-Rückruffunktionen und Rückrufkontextkarte



Zusätzliche Rückruffunktionen

Zusätzlich zu den ICC-Rückruffunktionen sind in den Rückrufinteraktionen die folgenden Funktionen verfügbar.

- Rückruf-Kontextkarte: Die Rückruf-Kontextkarte auf der Rückruf-Interaktionsseite enthält die Details der Rückruf-Anforderung. Weitere Informationen zur Rückrufkontextkarte finden Sie unter Rückrufkontextkarte.

  Diese Funktion verwendet die Interaktionstabelle, die einen Verweis auf die Tabelle „Rückruf“ [sys_cs_Callback] enthält. Die Rückruftabelle wiederum verweist auf die Tabelle „Rückrufkontext“ [sys_cs_Callback_context], um die Informationen im Zusammenhang mit der Rückrufanforderung zu speichern.

  In UI Builder ist die Rückrufkontextkarte für die Verwendung von konfiguriert Suchkomponente , Die verwendet werden kann, um einen Datensatz in einer beliebigen Tabelle im Kartenformat zu suchen. Außerdem wird eine Datenressource verwendet, die die Rückrufaufgabe für die spezifische Interaktion zurückgibt.

- Vorschaudauer: Die Vorschauzeit misst die Zeit zwischen dem Service Desk-Mitarbeiter, der den Rückruf in seinem Posteingang akzeptiert, und dem Service Desk-Mitarbeiter, der

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

den Kunden über den konfigurierbaren CSM/FSM-Arbeitsbereich anwählt. Sie können die Vorschauzeit in der Interaktionstabelle anzeigen.

- Rückrufliste: Sie können die Ihnen zugewiesenen Rückrufinteraktionen anzeigen, indem Sie auf der Listenseite des konfigurierbaren CSM/FSM-Arbeitsbereichs zur Liste meine Rückrufe navigieren.

Zugehörige Informationen

Implementieren Sie Komponente für Interaktionsteuerung (ICC) Für Contact Center-Sprachanruf Und Rückrufintegration

Plugin-Anforderungen für Sprachfunktionen Und Rückruf Integrationen mit Contact Centern

Integration von Contact Centern mit Komponente für Interaktionsteuerung (ICC) Für Rückrufe

Verwalten Sie eine CCaaS-Rückrufanforderung im konfigurierbaren Arbeitsbereich

Verwalten Sie eine CCaaS-Rückrufanforderung mit der globalen Sprachsteuerung

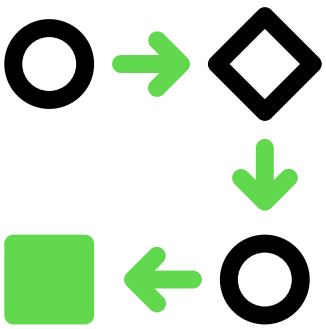
Kundenservice-Management verwenden

Kundenservice-Mitarbeiter und -Manager können mit der Anwendung Kundenservice-Management Fälle für Kunden erstellen, Fälle an Kundenservice-Mitarbeiter weiterleiten, die über die erforderlichen Kompetenzen und Verfügbarkeit verfügen, Kundeninformationen und Fallaktivitäten verwalten und zur Unterstützung bei der Fallauflösung andere Anwendungen und Abteilungen heranziehen.

Verwalten Sie Fälle

Finden Sie Tools zum Erstellen von Fällen, zur Interaktion mit Kunden und zur Lösung von Fragen und Problemen

Verwalten Sie Zeitpläne und Sites



Suchen Sie nach Tools für die Verwaltung Ihres Kalenders, verwenden Sie die mobile App, um die Arbeit zu verwalten und Installationsbasisaufgaben zu planen.

Automatisieren und optimieren

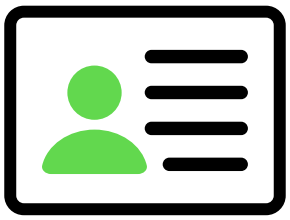
Suchen Sie nach Tools, um Ihre Arbeit zu automatisieren, und verwenden Sie KI-Tools, um Fälle zu optimieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Service Desk-Mitarbeiter-Management

Verwalten Sie Aufgaben und Zeitpläne für Service Desk-Mitarbeiter in Ihrem Team.

Kundenmanagement



Beaufsichtigen Sie kundenbezogene Aufgaben, einschließlich Standort- und Zugriffsmanagement, Verarbeitung von Verträgen und Berechtigungen, Verwaltung von Social Media und Outsourcing von Kundenservice.

Kundenkommunikation

Erfahren Sie mehr über Tools für Portale und Fallabwendung. Finden Sie Beispiele und Informationen zur Verwendung von Selfservice-Tools und zur Kontaktaufnahme mit Service Desk-Mitarbeitern.

Verwalten Sie Fälle

Verwalten Sie Kunden- und Verbraucherinteraktionen effizient, indem Sie Fälle erstellen, zuweisen und lösen, die über verschiedene Kanäle wie Chat, E-Mail und Anrufe empfangen wurden.

Verwenden Sie erweiterte Tools, konfigurierbare Arbeitsbereiche und Wissensressourcen, um Workflows zu optimieren und personalisierten und zeitnahen Support sicherzustellen.

Verwalten Sie Zeitpläne und Sites

Verwalten Sie Zeitpläne für Mitarbeiter, Kundenservicefälle und Installationsbasispläne mit Tools wie Mitarbeiterkalendern, in CSM integriertem Microsoft Outlook und der mobilen CSM-App.

Sie können Echtzeit-Updates, optimierte Zusammenarbeit und Serviceverträge erhalten, um die Effizienz und den Support des Kundenservice zu verbessern.

Automatisieren und optimieren

Integrieren Sie Virtual Agent für Automatisierung und proaktiven Kundenservice für eine frühzeitige Problemlösung. Verwenden Sie Task Intelligence, geführte Entscheidungen und Playbooks, um das Fallmanagement zu optimieren.

Service Desk-Mitarbeiter-Management

Das Mitarbeitermanagement umfasst die Personalbeschaffung, Schulung und Überwachung von Service Desk-Mitarbeitern, um den Kundenservice zu verbessern. Zu den wichtigsten Aufgaben gehören Zeiteingaben, Fallzuweisung, die Verwaltung spezieller Bearbeitungsnotizen, Chat-Support und die Überwachung ausgelagerter Service Provider-Aufgaben.

Kundenmanagement

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Optimieren Sie den Kundenzugriff, das Vertragsmanagement und die Integration von Social Media, um die Serviceeffizienz zu verbessern. Unterstützen Sie B2B2C-Modelle für bessere Kundenbeziehungen und verbessern Sie Workflows über mehrere Servicekanäle hinweg.

Kundenkommunikation

Optimieren Sie den Kundenservice mit Playbooks, reduzieren Sie die Lösungszeit und führen Sie Anwender durch Aufgaben. Ermöglichen Sie Kunden einen nahtlosen Service über Auto-Responder, Omni-Channel-Rückrufe und personalisierte Portal-Experiences für einen schnelleren, intelligenteren Support.

Verwalten Sie Fälle

Das Fallmanagement in bietet einen strukturierten und effizienten Ansatz für die Bearbeitung einer Vielzahl von Serviceanfragen, Incidents und Anfragen. Es umfasst die Prozesse und Tools, die zum Verwalten einzelner Fälle von der Initiierung bis zur Lösung verwendet werden, um sicherzustellen, dass die Servicebereitstellung konsistent, zeitnah und an den Organisationszielen ausgerichtet ist.

Verwalten Sie Fälle für das Kundenservice-Management

Anwendung oder Funktion	Beschreibung
Erstellen Sie Kundenservicefälle	• Erstellen Sie einen Kundenservicefall – Kundenservice-Mitarbeiter und Service Desk-Mitarbeiter können Fälle mit der Anwendung „Kundenservice-Management“ erstellen. • Erstellen Sie einen Kundenservicefall eines bestimmten Typs -Kundenservice-Mitarbeiter können verschiedene Arten von Fällen erstellen, indem sie eine Auswahl aus der Falltypauswahl treffen. • Erstellen Sie einen Kundenservicefall aus einem Chat – Wenn ein Kundenchat dazu führt, dass ein Fall geöffnet werden muss, erstellen Sie den Fall direkt aus der Konversation.
Kundenservicefall zuweisen	Service Desk-Mitarbeiter können Fälle sich selbst oder anderen Kundenservice-Mitarbeitern zuweisen.
Erstellen Sie eine Aufgabe für einen Kundenservicefall	Erstellen Sie eine Aufgabe für einen Kundenservicefall für zusätzliche Arbeit, die im Rahmen der Lösung des Falls abgeschlossen werden muss.
Erstellen Sie eine Fallaufgabe eines bestimmten Typs für einen Kundenservicefall	Kundenservice-Mitarbeiter können verschiedene Arten von Fallaufgaben erstellen, indem sie auf dem Bildschirm „Fallaufgabentypauswahl“ eine Auswahl treffen.
Arbeitsaufträge für Kundenservice-Fälle erstellen	Erstellen Sie einen Arbeitsauftrag für einen Kundenservicefall als Teil des Falllösungsprozesses.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwalten Sie Fälle für das Kundenservice-Management (Fortsetzung)

Anwendung oder Funktion	Beschreibung
Anforderungen im Namen von Kunden oder Verbrauchern erstellen	Kundenservice-Mitarbeiter können Anforderungen im Namen von Kunden von erstellen Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Oder über die Plattformschnittstelle.
Kundenservicefall schließen	Sie können einen Fall zu jeder Zeit schließen, außer wenn er sich im Status Gelöst befindet.
Erstellen Sie einen Verbraucherfall	• Erstellt einen Verbraucherfall aus einem Chat – Wenn ein Verbraucher-Chat dazu führt, dass ein Fall geöffnet werden muss, erstellen Sie den Fall direkt aus der Konversation. • Erstellt einen Verbraucherfall aus einem anonymen Chat – Wenn ein anonymer Chat dazu führt, dass ein Verbraucherfall erstellt werden muss, erstellen Sie den Fall direkt aus der Konversation.
Verbraucherdatensätze erstellen	• Erstellen Sie einen Verbraucherdatensatz – Service Desk-Mitarbeiter und Manager von Verbrauchern können Verbraucherdatensätze aus erstellen Kundenservice-Management Anwendung. • Erstellt einen Verbraucherdatensatz aus einem anonymen Chat – Wenn ein anonymer Chat dazu führt, dass ein Verbraucherdatensatz erstellt werden muss, erstellen Sie den Datensatz direkt aus der Konversation.
Zusätzliche Verbraucheradressen erstellen	Verbraucher können mehrere Adressen haben, einschließlich einer primären Adresse.
Mit einer E-Mail-Schnellnachricht auf Fälle antworten	Verwenden Sie vordefinierte E-Mail-Schnellnachrichten, um schnell Antworten für Kunden zu erstellen. Service Desk-Mitarbeiter können vordefinierte Schnellnachrichten auswählen, um dem Nachrichtentext von E-Mails Inhalt hinzuzufügen.
Konferenzanruf aus einem Fall initiieren	Im Rahmen der Lösung eines Kundenservicefalls können Sie einen Konferenzanruf zwischen beteiligten Benutzern initiieren.
Activity Stream verwenden	Erweiterungen in Aktivitätenstrom Helfen Sie, Unordnung in zu reduzieren Aktivitätenstrom Und reduzieren Sie den Aufwand für Service Desk-Mitarbeiter, um den Fallkontext zu verstehen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwalten Sie Fälle für das Kundenservice-Management (Fortsetzung)

Anwendung oder Funktion	Beschreibung
Fälle mit Knowledge Base- und Community-Inhalten lösen	Ermöglichen Sie Kundenservice-Mitarbeitern, einen Fall schneller zu lösen, indem sie nach Informationen aus der Knowledge Base und der Community suchen und, falls hilfreich, diese dem Fall zuordnen.
Kompetenzen für einen Kundenservicefall verwalten	Fügen Sie optionale und obligatorische Kompetenzen für einen Kundenservicefall hinzu, oder entfernen Sie diese.
Chat Zoom Connector Verwenden	Als Service Desk-Mitarbeiter können Sie ein Zoom-Meeting über einen Chat initiieren, um Kundenprobleme durch Live-Interaktionen schneller zu verstehen und zu lösen.
Verwenden des konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereichs im Kundenservice-Management	Verwenden Sie den konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich, um mit Kunden zu interagieren, Fälle zu erstellen und zu bearbeiten und Fragen und Probleme zu lösen.
Geschäftsstandort 360 Verwenden	Ermöglichen Sie Kundenservice-Mitarbeitern, eine umfassende 360-Grad-Ansicht der Probleme am Geschäftsstandort zu erhalten, damit sie die erforderlichen Kontextdaten erhalten, um die gemeldeten Probleme in effektiv zu lösen Kundenservice-Management (CSM) Anwendung.
Aufgaben für Service Desk-Mitarbeiter von outgesourcten Service Providern	Ausgelagerte Service Provider-Mitarbeiter erweitern die Fähigkeiten und Reichweite des Kundenservice einer Organisation, indem sie Kunden und Verbrauchern grundlegenden Kundenservice bieten.

Kundenservicefall erstellen

Kundenservice-Mitarbeiter und Mitarbeiter-Manager können Fälle mit der Kundenservice-Management-Anwendung erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_agent, sn_customerservice_manager oder admin

Hinweis: Abgesehen von diesen Rollen können Beitragende auch Fälle erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Rollen für beitragende Anwender.

Prozedur

1. Erstellen Sie einen Fall.

Option	Beschreibung
Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM	Wählen Sie im Formular „Interaktion“ die Option aus **Fall Erstellen** .
Plattform-Schnittstelle	Navigieren zu **Kundenservice** > **Fälle** > **Neu erstellen**an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Beschreibung
	Sie können Fälle auch folgendermaßen erstellen: ○ Auswählen **Neu** Aus der Liste Kundenservicefälle. ○ Wählen Sie den zugehörigen Link Neuen Fall erstellen aus einer beliebigen Entität aus, die einem Fall zugeordnet werden kann, z. B. Accounts oder Produkte.

2. Füllen Sie die Felder im Formular „Fall erstellen“ aus.

   Weitere Informationen zu den Feldern im Fallformular finden Sie unter Fallformular

3. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnis

Falls verfügbar sind die folgenden Informationen einem neu erstellten Fall zugeordnet:

- Der Name des Kontakts und das Unternehmen des Kontakts
- Die Produkt- und Vertragsdetails
- SLA und Berechtigungen

Kundenservicefälle eines bestimmten Typs erstellen

Kundenservice-Mitarbeiter können verschiedene Arten von Fällen erstellen, indem sie eine Auswahl aus der Falltypauswahl treffen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Arten von Fällen, die Service Desk-Mitarbeiter erstellen können, hängen von der Konfiguration von ab Kundenservicefalltypen Und Servicedefinitionen Funktionen. Weitere Informationen finden Sie in den folgenden Themen:

- Kundenservicefall-Typen konfigurieren
- Typen von Kundenservicefällen verwalten
- Servicedefinitionen werden konfiguriert

In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Service Desk-Mitarbeiter verwenden Falltypauswahl Um eine Auswahl zu treffen und Fälle zu erstellen.

Hinweis: Verwenden Sie in der Core-UI den Fall-Interceptor, um eine Auswahl zu treffen und einen Fall zu erstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Erstellen Sie einen Fall, indem Sie eine der folgenden Aktionen auswählen.

Beschreibung des Aktionsfelds für Service Desk-Mitarbeiter

Agent-Aktion	Beschreibung
Wählen Sie **Neu**.	Wählen Sie diese Aktion aus Falllisten und Falltyplisten aus, z. B. „meine Fälle“ oder „meine Beschwerdefälle“.
Wählen Sie Aus **Fall Erstellen**	Wählen Sie diese Aktion aus den folgenden Datensätzen aus: ○ Interaktion ○ Account ○ Kontakt ○ Verbraucher ○ Verkauftes Produkt ○ Installationsbasiselement

2. Treffen Sie eine Auswahl aus der Version der Falltypauswahl, die vom Systemadministrator konfiguriert wurde.

Beschreibung des Felds der Fallauswahl

Version	Schritte
Mehrfachauswahl	**a.** Wählen Sie den **Falltyp** aus. **b.** Wählen Sie bei Bedarf eine optionale Kategorie und einen optionalen Untertyp aus, um die verfügbaren Auswahlmöglichkeiten einzugrenzen. **c.** Wählen Sie **Fall erstellen** aus. **Hinweis:** Wenn kein Untertyp für einen Falltyp konfiguriert wurde, wird das Feld für den Untertyp nicht angezeigt.
Einzelauswahl	**a.** Wählen Sie den **Falltyp** aus. **b.** Wählen Sie **Fall erstellen** aus.
Produktservice Auswählen	**a.** Aktivieren oder deaktivieren Sie **Dieser Fall gilt für ein Produkt im Besitz** Kontrollkästchen. Dieses Kontrollkästchen steuert die Anzeige von **Produkt** Feld **b.** Wenn angezeigt, wählen Sie eine aus **Produkt** . **c.** Wählen Sie ein aus **Service** . **d.** Wählen Sie ein aus **Falltyp** . **e.** Wählen Sie **Fall erstellen** aus.

3. Füllen Sie die Felder im Fallformular aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen zu diesen Feldern finden Sie unter Kundenservicefall erstellen.

4. Wählen Sie **Speichern**.

Onboarding-Fälle erstellen

Erstellen Sie einen Fall, um neue Kunden oder bestehende Kunden für neue Produkte zu gewinnen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Onboarding-Fälle werden im Modul „Einarbeitungsfälle“ angezeigt und weisen das Präfix „ONB“ in der Fallnummer auf. Beispiel: ONB0001007.

Wenn die Anwendung „Case Playbook for Onboarding“ verfügbar ist, können Sie das Playbook zum Durchlaufen der Schritte verwenden, die zum Lösen von Onboarding-Fällen durchzuführen sind.

Prozedur

1. Erstellen Sie einen Fall.

Schnittstelle	Beschreibung
Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM	Klicken Sie im Interaktionsformular auf **Fall erstellen**.
Plattform	Navigieren Sie zu: **Kundenservice** > **Fälle** Und klicken Sie auf **Neu Erstellen** .

2. Wählen Sie den Falltyp aus.

Schnittstelle	Beschreibung
Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM	Im Popup-Fenster „Falltyp auswählen“: **a.** Wählen Sie den **Falltyp** aus. **b.** Wählen Sie im Feld **Kategorie** die Option „Kunden gewinnen“ aus. **c.** Klicken Sie auf **Fall erstellen**.
Plattform	Wählen Sie in der Liste der verfügbaren Falltypen im Interceptor „Kunden gewinnen“ aus.

3. Fügen Sie Kundeninformationen hinzu.
   - Wenn der Onboarding-Fall einen vorhandenen Kunden betrifft, füllen Sie die Felder **Account** und **Kontakt** oder **Verbraucher** aus.
   - Wenn der Onboarding-Fall einen neuen Kunden betrifft, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Neuer Kunde**, und füllen Sie die Felder im Formularabschnitt „Informationen zum neuen Kunden“ aus.

Feld	Beschreibung
Kundentyp	Der Typ des Kunden (entweder „Geschäft“ oder „Person“)

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Geschäftsname	Der Name des Unternehmens. Dieses Feld wird angezeigt und ist erforderlich, wenn Sie „Geschäft“ als Kundentyp auswählen. **Hinweis:** Sie können in dieses Feld Kundennamen eingeben, jedoch keine Partnernamen.
Benutzername	Der Name des Kontakts oder Verbrauchers. Dieses Feld wird angezeigt und ist erforderlich, wenn Sie „Person“ als Kundentyp auswählen.
E-Mail-Adresse	Die E-Mail-Adresse des Benutzers. Diese Adresse wird für Benachrichtigungen verwendet.
Telefonnummer	Die Telefonnummer des Benutzers.

4. **Wahlweise:** Fügen Sie über die zugehörige Liste **Zusätzliche Mitglieder** weitere Mitglieder zu dem Fall hinzu.
   Verwenden Sie diese zugehörige Liste, um die Benutzer oder Geschäftseinheiten zu erstellen, die in dem Onboarding-Fall berücksichtigt werden sollen. Klicken Sie auf **Neu**, und füllen Sie die Felder im Formular „Zugehörige Partei“ aus.

Feld	Beschreibung
Typ	Verwenden Sie das Feld **Typ**, um den Autorisierungstyp des zusätzlichen Mitglieds auszuwählen. Beispiele für Autorisierungstypen: ○ Mitinhaber ○ Unterzeichner ○ Empfänger ○ Unterkonto Bei zusätzlichen Mitgliedern kann es sich um Accounts, Kontakte und Verbraucher handeln. Die Auswahl im Feld **Typ** bestimmt, welches der folgenden Felder angezeigt wird: ○ Anwender ○ Verbraucher ○ Account
Anwender	Der Name des Kontakts, der als zusätzliches Mitglied hinzugefügt wird
Verbraucher	Der Name des Verbrauchers, der als zusätzliches Mitglied hinzugefügt wird
Account	Der Name des Accounts, der als zusätzliches Mitglied hinzugefügt wird

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Füllen Sie die Felder im Fallformular aus.
   Weitere Informationen und Feldbeschreibungen finden Sie unter Kundenservicefall erstellen.
6. Klicken Sie auf **Speichern**.
   - Wenn das Kontrollkästchen **Neuer Kunde** aktiviert ist, sind die Felder **Account** und **Kontakt** oder **Verbraucher** zum Speichern des Falls nicht erforderlich.
   - Wenn das Kontrollkästchen **Neuer Kunde** deaktiviert ist, sind die Felder **Account** und **Kontakt** oder **Verbraucher** zum Speichern des Falls erforderlich.

Erstellen Sie einen Datensatz im konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich

Erstellen Sie einen Datensatz im konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich über das Registerkartenmenü „Datensatz“.

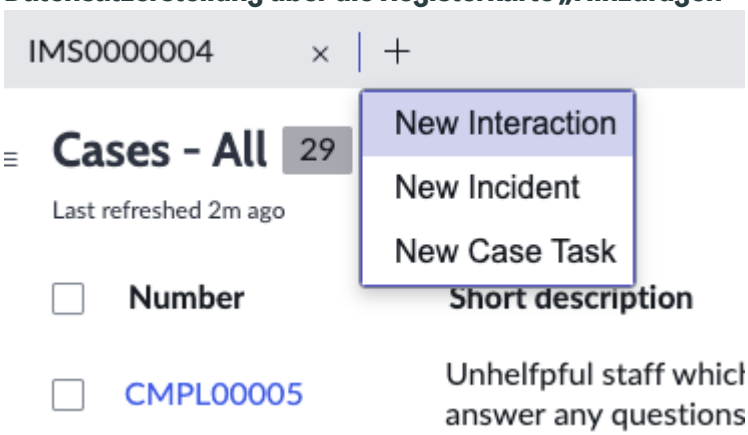
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_Agent,sn_customerservice.Consumer_Agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können Datensätze über die Registerkarte Hinzufügen im konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich erstellen. Wählen Sie das Pluszeichen (**+**) Symbol auf der Registerkarte Hinzufügen, um die Liste der Datensätze anzuzeigen, die erstellt werden können.

Datensatzerstellung über die Registerkarte „Hinzufügen“



Benutzer mit der Systemadministratorrolle können die Arten von Datensätzen konfigurieren, die in dieser Liste angezeigt werden. Der Standardwert ist ein Interaktionsdatensatz. Weitere Informationen zum Konfigurieren der Datensätze, die auf der Registerkarte Hinzufügen erstellt werden können, finden Sie unter Datensatzerstellung über das neue Registerkartenmenü in Service Operations-Arbeitsbereich konfigurieren .

Prozedur

1. Wählen Sie im konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich auf der Registerkarte Hinzufügen das Pluszeichen-Symbol (+) aus.
   Wenn Sie mehr als einen Datensatztyp erstellen können, zeigt das System eine Liste der verfügbaren Datensatztypen an. Beispiel: **Neue Interaktion** Oder **Neuer Incident** .

   Hinweis: Wenn Sie nur einen Datensatztyp erstellen können, zeigt das System ein leeres Formular dieses Datensatztyps an.

2. Wählen Sie den Typ des zu erstellenden Datensatzes aus.
   Das System zeigt ein leeres Formular dieses Datensatztyps auf der Registerkarte an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Füllen Sie die Felder im Datensatzformular aus.
4. Wählen Sie **Speichern**.

Kundenservicefälle aus Chats erstellen

Wenn ein Kunden-Chat dazu führt, dass ein Fall geöffnet werden muss, erstellen Sie den Fall direkt aus der Konversation.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_agent oder sn_customerservice_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie einen Kundenservicefall aus einer Supportkonversation erstellen, kopiert das System den Konversationsverlauf als Kommentar und Arbeitsnotizen in den Fall-Aktivitätenstrom. Zukünftige Nachrichten werden auch im Fall verfolgt.

Wichtig:

Beginnt in Utah, Connect-Support Wurde veraltet und wird nicht mehr unterstützt oder für eine neue Aktivierung verfügbar. Um ähnliche Fähigkeiten zu erhalten, wechseln Sie zu Erweiterte Arbeitszuweisung Und Mitarbeiterchat. Weitere Informationen finden Sie unter Wechseln Sie von Connect-Support zu Erweiterte Arbeitszuweisung und Mitarbeiterchat .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Connect** > **Connect-Support**an.
   Der Connect-Arbeitsbereich wird auf einer neuen Registerkarte geöffnet.
2. Klicken Sie auf die Support-Registerkarte der Connect-Seitenleiste, die durch ein Headset-Symbol angezeigt wird ( ).
3. Öffnen Sie unter **Fälle** eine Kundenservice-Konversation.
4. Klicken Sie unten in der Konversation auf das Menüsymbol ( ), um das Menü Connect-Aktionen zu öffnen.
5. Wählen Sie im Menü Connect-Aktionen die Option **Fall erstellen** aus.
   Das System öffnet ein neues Fallformular auf einer Datensatzregisterkarte und füllt automatisch einige Felder basierend auf den Konversationsdetails.
6. Füllen Sie das Formular aus und klicken Sie auf **Senden**.
   Alle Kommentare oder Arbeitsnotizen in der Datensatzunterhaltung werden als Kommentare zum Incident-Formular angezeigt. Arbeitsnotizen werden für den ESS-Benutzer nicht im Chat angezeigt. Der Chat-Mitarbeiter kann auswählen, ob eine Nachricht ein Kommentar oder eine Arbeitsnotiz in der Konversation ist.
   a. Klicken Sie in der Datensatzkonversation neben dem Texteingabefeld auf das Nachrichtentypsymbol ( ).
   b. Wählen Sie **Kommentar** oder **Arbeitsnotiz**.
   c. Geben Sie eine Nachricht ein.
   Standardmäßig werden Gesprächsnachrichten als Kommentare hinzugefügt.

   Hinweis: Wenn Sie einer Datensatzunterhaltung einen Anhang hinzufügen, wird dieser ebenfalls an den zugrunde liegenden Datensatz angehängt.

   Das System teilt den Datensatz automatisch in der Konversation mit, kopiert die Konversation in den Datensatzaktivitätsstrom und referenziert den Datensatz in der Tabelle Chat-Queue-Eintrag

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

[chat_queue_entry]. Alle neuen Datensatzfelder, die dem Datensatz hinzugefügt wurden, werden nicht im Chat angezeigt. Das System ändert auch die Dokument-ID für die Konversation, um auf die Incident-Nummer zu verweisen, anstatt auf den Eintrag in der Chat-Queue-Eintragstabelle.

Zugehörige Informationen

Connect-Arbeitsbereich

Kundenservicefall zuweisen

Service Desk-Mitarbeiter können Fälle sich selbst oder anderen Kundenservice-Mitarbeitern zuweisen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_agent, sn_customerservice_manager oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Schaltfläche **Mir zuweisen** ist nur sichtbar, wenn der aktuelle Benutzer über die Rolle „Kundenservice-Mitarbeiter“ verfügt und dem Fall nicht bereits zugewiesen ist.

Prozedur

1. Öffnen Sie einen Kundenservicefall.
2. Weisen Sie den Fall zu.

Option	Bezeichnung
Weisen Sie sich den Fall selbst zu.	Klicken Sie auf **Mir zuweisen**.
Weisen Sie den Fall einem anderen Kundenservice-Mitarbeiter zu.	Wählen Sie im Feld **zugewiesen an** einen Kundenservice-Mitarbeiter aus.

Der Name des Kundenservice-Mitarbeiters wird im Feld **zugewiesen an** angezeigt. Wenn der Kundenservice-Mitarbeiter auch einer Kundenservice-Mitarbeiter-Gruppe angehört, wird der Gruppenname im Feld **Zuweisungsgruppe** angezeigt.

Erstellen Sie eine Aufgabe für einen Kundenservicefall

Erstellen Sie eine Aufgabe für einen Kundenservicefall für zusätzliche Arbeit, die im Rahmen der Lösung des Falls abgeschlossen werden muss.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_agent, sn_customerservice_manager oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie eine Aufgabe erstellen, verwendet das System Informationen aus dem Fall, um Felder im Formular „Fallaufgabe“ automatisch auszufüllen. Nachdem Sie eine Aufgabe erstellt und gespeichert haben, wird sie in angezeigt **Aufgaben** Zugehörige Liste im Fallformular.

Prozedur

1. Öffnen Sie den gewünschten Fall.
2. Von **Aufgaben** Zugehörige Liste, klicken Sie auf **Neu** .
3. Füllen Sie die Felder im Formular „Fallaufgabe“ aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formularfelder für Fallaufgabe

Feld	Beschreibung
Anzahl	Die automatisch zugewiesene Fallaufgabennummer.
Übergeordneter Fall	Die Nummer des übergeordneten Falls. Dies kann ein Fall aus der Falltabelle [sn_customerservice_Case] oder einer beliebigen untergeordneten Tabelle der Falltabelle sein.
Übergeordnet	Die Nummer des übergeordneten Datensatzes, wenn die Aufgabe aus einem anderen Datensatztyp als einem Fall erstellt wird. Dieses Feld wird ausgefüllt, wenn eine Fallaufgabe aus einem nicht-Falldatensatz erstellt wird, z. B. einem Incident, einem Problem, einem Change oder einer Anforderung. Dieses Feld ist ein Verweis auf die Tabelle „Aufgabe“ [Aufgabe]. **Hinweis:** Möglicherweise müssen Sie den Fallaufgabendatensatz konfigurieren, um anzuzeigen **Übergeordnet** Feld. Weitere Informationen zum Hinzufügen von Feldern zu einem Formular finden Sie unter Konfigurieren des Formularlayouts .
Kontakt	Der Kontakt für den übergeordneten Fall. Dieses Feld ist ein Verweis auf die Tabelle „Kontakt“ [Customer_contact].
Account	Der Account für den übergeordneten Fall. Dieses Feld ist ein Verweis auf die Tabelle „Account“ [Customer_Account].
Verbraucher	Der Verbraucher für den übergeordneten Fall. Dieses Feld ist ein Verweis auf die Tabelle „Verbraucher“ [csm_Consumer].
Betreff	Der Betreff der Fallaufgabe.
Beschreibung	Eine Beschreibung der Arbeit, die ausgeführt werden muss, um die Fallaufgabe abzuschließen.
Priorität	Die zugewiesene Priorität der Fallaufgabe: ○ 1 – Kritisch ○ 2 – Hoch ○ 3 - Mittel ○ 4 - Niedrig (Standard)
Status	Der aktuelle Status der Fallaufgabe: ○ Öffnen ○ Geschlossen
Zugewiesen an	Der zugewiesene Anwender.
Servicedefinition	Dieses Feld ist ein Verweis auf die Tabelle „Servicedefinition“ [sn_Case_type_selection].
Arbeitsnotizenliste	Interne Benutzer, die eine Benachrichtigung über diesen Fall erhalten, wenn Arbeitshinweise hinzugefügt werden. Sie können nur interne Benutzer zur Liste der Arbeitsnotizen hinzufügen.
Arbeitsnotizen	Informationen zur Fallaufgabe, z. B. Schritte zur Lösung. Interne Anwender, die zu hinzugefügt wurden **Liste der**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Arbeitsnotizen Erhalten Sie eine Benachrichtigung, wenn Arbeitsnotizen zu einer Fallaufgabe hinzugefügt werden.
Zusätzliche Anmerkungen	Für Kunden sichtbare Kommentare. Jeder Kommentar wird in eingefügt **Aktivität** Feld, wenn der Anwender auswählt **Veröffentlichen** .

4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Erstellen Sie eine Fallaufgabe eines bestimmten Typs für einen Kundenservicefall

Kundenservice-Mitarbeiter können verschiedene Arten von Fallaufgaben erstellen, indem sie auf dem Bildschirm „Fallaufgabentypauswahl“ eine Auswahl treffen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle:

- sn_customerservice_agent
- sn_customerservice.consumer_agent
- sn_customerservice_manager
- sn_customerservice.svc_location_agent
- sn_customerservice.case_task_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Arten von Fallaufgaben, die Service Desk-Mitarbeiter erstellen können, hängen von der Konfiguration von ab Kundenservicefalltypen Und Servicedefinitionen Funktionen. Weitere Informationen finden Sie in den folgenden Themen:

- Kundenservicefall-Typen konfigurieren
- Typen von Kundenservicefällen verwalten
- Servicedefinitionen werden konfiguriert

In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Service Desk-Mitarbeiter verwenden Bildschirm „Falltypauswahl“ Um eine Auswahl zu treffen und Fälle zu erstellen.

Prozedur

1. Erstellen Sie eine Fallaufgabe.
   - Wählen Sie Aus **Neu** Aus einer Fallaufgabenliste.
   - Wählen Sie Aus **Neu** Über die Registerkarte „zugehörige Liste Aufgaben“ in einem Falldatensatz.
   - Wählen Sie aus **+** Symbol in der Aufgabenliste „zugehörige Datensätze“ in der Komponente „dynamische zugehörige Datensätze“.
   - Wählen Sie die deklarative Aktion Aufgabe im Aktivitätenbetrachter aus.
   - Wählen Sie Aus **Aufgabe Erstellen** In einer Fall-Playbook-Phase.
2. Treffen Sie eine Auswahl in der Fallaufgabentypauswahl.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wenn Sie die Fallaufgabe aus einer Fallaufgabenliste erstellen **Serviceaufgabe** Das Feld in der Fallaufgabentypauswahl zeigt alle zugehörigen Services an, bei denen die Zieltabelle Fallaufgabe [sn_customerservice_Task] und Erweiterungen der Fallaufgabe ist.
- Wenn Sie die Fallaufgabe aus einem Falldatensatz erstellen **Fallaufgabenservice** Feld listet die Aufgabenservices auf, die sich auf den Fallservice beziehen. Wenn für den Fall kein Service vorhanden ist, wird **Serviceaufgabe** Das Feld zeigt alle zugehörigen Services an, bei denen die Zieltabelle Fallaufgabe [sn_customerservice_Task] und Erweiterungen der Fallaufgabe ist.

3. Wählen Sie Aus **Aufgabe erstellen**
   Die Fallaufgabe wird mit der ausgewählten Aufgabenservicedefinition erstellt. Wenn Standardwerte in der Definition des Fallaufgaben-Service definiert wurden, werden diese Werte im Fallaufgaben-Datensatz ausgefüllt.

Arbeitsaufträge für Kundenservice-Fälle erstellen

Erstellen Sie einen Arbeitsauftrag für einen Kundenservicefall als Teil des Falllösungsprozesses.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_customerservice_agent, sn_customerservice_manager oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Nachdem ein Arbeitsauftrag erstellt wurde, wird er im Fallformular in der zugehörigen Liste **Arbeitsaufträge** angezeigt. Die Fallnummer referenziert auch den Arbeitsauftrag.

Prozedur

1. Öffnen Sie den gewünschten Fall.
2. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Arbeitsaufträge** auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Arbeitsauftragsformular aus.
   Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen Arbeitsauftrag .
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Zugehörige Informationen

Arbeitsaufträge verwalten

Anforderungen im Namen von Kunden oder Verbrauchern erstellen

Kundenservice-Mitarbeiter können Anforderungen im Namen von Kunden von erstellen Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Oder über die Plattformschnittstelle.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Kundenservice-Mitarbeiter können den Katalog durchsuchen und eine Auswahl treffen, um eine Anforderung im Namen eines Kunden zu erstellen.

- Von Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Service Desk-Mitarbeiter können Anforderungen aus Fall- und Interaktionsdatensätzen erstellen.
- Über die Plattform-Schnittstelle können Kundenservice-Mitarbeiter Anforderungen aus Falldatensätzen erstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Öffnen Sie einen Kundenservicefall.
2. Um eine Anforderung zu erstellen, führen Sie eine der folgenden Aktionen aus:
   - Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM: Klicken Sie auf das Symbol „weitere UI-Aktionen“ ( ) Und wählen Sie aus **Anforderung Erstellen** .
   - Plattform-Schnittstelle: Klicken Sie auf das Symbol für das Kontextmenü des Formulars, und wählen Sie **Anforderung erstellen**.
3. Wählen Sie ein Element oder einen Service aus dem Katalog aus, um die Elementseite anzuzeigen.
4. **Wahlweise:** Wählen Sie die Menge aus.
5. Um die Anforderung abzuschließen, führen Sie eine der folgenden Aktionen aus:

Schnittstelle	Aktion
Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM	Führen Sie diese Schritte aus: **a.** Klicken Sie auf **Jetzt bestellen**. **b.** Fügen Sie die Informationen in diesen Feldern im Popup-Fenster „Auftragsbestätigung“ hinzu oder ändern Sie sie: **Anforderung**, **Lieferinformationen**, **Spezielle Anweisungen**. **c.** Klicken Sie auf **Zur Kasse**. Das System erstellt die Anforderung und zeigt die Anforderungsnummer an. Klicken Sie auf **Details anzeigen**, um den Anforderungsdatensatz zu öffnen.
Plattform-Schnittstelle	Klicken Sie auf **Jetzt bestellen**. Das System erstellt die Anforderung und zeigt die Anforderungsnummer an. Eine Informationsnachricht enthält einen Link zu dem Fall, der der Anforderung zugeordnet ist.

6. Klicken Sie im Fallformular auf die zugehörige Liste **Anforderungen**, um die dem Fall zugeordneten Anforderungen anzuzeigen.

Fügen Sie einem Fall eine Berechtigung hinzu

Fügen Sie einem Kundenservicefall-Datensatz in eine oder mehrere Berechtigungen hinzu Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_esm_Agent, sn_customerservice.Consumer_Agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Service Desk-Mitarbeiter können die verfügbaren Berechtigungen für einen Kundenservicefall anzeigen und dem Fall eine oder mehrere Berechtigungen zuordnen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verfügbare Berechtigungen sind dem im Falldatensatz ausgewählten Account, Verbraucher oder Vertrag zugeordnet.

Beginnend mit Zurich Release, die `sn_customerservice.advanced_entitlements`Die Systemeigenschaft bestimmt, ob Service Desk-Mitarbeiter eine Berechtigung einem Fall oder mehreren Berechtigungen zuordnen können.

- Bei „wahr“ ist die zugehörige Liste „Fallberechtigungen“ im Fallformular und im sichtbar **Berechtigung** Feld ist ausgeblendet. Service Desk-Mitarbeiter können diese Liste verwenden, um dem Fall mehrere Berechtigungen zuzuordnen.
- Wenn auf „falsch“ festgelegt, wird **Berechtigung** Das Feld ist im Fallformular sichtbar, und die zugehörige Liste „Fallberechtigungen“ ist ausgeblendet. Service Desk-Mitarbeiter können dieses Feld verwenden, um dem Fall eine Berechtigung zuzuordnen.

Weitere Informationen finden Sie unter Mit Kundenservice-Management installierte Eigenschaften .

Prozedur

1. Öffnen Sie einen Falldatensatz in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.
2. Fügen Sie dem Fall eine oder mehrere Berechtigungen hinzu.
3. Wählen Sie die Registerkarte zugehörige Liste „Fallberechtigungen“ aus, und wählen Sie dann aus **Hinzufügen** .
   Wenn auf der Datensatzseite die Registerkarte zugehörige Listen im kontextbezogenen Seitenbereich angezeigt wird, erweitern Sie die Liste der Fallberechtigungen, und wählen Sie dann aus **Alle anzeigen** Zum Anzeigen der Liste der Fallberechtigungen.
4. Wählen Sie im Popup-Fenster Fallberechtigungen hinzufügen eine oder mehrere Berechtigungen aus.
   Im Popup-Fenster Berechtigungen hinzufügen werden die Berechtigungen angezeigt, die dem im Falldatensatz ausgewählten Account, Verbraucher, Produkt und Vertrag zugeordnet sind.
5. Wählen Sie Aus **Hinzufügen** Im Popup-Fenster Fallberechtigungen hinzufügen.

   Die ausgewählten Berechtigungen werden der Liste der Fallberechtigungen hinzugefügt.
6. Wählen Sie Aus **Speichern** Um die Änderungen am Fall zu speichern.

Fügen Sie einer Fallposition eine Berechtigung hinzu

Fügen Sie einer Fallposition in eine oder mehrere Berechtigungen hinzu Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_agent

Prozedur

1. Öffnen Sie einen Fallpositionsdatensatz in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.
2. Wählen Sie die Registerkarte Fallpositionsberechtigungen aus.
3. Wählen Sie Aus **Hinzufügen** Auf der Registerkarte Fallpositionsberechtigungen.
4. Wählen Sie im Popup-Fenster Berechtigungen hinzufügen eine oder mehrere Berechtigungen aus.
   Im Popup-Fenster Berechtigungen hinzufügen werden die Berechtigungen angezeigt, die dem zugeordnet sind **Account** Feld im Fallpositionsdatensatz und im **Vertrag** Feld im übergeordneten Falldatensatz.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Wählen Sie Aus **Hinzufügen** Im Popup-Fenster Berechtigungen hinzufügen.

   Die ausgewählten Berechtigungen werden der Registerkarte Berechtigungen für Fallposition hinzugefügt.

Kundenservicefall schließen

Sie können einen Fall zu jeder Zeit schließen, außer wenn er sich im Status **Gelöst** befindet.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_agent, sn_customerservice_manager oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Nachdem ein Kundenservice-Mitarbeiter eine Lösung für einen Fall vorgeschlagen hat, ändert sich der Status in **Gelöst**, und der Kunde kann entweder die Lösung annehmen oder ablehnen. Wenn er sie akzeptiert, wird der Fall geschlossen. Wenn er sie ablehnt, wird der Status auf **Offen** zurückgesetzt.

Ein Service Desk-Mitarbeiter oder Manager eines Service Desk-Mitarbeiters kann einen Fall jederzeit schließen, es sei denn, er befindet sich im **Gelöst** status, während nur ein Kunde die vorgeschlagene Lösung akzeptieren oder ablehnen kann. Wenn ein Kundenservice-Mitarbeiter oder Mitarbeiter-Manager einen Fall schließt, müssen Details im Feld **Auflösungshinweise** enthalten sein.

Prozedur

1. Öffnen Sie einen Kundenservicefall in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.
2. Wählen Sie die Registerkarte **Details** aus.
3. Füllen Sie im Abschnitt „Abschlussinformationen“ die folgenden Felder aus.
   a. Wählen Sie im einen Code aus **Lösungscode** Feld, das den Lösungsstatus des Falls angibt.
   b. Geben Sie alle Informationen im Zusammenhang mit dem Abschluss im Feld **Auflösungshinweise** ein.
4. Wählen Sie Aus **Fall Schließen** .

Umfragen zur Zufriedenheit mit dem Kundenservice

Kunden können eine Zufriedenheitsumfrage abschließen, wenn sie eine Falllösung akzeptieren oder einen Fall aus dem Customer Service Portal schließen.

Wenn ein Kunde eine vorgeschlagene Lösung für einen Fall akzeptiert, indem er im Falldatensatz auf **Lösung akzeptieren** klickt oder einen Fall schließt, indem er auf **Fall schließen** klickt, kann er auf eine Zufriedenheitsumfrage im Customer Service Portal zugreifen. Kunden haben die Möglichkeit, die Umfrage abzuschließen oder zu überspringen.

Wenn ein Kunde den E-Mail-Kommunikationskanal verwendet, sendet das System eine E-Mail mit einem Link zu einer Kundenzufriedenheitsumfrage, wenn ein Kundenservice-Mitarbeiter einen Fall schließt. Der Kunde kann auf diesen Link klicken, um die Umfrage abzuschließen.

Hinweis: Pro Fall kann eine Umfrage generiert werden. Wenn für einen Fall bereits eine Umfrage generiert wurde, kann keine zweite Umfrage generiert werden, auch wenn ein Fall erneut geöffnet und geschlossen wird.

Die Anwendung Customer Service enthält eine Standardumfrage, die Sie nach Bedarf anpassen können. Um die Standardumfrage anzupassen, navigieren Sie zu **Umfrage** > **Umfragen anzeigen** Und wählen Sie aus **Umfrage Zur Zufriedenheit Mit Kundenservice** Aus

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

der Liste der Bewertungsmetriktypen. Um die Standardumfrage zu bearbeiten, öffnen Sie die Umfrage und klicken auf die Schaltfläche **Umfragedesigner**.

Sie können Ihre eigene Umfrage auch mit dem Umfragedesigner-Tool entwerfen. Stellen Sie nach dem Entwerfen einer Umfrage sicher, dass Sie eine Bedingung für die Auslösung der Umfrage auswählen.

Zugehörige Informationen

Bewertungen und Umfragen

Servicemanager-Dashboard

Verbraucherfälle aus Chats erstellen

Wenn ein Verbraucher-Chat dazu führt, dass ein Fall geöffnet werden muss, erstellen Sie den Fall direkt aus der Konversation.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice.consumer_agent, sn_customerservice_manager oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie einen Fall aus einer Support-Konversation erstellen, kopiert das System den Konversationsverlauf als Kommentar und Arbeitshinweise in den Fall-Aktivitätenstrom. Zukünftige Nachrichten werden auch im Fall verfolgt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Collaborate** > **Connect-Support**an.
   Der Connect-Arbeitsbereich wird auf einer neuen Registerkarte geöffnet.
2. Klicken Sie auf die Support-Registerkarte der Connect-Seitenleiste, die durch ein Headset-Symbol angezeigt wird.
   Die Support-Registerkarte zeigt **Queues**, denen Sie angehören. Sie zeigt auch Ihre offenen Supportgespräche unter **Fälle** an. Wenn ein Verbraucher eine Support-Konversation startet oder ein Kundenservice-Mitarbeiter eine Konversation in eine Warteschlange überträgt, kann jeder Kundenservice-Mitarbeiter, der der zugehörigen Warteschlange angehört, die Konversation annehmen. Ein Mitarbeiter kann auch eine direkte Weiterleitung eines Gesprächs zu Ihnen anfordern.
3. Öffnen Sie unter **Fälle**eine Verbraucherkonversation.
4. Klicken Sie unten in der Konversation auf das Menüsymbol, um das Menü Connect-Aktionen zu öffnen.
5. Wählen Sie im Menü Connect-Aktionen die Option Fall erstellen aus.
   Das System öffnet ein neues Fallformular und füllt einige der Felder basierend auf den Konversationsdetails. (Für einen Fall, der aus einem Verbraucher-Chat erstellt wurde, wird das Feld **Verbraucher** ausgefüllt, und das Feld **Kurzbeschreibung** zeigt die anfängliche Chatanforderung des Verbrauchers an.)
6. Füllen Sie das Formular aus und klicken Sie auf **Senden**.
   Das System gibt den Datensatz automatisch in der Konversation frei, kopiert die Konversation in den Aktivitätsstrom des Datensatzes und referenziert den Datensatz in der Tabelle „Eintrag in Chatwarteschlange“ [chat_queue_entry].

Verbraucherfälle aus anonymen Chats erstellen

Wenn ein anonymer Chat dazu führt, dass ein Verbraucherfall erstellt werden muss, erstellen Sie den Fall direkt aus der Konversation.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice.consumer_agent, sn_customerservice_manager oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie einen Fall aus einer Support-Konversation erstellen, kopiert das System den Konversationsverlauf als Kommentar und Arbeitshinweise in den Fall-Aktivitätenstrom. Zukünftige Nachrichten werden auch im Fall verfolgt.

Prozedur

1. Antworten Sie auf eine anonyme Chatanforderung.
2. Chatten Sie mit dem Benutzer, um das Problem zu ermitteln.
3. Klicken Sie unten in der Konversation auf das Menüsymbol, um das Menü Connect-Aktionen zu öffnen.
4. Wählen Sie im Menü Connect-Aktionen die Option **Fall für Gast erstellen** aus.
   Das System öffnet ein neues Fallformular und füllt einige der Felder basierend auf den Konversationsdetails. Für einen Fall, der aus einem Gast-Benutzer-Chat erstellt wurde, zeigt das Feld **Kurzbeschreibung** die anfängliche Chatanforderung des Benutzers an.
5. Füllen Sie das Formular aus und klicken Sie auf **Senden**.
   Das System teilt den Datensatz automatisch in der Konversation mit, kopiert die Konversation in den Datensatzaktivitätsstrom und referenziert den Datensatz in der Tabelle Chat-Queue-Eintrag [chat_queue_entry].

Verbraucherdatensätze erstellen

Verbraucherservice-Mitarbeiter und -Manager können Verbraucherdatensätze aus der Kundenservice-Management-Anwendung erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice.consumer_agent, sn_customerservice_manager oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Kunde** > **Verbraucher**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Verbraucherformular nach Bedarf aus.
4. Füllen Sie die Felder auf der Registerkarte „Primäre Adresse“ aus.
   Ein Verbraucher kann mehrere Adressen haben, aber nur eine primäre Adresse. Die primäre Adresse wird auf der Registerkarte „Primäre Adresse“ im Verbraucherformular und in der zugehörigen Liste **Adressen** gespeichert.
5. Füllen Sie bei Bedarf beliebige Felder auf der Registerkarte „Voreinstellungen“ aus.
6. Wählen Sie **Absenden**.
   Der Datensatz wird der Verbraucher-Tabelle (csm_consumer) hinzugefügt. Die primäre Adresse wird der zugehörigen Liste **Adressen** hinzugefügt, und das Feld **Primär** wird auf **true** festgelegt.

Zugehörige Informationen

Zusätzliche Verbraucheradressen erstellen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verbraucherdatensätze aus anonymen Chats erstellen

Wenn ein anonymer Chat dazu führt, dass ein Verbraucherdatensatz erstellt werden muss, erstellen Sie den Datensatz direkt aus der Konversation.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice.consumer_agent, sn_customerservice_manager oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

1. Antworten Sie auf eine anonyme Chatanforderung.
2. Chatten Sie mit dem Benutzer, um das Problem zu ermitteln.
3. Klicken Sie unten in der Konversation auf das Menüsymbol, um das Menü Connect-Aktionen zu öffnen.
4. Wählen Sie im Menü Connect-Aktionen die Option **Verbraucher und Fall für Gast erstellen** aus.

   Das System öffnet ein Verbraucherformular und füllt einige der Felder basierend auf den Konversationsdetails. Für einen Verbraucherdatensatz, der aus einem Gast-Benutzer-Chat erstellt wurde, zeigen die Felder **Vorname**, **Nachname** und **E-Mail** Informationen aus der ersten Chatanforderung an.

   Wenn Sie diese Option auswählen, wird ein Verbraucherdatensatz anhand der Informationen erstellt, die im Datensatzersteller bereitgestellt werden, und der Fall wird dann dem neu erstellten Verbraucher zugeordnet. Das Fallformular wird auch mit den Informationen ausgefüllt, die im Datensatzersteller bereitgestellt werden.
5. Füllen Sie das Formular aus und klicken Sie auf **Senden**.

Zusätzliche Verbraucheradressen erstellen

Verbraucher können mehrere Adressen haben, einschließlich einer primären Adresse.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice.consumer_agent, sn_customerservice_manager oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die primäre Adresse wird auf der Registerkarte „Primäre Adresse“ im Verbraucherformular und in der zugehörigen Liste **Adressen** gespeichert. Wenn Sie die Felder auf der Registerkarte „Primäre Adresse“ ausfüllen und auf **Absenden** klicken, werden diese Informationen der zugehörigen Liste **Adressen** als primäre Adresse hinzugefügt, wobei das Feld **Primär** auf „true“ festgelegt wird. Alle an den Feldern **Primäre Adresse** vorgenommenen Änderungen werden auch in der zugehörigen Liste aktualisiert. Ein Verbraucher kann nur eine primäre Adresse haben.

Andere Adressen, z. B. Abrechnungs- oder Versandadressen, können erstellt und in der zugehörigen Liste **Adressen** gespeichert werden. Für diese anderen Adressen ist das Feld **Primär** auf **false** gesetzt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Kunde** > **Verbraucher**an.
2. Klicken Sie auf die Nummer des gewünschten Verbrauchers.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Adresse** auf **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder im Standortformular aus.
5. Um diese Adresse als primäre Adresse für den Verbraucher zu kennzeichnen, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Primär**.
   Ein Verbraucher kann mehrere Adressen haben, aber nur eine primäre Adresse.
6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Mit einer E-Mail-Schnellnachricht auf Fälle antworten

Verwenden Sie vordefinierte E-Mail-Schnellnachrichten, um schnell Antworten für Kunden zu erstellen. Service Desk-Mitarbeiter können vordefinierte Schnellnachrichten auswählen, um dem Nachrichtentext von E-Mails Inhalt hinzuzufügen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Geschäftsmanager und Administratoren können E-Mail-Schnellnachrichten einrichten und den Inhalt für die Beantwortung von Fällen vordefinieren. Sie können beispielsweise persönliche Begrüßungen, Ausschlüsse, verschiedene Typen zusätzlicher Informationen und Signaturen vordefinieren.

Sie können Symbole, Geschäftslogos, Bilder, HTML-Layout und Rich-Text-Format integrieren. Sie können auch Schnellnachrichten so konfigurieren, dass sie nur von einem bestimmten Anwender oder einer bestimmten Gruppe angezeigt werden können.

Weitere Informationen finden Sie in den folgenden Themen:

- E-Mails mit Schnellnachrichten verfassen
- Schnellnachrichten definieren

Prozedur

1. Öffnen Sie einen Kundenservicefall.
2. Wählen Sie das Symbol weitere Aktionen (...) Und dann auswählen **E-Mail** .
3. Wählen Sie im Header E-Mail verfassen das Dropdown-Menü Schnellnachrichten aus, und wählen Sie eine vordefinierte Nachricht aus.
   Der Inhalt der Schnellnachricht wird an der Cursorposition in den Nachrichtentext eingefügt.
4. **Wahlweise:** Wählen Sie zusätzliche Schnellnachrichten aus.
5. Wählen Sie **Senden**.

Zugehörige Informationen

Schnellnachrichten definieren

E-Mails mit Schnellnachrichten verfassen

Konferenzanruf aus einem Fall initiieren

Im Rahmen der Lösung eines Kundenservicefalls können Sie einen Konferenzanruf zwischen beteiligten Benutzern initiieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_agent, sn_customerservice_manager, admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Kundenservice-Mitarbeiter können einen Konferenzanruf aus einem Fall initiieren und Teilnehmer hinzufügen, einschließlich Bereitschaftsmitgliedern von Schichtgruppen.

Hinweis:

Notify muss eingerichtet sein, bevor Sie Notify bei Aufgaben verwenden können. Stellen Sie sicher, dass sich Notify-Telefonnummern (E.164 oder Kurzwahl) in Nummerngruppen mit Anruf-Workflows befinden. Stellen Sie auch sicher, dass die Eigenschaft **glide.notify.task.phone_number** auf eine dieser Notify-Telefonnummern eingestellt ist.

Prozedur

1. Öffnen Sie den gewünschten Fall.
2. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Konferenzanruf starten**.
3. Wählen Sie eine oder mehrere **Empfänger** für die Teilnahme am Konferenzanruf aus.
   Sie können einzelne Teilnehmer, Gruppen oder einzelne Telefonnummern hinzufügen.

Zugehörige Informationen

Konferenzanruf starten

Starten Sie eine Konferenzschaltung von einer Aufgabe aus

Activity Stream verwenden

Erweiterungen zu Aktivitätenstrom Helfen Sie, die Unordnung im Aktivitätenstrom und den Aufwand des Service Desk-Mitarbeiters zu reduzieren, den Fallkontext zu verstehen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Verbesserungen im Aktivitätenstrom umfassen Folgendes:

- Nach Post-Typ filtern
- Sortieren Sie Nachrichten und Ereignisse
- Verbesserte E-Mail-Darstellung

Prozedur

1. Öffnen Sie einen Kundenservicefall.
   Der Aktivitätenstrom wird mit den Filteroptionen angezeigt.
2. Klicken Sie auf das Filtersymbol ( ).
   Die Filtersätze werden angezeigt. Der Konversationsfilter legt Elemente wie E-Mails, Kommentare und Arbeitsnotizen fest.
3. Wählen Sie in der Dropdown-Liste Filter für die **Beitragstypen** aus.
   Wenn Sie beispielsweise **Arbeitsnotizen** auswählen, werden im Aktivitätenstrom nur Notizen angezeigt.

   Hinweis: Nur auswählen **Feldänderungen** Zeigt die Felder im Aktivitätenstrom an.

4. Wählen Sie die Dropdown-Liste **Feldänderungen** aus, um die Felder zu filtern.
   Wenn Sie z. B. **Status** auswählen, werden nur die Status-Changes angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Klicken Sie auf die Registerkarte **Gekennzeichnet**, damit nur gekennzeichnete Nachrichten angezeigt werden.

   Gekennzeichnete Nachrichten sind für alle sichtbar, die Zugriff auf den Fall haben.

6. Klicken Sie auf das Sortiersymbol ( ), um die Ereignisse und Nachrichten basierend auf der Zeitleiste zu sortieren.

7. Klicken Sie auf das Symbol „weitere Optionen“ (•••) Und wählen Sie aus **Erweitern Sie alle Posts** Um die Post-Details anzuzeigen oder auszuwählen **Reduzieren Sie alle Posts** Um zum vorherigen Status zurückzukehren.

8. Klicken Sie in einer E-Mail auf **Mehr anzeigen**, um die aktuelle E-Mail-Antwort in einem erweiterten Formular anzuzeigen.

9. Klicken Sie auf **Vollständige Konversation anzeigen**, um den gesamten E-Mail-Thread anzuzeigen.

Zugehörige Informationen

Aktivitätenstrom konfigurieren

Fälle mit Knowledge Base- und Community-Inhalten lösen

Ermöglichen Sie Kundenservice-Mitarbeitern, einen Fall schneller zu lösen, indem sie nach Informationen aus der Knowledge Base und der Community suchen und, falls hilfreich, diese dem Fall zuordnen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Fallformular zeigt kontextbezogene Suchergebnisse basierend auf dem im Feld **Kurzbeschreibung** eingegebenen Text an. Diese Suchergebnisse liefern gezielte Wissensartikel, angeheftete Artikel und Community-Inhalte für Kundenservice-Mitarbeiter.

Kundenservice-Mitarbeiter können nach Informationen suchen, die im Zusammenhang mit einem Fall stehen, wenn sie einen Fall öffnen, oder an einem bereits geöffneten Fall arbeiten. Wenn die Suche zu einem zugehörigen Inhalt führt, kann der Kundenservice-Mitarbeiter eine Vorschau des Inhalts anzeigen. Wenn die Informationen relevant sind, kann der Kundenservice-Mitarbeiter sie als hilfreich markieren. Wissensartikel können auch an den Fall angehängt werden.

Standardmäßig enthalten Suchergebnisse Wissensartikel, angeheftete Artikel und gelöste Community-Fragen und Blogs. Abhängig von der Konfiguration können Suchergebnisse auch andere Arten von Informationen enthalten, z. B. offene und gelöste Fälle und Probleme. Mit dem Plugin „Predictive Intelligence for Customer Service Management“ (com.snc.csm_ml) können Sie auch ähnliche Fälle und Wissensartikel anzeigen.

Kundenservice-Fallmanager können das Dashboard „Einblicke für Fälle anfordern“ verwenden, um festzustellen, welche Fälle keine oder nur unzureichende Wissensabdeckung haben. Weitere Informationen finden Sie unter Dashboard „Bedarfseinblicke für Fälle“ .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Fälle**an.

2. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Öffnen Sie einen neuen Fall, und beginnen Sie mit der Eingabe im Feld **Kurzbeschreibung**.
- Öffnen Sie einen vorhandenen Fall, und klicken Sie auf **Zugehörige Suchergebnisse**.

Alle übereinstimmenden Suchergebnisse werden im Abschnitt **Zugehörige Suchergebnisse** angezeigt. Der angezeigte Inhalt hängt von den Berechtigungen ab, die dem Kundenservice-Mitarbeiter in Wissen und Communities zugewiesen sind.

3. Klicken Sie auf eines der Ergebnisse, um den Inhalt in einem Popup-Fenster zu öffnen.
4. **Wahlweise:** Führen Sie einen der folgenden Schritte aus.

An	Aktion
Wissensartikel an den Fall anfügen	**a.** Klicken Sie neben dem Wissensartikel, den Sie dem Fall anfügen möchten, auf **Anfügen**. **b.** Wenn Sie den Wissensartikel geöffnet haben, klicken Sie im Popup-Fenster auf **An Fall anfügen**. Der Wissensartikel wird in **Aktivitäten** als Arbeitsnotiz angezeigt und ist nur für Kundenservice-Mitarbeiter sichtbar. Ein Link zum Artikel wird auch im Feld **Zusätzliche Kommentare** eingegeben. **c.** Um den Artikel für Kunden sichtbar zu machen, klicken Sie auf **Veröffentlichen**. **Hinweis:** Dem Fallformular können Sie keine Communities-Inhalt anfügen.
Den Inhalt als hilfreich für die Lösung des zugehörigen Falls markieren	Klicken Sie im Popup-Fenster auf **Dies war hilfreich**.
Zum vorherigen oder nächsten Ergebnis blättern	Verwenden Sie die Pfeiltasten, um zum vorherigen oder zum nächsten Ergebnis zu blättern.

5. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.
   - Wenn Sie einen Fall geöffnet haben, klicken Sie auf **Absenden**.
   - Wenn Sie einen vorhandenen Fall aktualisiert haben, klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Kompetenzen für einen Kundenservicefall verwalten

Fügen Sie optionale und obligatorische Kompetenzen für einen Kundenservicefall hinzu, oder entfernen Sie diese.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent, workspace_admin, admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ferner können Kundenservice-Mitarbeiter das Attribut einer Fähigkeit zwischen obligatorisch und optional ändern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Öffnen Sie den gewünschten Fall.
2. Klicken Sie auf die zugehörige Liste **Aufgabenkompetenzen**.
3. So erstellen Sie eine neue Fähigkeit:
   a. Klicken Sie auf **Neu**.
   b. Wählen Sie im Feld **Kompetenz** eine Kompetenz aus.
   c. Wenn sie obligatorisch ist, klicken Sie auf das Kontrollkästchen **Obligatorisch**.
   d. Klicken Sie auf **Speichern**.
4. So wechseln Sie den Kompetenztyp:
   a. Klicken Sie auf die gewünschte Fähigkeit.
   b. Aktivieren oder deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Obligatorisch**.
   c. Klicken Sie auf **Speichern**.

Chat Zoom Connector verwenden

Initiieren Sie ein Zoom-Meeting direkt aus einem Chat mithilfe der Anwendung Chat Zoom Connector.

Als Kundenservice-Mitarbeiter können Sie aus einem Chat ein Zoom-Meeting initiieren, um Kundenprobleme durch Live-Interaktionen zu verstehen und schneller zu lösen. Weitere Informationen finden Sie unter Zoom-Meetings aus Chats initiieren.

Standardmäßig wird für jeden Interaktionsdatensatz für ein Zoom-Meeting auch eine Notify-Telefonkonferenznummer generiert. Als Kundenservice-Mitarbeiter können Sie oder der Mitarbeiter-Manager über den Aktivitätenstrom des Interaktionsdatensatzes auf die Aufnahme-URL des Zoom-Meetings zugreifen. Weitere Informationen finden Sie unter Interaktionsdatensätze im Mitarbeiterbereich .

Als Kundenservice-Mitarbeiter-Manager können Sie über den Zoom-Interaktionsdatensatz auf die Details von Zoom-Meetings zugreifen, die in einem Kunden-Chat initiiert wurden. Die Meeting-Aufzeichnungen sind in dem Interaktionsdatensatz verfügbar, der für Zoom erstellt wurde. Weitere Informationen finden Sie unter Details für Zoom-Meetings anzeigen, die aus Chats initiiert wurden.

Hinweis: Die Details der Telefonkonferenz eines Zoom-Meetings werden in der Tabelle „Notify-Telefonkonferenzen“ [notify_conference_call] gespeichert.

Als Anwender in der Rolle Notify_admin oder Notify_View können Sie auf die Details von zugreifen Zoom Besprechung, indem Sie zu navigieren **Benachrichtigen** > **Aufzeichnungen**, Und Auswahl der entsprechenden Telefonkonferenznummer. Weitere Informationen finden Sie unter Notify-Telefonkonferenzen .

Benutzerrollen „Chat Zoom Connector“

Die Benutzer mit den in der folgenden Tabelle aufgeführten Rollen können die Chat Zoom Connector-Anwendung verwenden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Für Chat Zoom Connector erforderliche Rollen

Rollen	Aufgaben
agent_workspace_user	Initiieren Sie ein Zoom-Meeting aus einem Chat, um die Kundenproblem zu verstehen und Probleme schneller durch Live-Interaktionen zu lösen.
sn_customerservice_manager	Zeigen Sie Details für Zoom-Meetings an, die aus einem Kunden-Chat initiiert wurden, indem Sie den Zoom-Interaktionsdatensatz verwenden. Die Meeting-Aufzeichnungen sind in dem Interaktionsdatensatz verfügbar, der für Zoom-Meetings erstellt wurde.
notify_admin, notify_view	Zeigen Sie Details für Zoom-Meetings an, die mit Notify aus einem Kunden-Chat initiiert wurden.

Aktivierungsinformationen

Konfigurieren Sie die Chat Zoom Connector-Anwendung zum Initiieren von Zoom-Meetings aus Kunden-Chats. Weitere Informationen finden Sie unter Chat Zoom Connector konfigurieren.

Zugehörige Informationen

Chat Zoom Connector

Zoom-Meetings aus Chats initiieren

Lösen Sie Probleme schneller, indem Sie ein Zoom-Meeting direkt aus einem Kunden-Chat mithilfe der Anwendung Chat Zoom Connector initiieren.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass ein Administrator die Anwendung Chat Zoom Connector installiert und eingerichtet hat. Weitere Informationen finden Sie unter Chat Zoom Connector konfigurieren.

Erforderliche Rolle: agent_workspace_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können ein Zoom-Meeting verwenden, um eine Bildschirmfreigabe oder Videokonferenz abzuhalten. Sie können das Meeting auch aufzeichnen und die Aufzeichnungen speichern.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Agent Workspace**.
2. Nehmen Sie einen Chat aus Ihrem Posteingang als Kundenservice-Mitarbeiter an, und antworten Sie darauf.
3. **Wahlweise:** Stellen Sie Fragen, um mehr über das Problem zu erfahren.
4. Um zu starten Zoom In einer Sitzung mit einem Kunden klicken Sie auf das Symbol für Schnellaktionen ( ), und wählen Sie dann aus **/Zoom** .

   Tipp: Sie können auch `/zoom` in das Textfeld des Chats eingeben.

5. Klicken Sie auf das Symbol „Senden“ ( ).
   Im Chat-Fenster für den Kundenservice-Mitarbeiter und den Kunden werden die Nachricht, dass das Zoom-Meeting gestartet wurde, und eine Nachricht mit der Meeting-URL veröffentlicht. Wenn die Sitzung über die Registerkarte „Privater Chat“ initiiert wurde, wird die URL der Sitzung nicht für den Kunden freigegeben.
6. Klicken Sie auf die URL, um das Zoom-Meeting zu hosten, und fordern Sie den Kunden auf, auch auf die URL zu klicken.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Als Host des Meetings können Sie Teilnehmer zulassen, indem Sie die Meeting-URL für sie freigeben. Die Anzahl der Teilnehmer, die Sie zulassen können, hängt von Ihren Zoom-Kontoeinstellungen ab.

Das Meeting-Thema wird auf die Nummer des zugeordneten Chat-Interaktionsdatensatzes festgelegt. Die Meeting-Beschreibung wird auf die Kurzbeschreibung des zugehörigen Chat-Interaktionsdatensatzes festgelegt. Wenn die Kurzbeschreibung des zugehörigen Chat-Interaktionsdatensatzes leer ist, wird anstelle der Meeting-Beschreibung ein Gedankenstrich (-) angezeigt.

7. **Wahlweise:** Nehmen Sie das Meeting auf.
   Weitere Informationen finden Sie im Zoom-Hilfecenter .

Ergebnis

Für das Meeting wird ein Interaktionsdatensatz vom Typ **Zoom** generiert, der die Details des Notify-Konferenzanrufs für diese Zoom-Sitzung erfasst. Notify-Administratoren oder Kundenservice-Mitarbeiter-Manager können über den Interaktionsdatensatz auf die Details der Telefonkonferenz zugreifen, die dem Zoom-Meeting zugeordnet ist.

Hinweis: Die Telefonkonferenznummer ist ein Wert, der automatisch im Feld **Kanalmetadaten-Datensatz** auf dem Interaktionsformular generiert wird. Weitere Informationen finden Sie unter Details für Zoom-Meetings anzeigen, die aus Chats initiiert wurden.

Die Aufnahme-URL des Zoom-Meetings wird dem Aktivitätenstrom des Interaktionsdatensatzes hinzugefügt. Weitere Informationen finden Sie unter Interaktionsdatensätze im Mitarbeiterbereich .

Details für Zoom-Meetings anzeigen, die aus Chats initiiert wurden

Zeigen Sie Details für ein Zoom-Meeting an, das aus einem Chat initiiert wurden, indem Sie den zugehörigen Interaktionsdatensatz verwenden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Diese Aufgabe bietet einem Benutzer mit der Rolle sn_customerservice_manager Schritte für den Zugriff auf Details zu einem Zoom-Meeting aus einem Interaktionsdatensatz. Informationen dazu, wie Benutzer mit anderen Notify-Rollen Zoom-Meeting-Details anzeigen, finden Sie unter Chat Zoom Connector verwenden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Interaktion** > **Alle**an.
2. Klicken Sie in der Liste „Interaktionen“ in der Spalte **Zahl** auf den Link zu einem Interaktionsdatensatz vom Typ „Zoom“.

Ergebnis

Die Aufnahme-URL des Zoom-Meetings, sofern verfügbar, wird als Arbeitsnotiz hinzugefügt und im Aktivitätenstrom des Interaktionsformulars angezeigt.

Auf dem Interaktionsformular können Sie die Details für ein Zoom-Meeting anzeigen.

Hinweis: Ihr Administrator hat den Interaktionsdatensatz möglicherweise so konfiguriert, dass er verschiedene anwendungsspezifische Feldwerte anzeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Interaktionsformular

Feld	Beschreibung
Nummer	Eindeutige Nummer zur Identifizierung des Interaktionsdatensatzes.
Typ	Typ der Kanalkommunikation. Für ein Zoom-Meeting wird das Feld automatisch auf **Zoom** festgelegt.
Status	Verschiedene Status, durch die die Interaktion für eine Lösung fortgeführt wird.
Geöffnet für	Kundenkontakt oder Verbraucher, für den das Zoom-Meeting initiiert wurde. Dieses Feld wird automatisch auf den Feldwert **Geöffnet für** aus dem Chat-Interaktionsdatensatz festgelegt, über den das Zoom-Meeting initiiert wurde.
Zugewiesen an	Kundenservice-Mitarbeiter, dem der Interaktionsdatensatz zugewiesen ist. Dieses Feld wird automatisch auf den Feldwert **Zugewiesen an** aus dem Chat-Interaktionsdatensatz festgelegt, über den das Zoom-Meeting initiiert wurde.
Übergeordnet	Nummer des Chat-Interaktionsdatensatzes, aus dem dieses Zoom-Meeting initiiert wurde. Dieses Feld wird automatisch auf die Nummer des Chat-Interaktionsdatensatzes festgelegt. Möglicherweise müssen Sie das Formular konfigurieren, um dieses Feld hinzuzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie das Formularlayout .
Kanalmetadaten-Datensatz	Nummer der Notify-Telefonkonferenz. Dieses Feld wird automatisch auf eine Telefonkonferenznummer festgelegt, die diesem Meeting zugeordnet und in der Tabelle „Notify-Telefonkonferenzen“ [notify_conference_call] gespeichert ist. **Hinweis:** Um weitere Details wie die Besprechungs-URL und Teilnehmerdetails anzuzeigen, klicken Sie auf das Vorschausymbol für diesen Datensatz ( ) Für dieses Feld. Möglicherweise müssen Sie das Formular konfigurieren, um dieses Feld hinzuzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie das Formularlayout .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Interaktionsformular (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Kanalmetadatentabelle	Tabelle, die eine Liste von mit Notify gestarteten Telefonkonferenzen enthält. Dieses Feld wird automatisch auf **Notify-Telefonkonferenzen [notify_conference_call]** festgelegt. Möglicherweise müssen Sie das Formular konfigurieren, um dieses Feld hinzuzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie das Formularlayout .
Verbraucher	Das Verbraucherkonto wird automatisch auf den Feldwert **Verbraucher** aus dem Chat-Interaktionsdatensatz festgelegt, über den das Zoom-Meeting initiiert wurde. Möglicherweise müssen Sie das Formular konfigurieren, um dieses Feld hinzuzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie das Formularlayout .
Kontakt	Der Kundenkontakt wird automatisch auf den Feldwert **Kontakt** aus dem Chat-Interaktionsdatensatz festgelegt, über den das Zoom-Meeting initiiert wurde. Möglicherweise müssen Sie das Formular konfigurieren, um dieses Feld hinzuzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie das Formularlayout .
Account	Das Benutzerkonto wird automatisch auf den Feldwert **Account** aus dem Chat-Interaktionsdatensatz festgelegt, über den das Zoom-Meeting initiiert wurde. Möglicherweise müssen Sie das Formular konfigurieren, um dieses Feld hinzuzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie das Formularlayout .
Kurzbeschreibung	Kurzbeschreibung der Interaktion. **Hinweis:** Das Feld „Kurzbeschreibung“ ist für ein Zoom-Meeting leer.

Zugehörige Informationen

Zoom-Meetings aus Chats initiieren

Verwenden Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM In Kundenservice-Management

Verwenden Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Um mit Kunden zu interagieren, erstellen und bearbeiten Sie Fälle, und lösen Sie Fragen und Probleme.

Kundenservice-Mitarbeiter können die meisten Aufgaben in ausführen Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Während andere Aufgaben nur für die Plattformschnittstelle gelten. Diese Informationen werden oben in jeder Aufgabe vermerkt.

Die folgenden Tabellen beschreiben einige der grundlegenden Aufgaben, die Service Desk-Mitarbeiter in ausführen können Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Sowie zusätzliche Funktionen, die zur Verwendung verfügbar sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zusätzliche Aufgabeninformationen finden Sie unter Verwalten Sie Fälle.

Kundenservice-Mitarbeiter-Aufgaben

Aufgabe	Beschreibung	Details
Wissen zur Unterstützung von Fällen nutzen	Suchen Sie nach Wissensartikeln, und hängen Sie sie an Fälle an, oder öffnen Sie Artikel in Unterregisterkarten, um das Lesen zu erleichtern. Melden Sie eine Wissenslücke, wenn Sie keine relevanten Artikel finden können, und erstellen Sie bei aktivierter Berechtigung Artikel direkt aus Fällen.	Wissensartikel suchen und anzeigen Öffnen Sie einen wissensartikel Wissenslücke melden Einen Knowledge Base-Artikel erstellen
Auf Community-Diskussionen reagieren	Wenn ein Fall aus einer Community-Diskussion erstellt wird, können Sie über den Fall auf die Diskussion antworten.	Auf einen Community-Thread aus einem Fall antworten
Antwortvorlagen verwenden	Reagieren Sie schnell auf Kunden mit unterschiedlichen vordefinierten Informationen.	Antwortvorlagen zum Hinzufügen von Informationen zu Fällen und Fallaufgaben verwenden
E-Mail-Aufgaben verwalten	Zeigen Sie E-Mails in der Vorschau an, und senden Sie Antworten aus Fällen.	E-Mails direkt in Fällen verfassen E-Mails über die Menübandkomponente verfassen E-Mail-Antworten direkt aus einem Fall-Aktivitätenstrom senden Vorschau von E-Mails aus der zugehörigen Liste „E-Mails“ anzeigen

Zusätzliche Funktionen

Funktion	Beschreibung	Details
Bestimmte Falltypen erstellen	Erstellen Sie einen Fall für einen bestimmten Typ von Kundenproblem.	Kundenservicefälle eines bestimmten Typs erstellen
Kunden suchen	Suchen Sie anhand von Informationen wie Name, Telefonnummer und Datensatznummer schnell nach Kontakten und Verbrauchern.	Kontakte oder Verbraucher suchen und überprüfen
Kundenzentrale verwenden	Suchen Sie nach Kundeninformationen und aktuellen Aktivitäten, um mehr über den Kunden zu erfahren, den Sie unterstützen.	Kundenzentrale verwenden

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zusätzliche Funktionen (Fortsetzung)

Funktion	Beschreibung	Details
Produktdaten anzeigen	Zeigen Sie Details zu Kundeninstanzen, -produkten und -komponenten an.	Installationsbasis-Informationen anzeigen Informationen zu verkauften Produkten anzeigen
Playbooks verwenden	Verwenden Sie die Schritt-für-Schritt-Anweisungen von Playbooks, um Aufgaben abzuschließen und Fälle zu lösen.	Interagieren Sie mit Playbooks
Geleitete Entscheidungen verwenden	Eine geleitete Entscheidung fordert Sie auf, Fragen zu beantworten und Eingaben bereitzustellen, und empfiehlt dann Schritte, die zur Lösung eines Falls zu ergreifen sind.	Geführte Entscheidungen in Playbooks verwenden, um Fälle zu lösen Verwenden Geführte Entscheidungen In empfohlene Aktionen zur Lösung von Fällen
Empfohlene Aktionen verwenden	Eine empfohlene Aktion ist eine vorgeschlagene Aktion, die bei der Lösung eines Falls helfen kann. Eine Empfehlung kann eine Anleitung, eine geleitete Entscheidung oder ein vorgeschlagener Wert für ein Fallfeld sein.	Verwenden Empfohlene Aktionen Zum Lösen von Fällen
Trends in Fallthemen verwenden	Verwenden Sie Trends in Fallthemen, um Fälle mit ähnlichen Problemen zu identifizieren.	Trends in Fallthemen anzeigen Trends in Fallthemen zu bestehenden schwerwiegenden Fällen hinzufügen Schwerwiegende Fälle für Trends in Fallthemen erstellen
Geschätzte Zeit bis zur Lösung eines Falls (ETTR) verwenden	Verwenden Sie maschinelles Lernen, um die geschätzte Zeit bis zur Lösung eines Falls basierend auf Fallattributen wie Kurzbeschreibung, Kategorie, Priorität und Zuweisungsgruppe vorherzusagen.	Geschätzte Zeit bis zur Lösung eines Falls Zeit bis zur Auflösung der Menübandkomponente
Rufen Sie einen Kunden zurück	Rufen Sie einen Kunden entweder sofort oder zu dem vom Kunden angeforderten Datum und der Uhrzeit zurück.	Bearbeiten Sie eine Rückrufanforderung von einem Kunden

Öffnen Sie den konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich

Öffnen Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Damit Sie Kundenservicefälle bearbeiten können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_customerservice_agent

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereicherfahrung** > **Arbeitsbereiche**an.
2. Wählen Sie Aus **Konfigurierbarer CSM-Arbeitsbereich** .

   Der Arbeitsbereich wird in einer neuen Browserregisterkarte geöffnet.

Kontakte oder Verbraucher suchen und überprüfen

Ein Service Desk-Mitarbeiter kann Kontakt- oder Verbraucherinformationen in einem gespeicherten Interaktionsdatensatz nachschlagen, die Informationen überprüfen und bestätigen und sie dann in den Interaktionsdatensatz einpflegen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent, workspace_admin, admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Kundenservice-Mitarbeiter können nach Informationen wie Namen, Telefonnummern, E-Mail-Adressen, Fallnummern oder Bestellnummern suchen.

Prozedur

1. Öffnen Sie Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.
2. Klicken Sie im kontextbezogenen Seitenbereich auf das Symbol Kontaktverifizierung ( ) Oder das Verbraucherverifizierungssymbol ( ), um auf die Funktion „Suchen und Überprüfen“ zuzugreifen.
3. In **Kontakt Verifizieren** Oder **Verbraucher Verifizieren** Felder Informationen wie die ersten Buchstaben eines vor- oder Nachnamens oder die ersten Ziffern einer Telefon- oder Fallnummer eingeben. Diese Felder bieten eine Typeahead-Suche, mit der Ergebnisse in einer Liste angezeigt und weiter eingeschränkt werden, während weitere Zeichen eingegeben werden. Mehrere Anzeigefelder in den Suchergebnissen tragen dazu bei, die Kontakte voneinander zu unterscheiden. Beim Suchen nach einer Datensatznummer wird der mit dem Datensatz verknüpfte Kontakt oder Verbraucher in den Suchergebnissen zurückgegeben.

   Hinweis: Löschen Sie die Zeichen aus den Feldern, um die Suchergebnisse zu löschen.

4. Wählen Sie das gewünschte Ergebnis aus der Liste aus.
   Mit dieser Aktion werden Informationen über den ausgewählten Kontakt oder Verbraucher auf einer Verifizierungskarte angezeigt. Wenn die Informationen nicht korrekt sind, wiederholen Sie die Schritte 2 bis 4.
5. Klicken Sie Auf **Verifizieren** Zum Bestätigen des ausgewählten Kontakts oder Verbrauchers.

   Diese Aktion bewirkt Folgendes:
   - Füllt im Interaktionsdatensatz die Felder **Account** und **Kontakt** oder **Verbraucher** aus
   - Aktiviert das Kontrollkästchen **Überprüft**
6. **Wahlweise:** Sie können einen anderen Kontakt oder Verbraucher suchen und überprüfen, indem Sie die Schritte 2 bis 4 wiederholen und andere Suchinformationen eingeben.
7. Klicken Sie auf **Speichern**, um den Interaktionsdatensatz zu speichern und die zugehörigen Listen zu aktualisieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Suchen und überprüfen

Kontakt oder Verbraucher mit „Suchen und überprüfen“ erstellen

Ein Kundenservice-Mitarbeiter kann einen Kontakt oder einen Verbraucher über die Funktion „Suchen und überprüfen“ im kontextbezogenen Seitenbereich erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent, workspace_admin, admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mitarbeiter können mit der Funktion „Suchen und überprüfen“ nach Kontakten und Verbrauchern suchen. Nach der Überprüfung der Informationen eines Benutzers können Mitarbeiter diese Informationen in den Interaktionsdatensatz übertragen.

Wenn ein Mitarbeiter keinen Kontakt oder Verbraucher finden kann, kann er einen Datensatz für diesen Benutzer über die Funktion „Suchen und überprüfen“ erstellen.

Prozedur

1. Öffnen Sie Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.
2. Klicken Sie in einem gespeicherten Interaktionsdatensatz auf eines der folgenden Symbole im kontextbezogenen Seitenbereich, um auf die Funktion „Suchen und überprüfen“ zuzugreifen.
   - Symbol „Kontakt verifizieren“ ( )
   - Symbol „Verbraucher verifizieren“ ( )
3. Geben Sie Benutzerinformationen in eines der folgenden Felder ein: **„Kontakt überprüfen“** oder **„Verbraucher überprüfen“**.
   Diese Informationen können die ersten Buchstaben eines Vor- oder Nachnamens oder die ersten Ziffern einer Telefon- oder Fallnummer sein.
4. Wenn Sie den Kontakt oder Verbraucher nicht finden können und einen Datensatz erstellen möchten, klicken Sie auf **Kontakt erstellen** oder **Verbraucher erstellen**.

   Das System zeigt das Formular „Kontakt erstellen“ oder „Verbraucher erstellen“ im kontextbezogenen Seitenbereich an.

   Wenn das Feld **Account** im Interaktionsdatensatz gefüllt ist, nachdem Sie auf **Kontakt erstellen** geklickt haben, wird das Feld **Account** im Formular „Kontakt erstellen“ mit denselben Informationen gefüllt.
5. Füllen Sie die Felder im Formular aus, und klicken Sie auf **Erstellen**.
   Das System führt die folgenden Aktionen aus:
   - Speichert den Kontakt- oder Verbraucherdatensatz.
   - Erstellt die Kontakt- oder Verbraucherkarte und zeigt sie an.
   - Fügt die Informationen dem Interaktionsdatensatz hinzu.

Zugehörige Informationen

Suchen und überprüfen

Kontakte oder Verbraucher suchen und überprüfen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zeigen Sie die Installationsbasis in an Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM

Zeigen Sie die Installationsbasis eines Kunden in an Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Um schnell den benötigten Support sowie die Möglichkeiten für die Einführung und das Upselling zu identifizieren.

Vorbereitungen

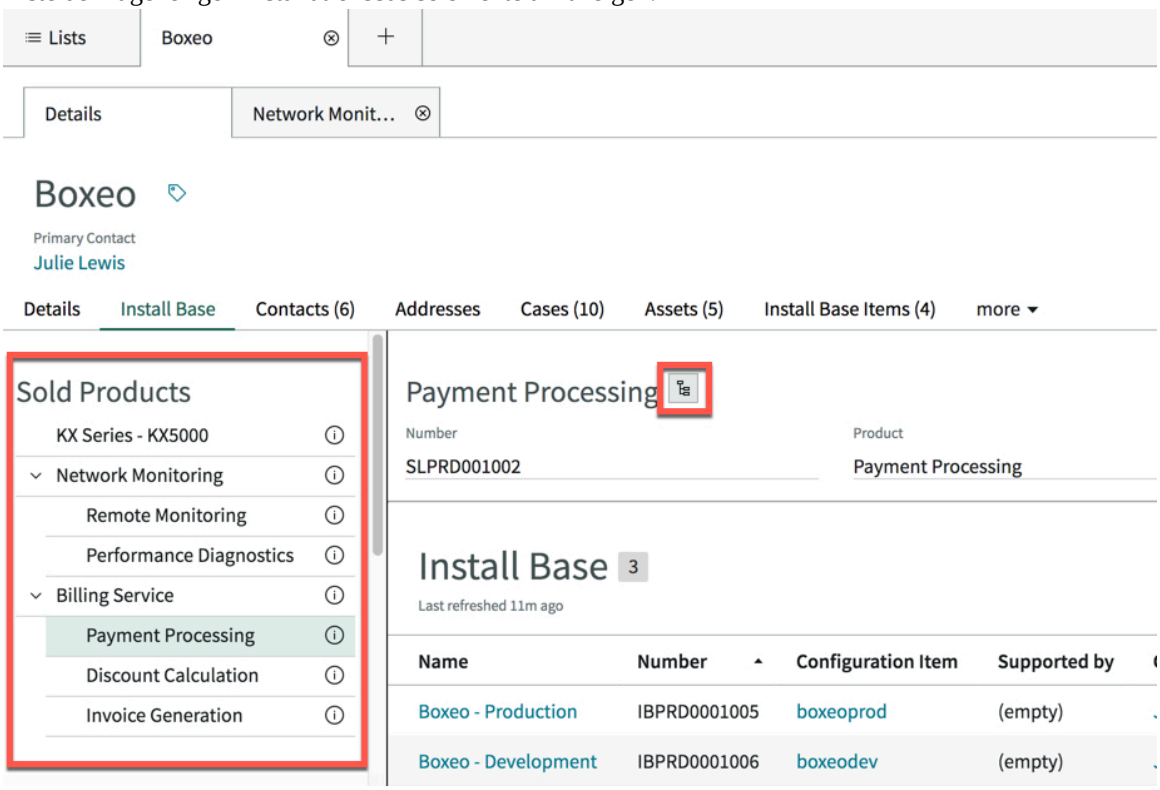
Überprüfen Sie, ob das Plugin „Installationsbasismanagement für Kundenservice“ (com.snc.install_base) aktiviert ist.
Erforderliche Rolle: sn_customerservice_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können Informationen zu den erworbenen Produkten und Services eines Kunden, Lieferdetails und zusätzlichen Komponenten anzeigen, die für die Produktmodelle verfügbar sind.

Prozedur

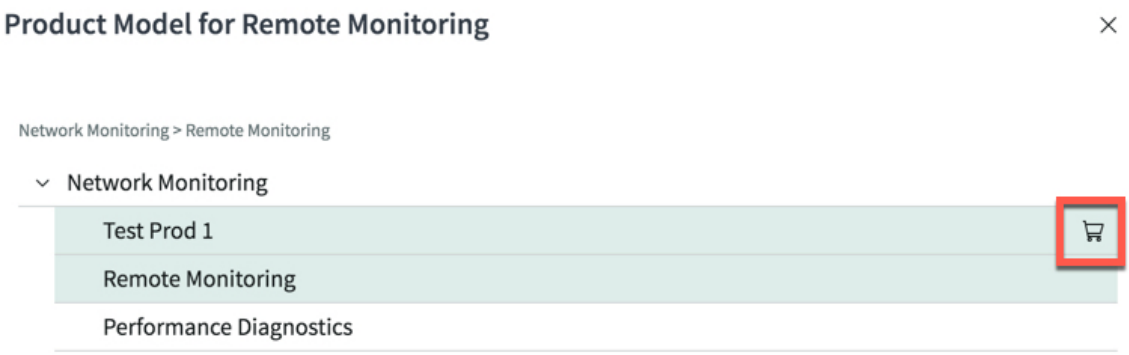
1. Öffnen Sie Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.
2. Wählen Sie den Account aus, für den Sie die Installationsbasis anzeigen möchten.
3. Wählen Sie die zugehörige Liste Installationsbasis aus.
4. Scrollen Sie durch die Strukturansicht verkaufter Produkte, um die Details zum verkauften Produkt und die Liste der zugehörigen Installationsbasiselemente anzuzeigen.



5. Wählen Sie im Formularheader das Hierarchiesymbol Um das vollständige Produktmodell anzuzeigen, zu dem das verkaufte Produkt gehört.
   Die Produktmodellhierarchie wird in einem separaten Fenster geöffnet. Nicht gekaufte Produktkomponenten sind mit einem Einkaufswagen-Symbol markiert.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



6. Zeigen Sie die Installationsbasiselemente und zugehörigen Listen im konfigurierbaren Arbeitsbereich an, indem Sie zu navigieren **Produkte** > **Installationsbasiselement**an.
7. Zeigen Sie die Details des Installationsbasiselements an, indem Sie ein Installationsbasiselement öffnen.

Hinweis: Sie können auch den rechten Navigationsbereich verwenden, um die Installationsbasiselemente und die zugehörige Liste anzuzeigen.

Zeigen Sie Informationen zu verkauften Produkten in an Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM

Versetzen Sie Kundenservice-Mitarbeiter oder -Manager in die Lage, die verkauften Produkte und die mit dem verkauften Produkt verbundenen Serviceangebote für einen Account oder Verbraucher anzuzeigen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_customerservice_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Kundenservice-Mitarbeiter können anzeigen, welche Serviceangebote mit den verkauften Produkten verknüpft sind, die von einem Problem betroffen sind. Sie können auch die Servicezusagen und die Verfügbarkeit anzeigen.

Prozedur
1. Öffnen Sie Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.
2. Öffnen Sie einen Kundenservicefall.
3. Klicken Sie auf **Verkaufte Produkte**, um das dem Fall zugeordnete verkaufte Produkt und das zugehörige Serviceangebot anzuzeigen.
4. Klicken Sie auf das Serviceangebot, um die zugehörigen Servicezusagen anzuzeigen.

Suchen Sie in nach Wissensartikeln Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM

Suchen Sie in Agent Assist nach Wissensartikeln, einschließlich ähnlicher Wissensartikel.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent, workspace_admin, admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Agent Assist zeigt kontextbezogene Suchergebnisse basierend auf dem im Feld **Kurzbeschreibung** im Fallformular eingegebenen Text an. Diese Suchergebnisse enthalten Wissensartikel und andere Arten von Informationen, z. B. offene oder gelöste Fälle und

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Community-Inhalte. Sie können die Ergebnisliste einschränken, indem Sie eine bestimmte Art von Informationen auswählen, die angezeigt werden sollen.

Hinweis: Mit dem Plugin „Predictive Intelligence for Customer Service Management“ (com.snc.csm_ml) können Sie auch ähnliche Wissensartikel anzeigen.

Prozedur

1. Öffnen Sie Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.
2. Öffnen Sie einen Kundenservicefall.
3. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus.
   - Klicken Sie im Agent Assist-Bereich auf das Suchressource-Symbol ( ) Und wählen Sie eine Suchquelle aus.
     - Wissensartikel
     - Ähnliche Wissensartikel
   - Suchen Sie auf der Registerkarte empfohlene Aktionen – Suche mit einem Stichwort, und wählen Sie aus **Suchquelle** Als Wissen Zum Filtern der Wissensartikel.

     Weitere Informationen zum Aktivieren empfohlener Aktionen – KI-Suche und zum Deaktivieren von Agent Assist finden Sie unter Aktivieren Sie die KI-Suche in Empfohlene Aktionen.
4. Wählen Sie einen Wissensartikel aus.
5. Klicken Sie auf **Anhängen**.
   Abhängig von Ihrer Konfiguration können Sie einen Link hinzufügen oder einen Artikel direkt in den Abschnitt „Zusätzliche Kommentare“ (sichtbar für Kunden) des Aktivitätenstroms einbetten.

Wissensartikel auf untergeordneten Registerkarten öffnen

Suchen Sie in Agent Assist nach einem wissensartikel Oder empfohlene Aktionen: KI-Suche Und öffnen Sie dann den artikel auf einer Unterregisterkarte.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent, workspace_admin, admin

Prozedur

1. Öffnen Sie Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.
2. Öffnen Sie einen Kundenservicefall.
3. Führen Sie im kontextbezogenen Seitenbereich eine der folgenden Aktionen aus:
   - Wählen Sie auf der Registerkarte „Agent Assist“ einen artikel aus der Standardsuche aus, oder suchen Sie mithilfe der Suchleiste nach etwas bestimmtes, und wählen Sie dann einen artikel aus.
   - Suchen Sie auf der Registerkarte empfohlene Aktionen – Suche nach dem gewünschten artikel, und wählen Sie die Suchquelle als aus **Wissen** Zum Filtern der Wissensartikel.

     Weitere Informationen zum Aktivieren empfohlener Aktionen – KI-Suche und zum Deaktivieren von Agent Assist finden Sie unter Aktivieren Sie die KI-Suche in Empfohlene Aktionen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Zeigen Sie den artikel im kontextbezogenen Seitenbereich an.
   Nach dem Anzeigen des artikels können Sie auch die folgenden Aktionen ausführen:
   - Wählen Sie Aus **Anhängen** Um den artikel an den Fall anzuhängen. Fügen Sie im Popup-Fenster „Artikel anhängen“ zusätzliche Kommentare hinzu, und wählen Sie dann aus **Artikel Anhängen** . Der artikel wird an den Fall angehängt und der zugehörigen Liste „angehängtes Wissen“ hinzugefügt.
   - Wählen Sie Aus **Kennzeichnung** Um den artikel zu kennzeichnen. Fügen Sie im Popup-Fenster „Artikel kennzeichnen“ einen Kommentar hinzu, und wählen Sie dann aus **Speichern** . Mit dieser Aktion wird eine Feedback-Aufgabe für den wissensartikel generiert.
   - Wählen Sie den Link zum wissensartikel unter dem artikeltitel aus, um den artikel auf einer separaten Registerkarte zu öffnen. Sie können auch das Menü weitere Aktionen und dann auswählen **Vollständige Ansicht** .
   - Wählen Sie das Menü weitere Aktionen und dann aus **Hilfreich** Um den artikel als hilfreich zu markieren.

Wissensartikel aus Fällen erstellen

Sie können Informationen aus Kundenservicefällen wiederverwenden, indem Sie Wissensartikel aus Kundenservicefällen erstellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent, workspace_admin, admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Ihr Administrator muss die Erstellung von Artikeln aus Kundendienstfällen ermöglichen .

Prozedur

1. Öffnen Sie Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.
2. Öffnen Sie einen Kundenservicefall.
3. Klicken Sie auf das Symbol weitere UI-Aktionen ( ).
4. Klicken Sie auf **Wissensartikel erstellen**.
   Dadurch wird ein neuer Wissensartikel auf einer untergeordneten Registerkarte erstellt. Standardmäßig wird der neue Artikel aus der KCS-Artikelvorlage erstellt. Die folgenden Informationen werden aus dem Fall in den Wissensartikel kopiert:
   - Kurzbeschreibung
   - Quelle
   - Ursache
   - Abschlussnotizen
5. Geben Sie im Feld **Knowledge Base** den Namen der Knowledge Base ein, in der dieser Artikel angezeigt werden soll.
6. **Wahlweise:** Bearbeiten Sie den Wissensartikel.
7. Klicken Sie auf **Speichern**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wissenslücke melden

Wenn Sie keine relevanten Wissensartikel finden können, die zur Lösung eines Falls beitragen könnten, können Sie eine Wissenslücke melden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent, sn_customerservice_manager, workspace_admin, admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können nach Wissensartikeln für einen Kundenservicefall suchen und diese an den Fall anhängen. Wenn Sie keine relevanten Artikel finden, können Sie eine Wissenslücke melden. Wenn Sie über die entsprechende Berechtigung verfügen, können Sie auch einen Wissensartikel erstellen.

Kundenservice-Fallmanager können das Dashboard „Einblicke für Fälle anfordern“ verwenden, um festzustellen, welche Fälle keine oder nur unzureichende Wissensabdeckung haben. Weitere Informationen finden Sie unter Dashboard „Bedarfseinblicke für Fälle“ .

Prozedur

1. Öffnen Sie Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.
2. Öffnen Sie einen Kundenservicefall.
3. **Wahlweise:** Suchen Sie nach vorhandenen Wissensartikeln oder erstellen Sie einen Wissensartikel, um die Lösung eines Falls zu unterstützen.
4. Klicken Sie auf das Symbol weitere UI-Aktionen ( ) Und klicken Sie dann auf **Wissenslücke Melden** .
   Klicken Sie in der Plattformoberfläche im Fallformular auf den zugehörigen Link **Wissenslücke melden**, und geben Sie im daraufhin angezeigten Popup-Fenster Informationen an.
   Dadurch wird eine neue Wissensfeedback-Aufgabe auf einer untergeordneten Registerkarte geöffnet. Die Kurzbeschreibung aus dem Fall wird in das Feld **Beschreibung** für die Aufgabe kopiert.
5. **Wahlweise:** Bearbeiten Sie die Beschreibung der Wissensfeedback-Aufgabe.
6. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Die Aufgabe wird der zugehörigen Liste **Wissenslücken** im Fallformular hinzugefügt.

Auf einen Community-Thread aus einem Fall antworten

Für Fälle, die aus einer Community-Diskussion erstellt werden, können Kundenservice-Mitarbeiter die Diskussion auf einer neuen Browser-Registerkarte anzeigen und darauf reagieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent, workspace_admin, admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Bei Fällen, die aus einer Community-Diskussion erstellt wurden, ist das Feld **Kanal** auf Community festgelegt.

Prozedur

1. Öffnen Sie Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.
2. Öffnen Sie einen Fall, der aus einer Community-Diskussion erstellt wurde.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Klicken Sie auf das Symbol weitere UI-Aktionen ( ) Und wählen Sie aus **Community-Thread Anzeigen** .
   Diese UI-Aktion ist nur verfügbar, wenn der **Kanal** Community ist.
4. Zeigen Sie die Community-Diskussion in einem neuen Browserfenster an, und reagieren Sie nach Bedarf.

Antwortvorlagen zum Hinzufügen von Informationen zu Fällen und Fallaufgaben verwenden

Kundenservice-Mitarbeiter können Inhalte aus Antwortvorlagen kopieren und sie zu Fällen und Fallaufgaben hinzufügen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_customerservice_agent mit der Rolle sn_templated_snip.template_snippet_reader

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Der kontextbezogene Seitenbereich in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Gewährt Ihnen Zugriff auf Informationen, die Ihnen bei der Lösung von Kundenservicefällen helfen können. Sie enthält eine Spalte mit Symbolen, auf die Sie klicken können, um auf verschiedene Arten von Informationen zuzugreifen. Wenn Sie auf das Antwortvorlagen-Symbol klicken, werden wiederverwendbare Nachrichten angezeigt, die Sie kopieren und in Fälle und Fallaufgaben einfügen können.

Prozedur

1. Öffnen Sie Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.
2. Öffnen Sie einen Kundenservicefall oder eine Fallaufgabe.
3. Klicken Sie in der kontextbezogenen Sidebar auf das Symbol für Antwortvorlagen ( ), um eine Liste von Vorlagen anzuzeigen.
4. Suchen Sie im Antwortvorlagen-Seitenbereich nach einer Vorlage.
5. Wählen Sie eine Vorlage aus, und klicken Sie dann auf **In Zwischenablage kopieren**.
6. Fügen Sie den Vorlagentext in das Feld **Arbeitsnotizen** oder das Feld **Zusätzliche Kommentare** ein.

Zugehörige Informationen

Antwortvorlagen

Kundenzentrale verwenden

Verschaffen Sie sich einen schnellen Überblick über wichtige Kundeninformationen und aktuelle Kundenaktivitäten, um mehr über die Kontaktaufnahme mit dem Support durch den Kunden zu erfahren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_customerservice_agent

Rolle erforderlich, wenn die Walk-up-Experience für Geschäftsstandorte verwendet wird: sn_customerservice.svc_location_Agent, sn_customerservice.svc_location_Manager oder sn_customerservice.svc_location_Consumer_Agent.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Verwenden Sie die Kundenzentralefunktion, um einen schnellen Einblick in wichtige Kundeninformationen und aktuelle Aktivitäten des Kunden zu erhalten, der sich an den Support wendet. Sie können nach Datum oder Aspekt filtern, um auf die gewünschten Informationen zuzugreifen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Accounts erfordern Kontaktinformationen, um Accountinformationen in der Kundenzentrale anzuzeigen.

In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Sie können über die Datensätze „Interaktion“, „Kontakt“, „Account“ oder „Verbraucher“ auf die Kundenzentrale zugreifen.

Prozedur

1. Öffnen Sie Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.
2. Wählen Sie im Datensatz „Interaktion“, „Kontakt“, „Account“ oder „Verbraucher“ Kundeninformationen aus, um wichtige Informationen zum Kunden anzuzeigen.
3. Wählen Sie im Datensatz „Interaktion“, „Kontakt“, „Account“ oder „Verbraucher“ die Option Kundenverlauf aus, um die letzten Aktivitäten des Kunden oder die Chatzusammenfassung zwischen Service Desk-Mitarbeiter und Kunde anzuzeigen.
4. Erstellen Sie einen Fall, oder schließen Sie den Datensatz.

Trends in Fallthemen anzeigen

Analysieren Sie die im Rückstand befindlichen Fälle, und identifizieren Sie Cluster von Fällen, die auf ähnliche zugrunde liegende Probleme verweisen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_majorissue_mgt.major_issue_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Zeigen Sie eine Liste von Clustern und Clusterkonzepten an.

- Clusterkonzepte listen die zehn häufigsten Wörter auf, die in der Kurzbeschreibung der Fälle vorkommen.
- Die Clustergröße gibt die Anzahl der Fälle im Cluster an.
- Die Clusterqualität gibt einen Prozentwert dafür an, wie ähnlich die Fälle sind.

Prozedur

1. Öffnen Sie Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.
2. Navigieren zu **Listen** > **Fallthemen in Trends** > **Letzte 1 Woche**an.

Nächste Maßnahme

Klicken Sie auf eine **Cluster-ID**, um die Details des Formular mit der Clusterzusammenfassung, zugehörige Fälle und zugehörige schwerwiegende Fälle anzuzeigen.

Sie können auch einen schwerwiegenden Fall für Trends in Fallthemen erstellen.

Trends in Fallthemen zu bestehenden schwerwiegenden Fällen hinzufügen

Sie können die Fälle effizienter bearbeiten und ähnliche Fälle auf einmal lösen, indem Sie alle vorhandenen schwerwiegenden Fälle identifizieren, die sich mit den im Rückstand befindlichen offenen Fällen in Verbindung bringen lassen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_majorissue_mgt.major_issue_manager

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Öffnen Sie Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.
2. Navigieren zu **Listen** > **Fallthemen in Trends** > **Letzte 1 Woche**an.
3. Klicken Sie auf **Cluster-ID**.
4. Überprüfen Sie in der zugehörigen Liste „Zugehörige schwerwiegende Fälle“, ob zugehörige schwerwiegende Fälle vorhanden sind.
5. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Zugehörige Fälle“ die Fälle aus, die Sie dem vorhandenen schwerwiegenden Fall als untergeordnete Fälle hinzufügen möchten.
6. Klicken Sie auf **Bearbeiten**.
7. Kopieren Sie im Feld **Übergeordnet** die Nummer des schwerwiegenden Falls, dem die untergeordneten Fälle hinzugefügt werden sollen.
8. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Schwerwiegende Fälle für Trends in Fallthemen erstellen

Sie können die Fälle effizienter bearbeiten und ähnliche Fälle auf einmal lösen, indem Sie schwerwiegende Fälle erstellen, um diesen die im Rückstand befindlichen Fälle hinzuzufügen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_majorissue_mgt.major_issue_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie keinen vorhandenen schwerwiegenden Fall gefunden haben, dem Sie die Trends in Fallthemen hinzufügen könnten, und Sie der Meinung sind, dass das Cluster ein schwerwiegender Fall ist, können Sie gegebenenfalls einen schwerwiegenden Fall erstellen.

Prozedur

1. Öffnen Sie Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.
2. Navigieren zu **Listen** > **Fallthemen in Trends** > **Letzte 1 Woche**an.
3. Klicken Sie auf **Cluster-ID**.
4. Überprüfen Sie in der zugehörigen Liste „Zugehörige schwerwiegende Fälle“, ob zugehörige schwerwiegende Fälle vorhanden sind.
5. Wenn keine zugehörigen schwerwiegenden Fälle vorhanden sind, klicken Sie auf **Schwerwiegenden Fall erstellen**.
   Ein schwerwiegender Fall wird erstellt.

   Alle zugehörigen untergeordneten Fälle werden als untergeordnete Fälle mit dem schwerwiegenden Fall verknüpft, wenn das Feld **Übergeordnet** im Fall leer ist und sich der Fall im Status **Offen** befindet.

Nächste Maßnahme

Um auf den schwerwiegenden Fall zuzugreifen, klicken Sie in der Bestätigungsnachricht auf den Link, dass ein schwerwiegender Fall erstellt wurde.

E-Mail-Aufgaben verwalten

Sie können E-Mails direkt aus Fällen in verfassen, darauf antworten und eine Vorschau anzeigen Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM. Mit dieser Fähigkeit können Sie Zeit und

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufwand sparen, anstatt eine separate E-Mail-Nachricht adressieren und senden zu müssen.

Sie können die folgenden E-Mail-Aufgaben aus Fällen in ausführen Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM:

- E-Mails direkt in Fällen verfassen
- E-Mails über die Menübandkomponente verfassen
- E-Mail-Antworten direkt aus einem Fall-Aktivitätenstrom senden
- Vorschau von E-Mails aus der zugehörigen Liste „E-Mails“ anzeigen

E-Mails direkt in Fällen verfassen

Als Mitarbeiter können Sie E-Mails direkt aus Fällen innerhalb einer ServiceNow-Instanz verfassen. Mit dieser Funktion können Sie gleichzeitig E-Mails an zwei verschiedene Kunden anzeigen und senden, was Zeit und Aufwand spart.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_customerservice_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können lange E-Mails einfach in einer Vollbildansicht erstellen, die sich in einer neuen Registerkarte öffnet.

Prozedur

1. Öffnen Sie Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.
2. Wählen und öffnen Sie den Fall, für den Sie eine E-Mail erstellen möchten.
   Der Fall wird in einer neuen Registerkarte der obersten Ebene geöffnet.
3. Klicken Sie auf das Symbol „Weitere UI-Aktionen“ ••• , und wählen Sie **E-Mail erstellen**.
   Der Bildschirm „Neue E-Mail“ wird in der Vollansicht in einer neuen Unterregisterkarte unter der Registerkarte „Fall“ geöffnet. Das Feld **An** ist mit der E-Mail-ID des Kunden vorab ausgefüllt, und das Feld **Betreff** enthält die ursprüngliche Fallnummer und das Problem. Weitere Informationen finden Sie unter Verfassen Sie eine E-Mail .
4. Erstellen Sie Ihre E-Mail und klicken Sie auf **Senden**.

> **Hinweis:** Sie können auch auf **Speichern** klicken, um die E-Mail zu speichern und später zu senden. Diese Entwürfe sind in der zugehörigen Liste **E-Mail-Entwürfe** verfügbar. Um auf den Entwurf auf der Registerkarte „E-Mail verfassen“ zuzugreifen, klicken Sie auf weitere UI-Aktionen ••• Symbol und wählen Sie aus **Entwurf Anzeigen** Um den gespeicherten Entwurf anzuzeigen.

Zugehörige Informationen

E-Mails über die Menübandkomponente verfassen

E-Mails über die Menübandkomponente verfassen

Als Service Desk-Mitarbeiter können Sie E-Mails direkt aus Fällen in verfassen Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Ohne einen externen E-Mail-Client verwenden zu müssen. Mit dieser Funktion können Sie gleichzeitig E-Mails an zwei verschiedene Kunden anzeigen und senden, was Zeit und Aufwand spart, statt getrennte E-Mail-Nachrichten erstellen und versenden zu müssen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_customerservice_agent

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können lange E-Mails einfach in einer Vollbildansicht erstellen, die sich in einer neuen Registerkarte öffnet.

Prozedur

1. Öffnen Sie Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.
2. Wählen und öffnen Sie den Fall, für den Sie eine E-Mail erstellen möchten.
   Der Fall wird in einer neuen Registerkarte geöffnet.
3. Klicken Sie in der Menübandkomponente auf die E-Mail-Adresse des Kontakts.
   Der Bildschirm „Neue E-Mail“ wird in der Vollansicht in einer neuen Registerkarte geöffnet. Das Feld **An** ist mit der E-Mail-ID des Kunden vorab ausgefüllt, und das Feld **Betreff** enthält die ursprüngliche Fallnummer und das Problem. Weitere Informationen finden Sie unter Verfassen Sie eine E-Mail .
4. Erstellen Sie Ihre E-Mail und klicken Sie auf **Senden**.

Hinweis: Sie können auch auf **Speichern** klicken, um die E-Mail zu speichern und später zu senden. Diese Entwürfe sind in der zugehörigen Liste **E-Mail-Entwürfe** verfügbar.

Zugehörige Informationen

E-Mails direkt in Fällen verfassen

Verfassen Sie eine E-Mail aus einer E-Mail-Vorlage

Als Service Desk-Mitarbeiter können Sie E-Mails mithilfe von E-Mail-Vorlagen verfassen. Diese Vorlagen enthalten Standardwerte für Felder, die Sie einfach E-Mail-Nachrichten im Bereich Verfassen in Falldatensätzen hinzufügen können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Standardwerte in E-Mail-Vorlagen 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. Weitere Informationen finden Sie unter E-Mail-Vorlagenfunktion .

Prozedur

1. Öffnen Sie Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.
2. Öffnen Sie einen Fall.
3. Wählen Sie die Registerkarte E-Mail im Bereich Verfassen aus.
4. Wählen Sie im kontextbezogenen Seitenbereich die Registerkarte E-Mail-Vorlagen aus.
   Das System zeigt die verfügbaren E-Mail-Vorlagen an.
5. Wählen Sie die gewünschte Vorlage aus.
   Die ausgewählte Vorlagenkarte wird erweitert, um die Vorlagendetails anzuzeigen.
6. Wählen Sie Aus **Vorlage Anwenden** .
   Das System füllt die Werte für die konfigurierten Felder in der E-Mail aus. Wenn diese Felder bereits Werte enthalten, überschreibt das Anwenden der ausgewählten Vorlage diese Werte.
7. **Wahlweise:** Fügen Sie Text für den E-Mail-Text im Textfeld hinzu.
8. Wählen Sie entweder aus **Als Entwurf speichern** Oder **E-Mail Senden** .
   Das System speichert E-Mail-Entwürfe auf der Registerkarte E-Mail-Entwürfe im Falldatensatz.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

E-Mail-Antworten direkt aus einem Fall-Aktivitätenstrom senden

Reagieren Sie in einem Kunden-E-Mail-Thread mit Optionen auf Fälle. Sie benötigen keinen anderen E-Mail-Client, was Zeit und Aufwand spart.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_customerservice_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können lange E-Mails einfach in einer Vollbildansicht, die sich in einer neuen Registerkarte öffnet, lesen und darauf antworten. Wenn Sie aus einem Fall heraus auf die E-Mail eines Kunden antworten und die Optionen „Antworten“, „Allen antworten“ oder „Weiterleiten“ verwenden, wird der Inhalt aus dem vorherigem Konversations-Thread aufgenommen. Diese Optionen sind standardmäßig verfügbar. Ein Administrator kann diese Optionen deaktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter E-Mail-Antworten im Fall-Aktivitätenstrom deaktivieren.

Prozedur

1. Öffnen Sie Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.
2. Wählen und öffnen Sie den Fall, für den Sie eine Antwort senden oder weiterleiten möchten, im Aktivitätenstrom.
   Der Fall wird in einer neuen Registerkarte geöffnet.
3. Klicken Sie Auf **Antwort** Im Aktivitätenstrom, um dem Kunden eine Antwort zu schreiben, oder klicken Sie auf ⋮ Symbol und wählen Sie aus **Antworten Sie Alle** Um auf alle Kunden-E-Mail-IDs zu antworten, die in der ursprünglichen E-Mail erwähnt sind, oder auszuwählen **Weiterleiten** Um die E-Mail an andere E-Mail-IDs weiterzuleiten, die zuvor nicht erwähnt wurden.
4. Basierend auf der Auswahl werden die Bildschirme „E-Mail beantworten“, „Auf alle E-Mails antworten“ oder „E-Mail weiterleiten“ im Vollbildmodus auf einer neuen Registerkarte geöffnet.

   Hinweis: Sie können auf klicken 📎 Symbol zum Hinzufügen von Anhängen aus dem Dateisystem oder zum Löschen von Anhängen, die dem vorhandenen Fall bereits zugeordnet sind.

5. Erstellen Sie Ihre E-Mail und klicken Sie auf **Senden**.

Zugehörige Informationen

Aktivitätsformatierer

E-Mail-Eigenschaften

Vorschau von E-Mails aus der zugehörigen Liste „E-Mails“ anzeigen

Zeigen Sie eine Vorschau von E-Mails direkt aus Fällen heraus an. Mit dieser Fähigkeit können Sie fallbezogene E-Mails auswählen und die Details in der vollständigen Ansicht lesen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_customerservice_agent

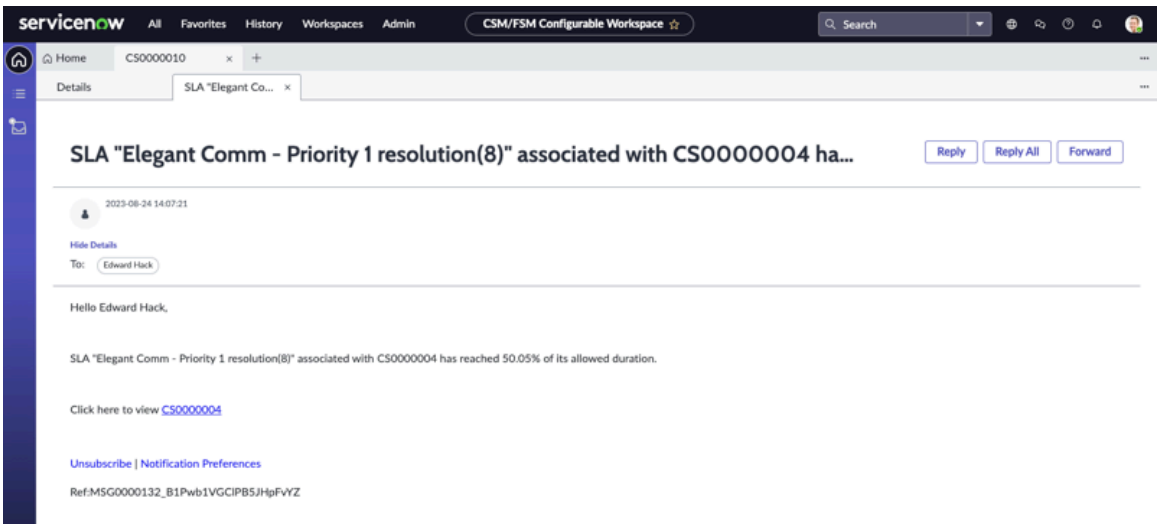
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Informationen zum Hinzufügen oder Ändern von Aktionen in einem Formular finden Sie in den folgenden Themen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Anpassen Ihres Arbeitsbereichs mit deklarativen Aktionen
- Erstellen Sie eine UXF-Clientaktion für Formulare
- Glossar für deklarative Aktionen

Prozedur

1. Öffnen Sie Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.
2. Wählen Sie einen Fall aus, und öffnen Sie ihn.
   Der Fall wird in einer neuen Registerkarte geöffnet.
3. Wählen Sie aus **E-Mails** Registerkarte.
4. Wählen Sie eine E-Mail aus der E-Mail-Liste aus, die eine Vorschau anzeigen soll.
   Die E-Mail wird in einer Unterregisterkarte geöffnet und zeigt die Details an.



5. Wählen Sie Aus **Antwort** Oder **Antworten Sie Alle** Um auf die Nachricht zu antworten, die Sie anzeigen oder auswählen **Weiterleiten** Um die E-Mail weiterzuleiten.

SMS-Konversationen aus CSM-Mitarbeiterbereich initiieren

Verfassen Sie eine SMS-Nachricht in CSM-Mitarbeiterbereich, um mit einem Kundenkontakt oder einem Verbraucher bezüglich Kundenservicefällen zu interagieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: agent_workspace_user

Stellen Sie sicher, dass ein Administrator die Anwendung Conversational SMS Integration with Twilio konfiguriert hat. Weitere Informationen finden Sie unter Integration von Konversations-SMS mit Twilio .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereicherfahrung** > **Arbeitsbereiche** > **Mitarbeiterbereich-Startseite**an.
2. Navigieren Sie auf der Homepage des Mitarbeiterbereichs zu **Mitarbeiterbereich** > **Listen** > **Interaktionen** > **Meine Interaktionen**an.
3. Ändern Sie in der Liste „Meine Interaktionen“ eine vorhandene Interaktion, oder erstellen Sie eine andere.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Um eine vorhandene Interaktion zu ändern, wählen Sie in der Spalte **Nummer** der Liste „Meine Interaktionen“ die Interaktionsnummer aus.
- Um eine weitere Interaktion zu erstellen, klicken Sie in der Liste „Meine Interaktionen“ auf **Neu**.

4. Geben Sie im Arbeitsbereichsformular auf der Registerkarte „Details“ die Details für eine neue Interaktion ein, oder ändern Sie die Details.
Weitere Informationen zum Formular finden Sie unter Formularfunktionen des CSM-Arbeitsbereichs .

> **Hinweis:** Das einer Interaktion zugeordnete Benutzerprofil wird von einem Administrator mithilfe des Erweiterungspunkts `AgentInitiatedConversationUtil` konfiguriert. Standardmäßig ist die Skripteinbindung `AgentInitiatedMessagingUtilExtPointImpl`, die den Erweiterungspunkt `AgentInitiatedConversationUtil` implementiert, für die Anwendung Conversational SMS Integration with Twilio verfügbar. Weitere Informationen finden Sie unter Ordnen Sie Anwenderprofile zu Messaging-Interaktionen zu .

5. Klicken Sie auf **SMS verfassen**.
6. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „SMS verfassen“

Feld	Beschreibung
Von	Anbietertelefonnummer des SMS-Kanals. ○ Wenn nur eine Anbietertelefonnummer vorhanden ist, wird die Liste „Von“ automatisch auf die Anbietertelefonnummer festgelegt. ○ Wenn mehrere Anbieter für den SMS-Kanal konfiguriert sind, können Sie eine Telefonnummer in der Liste „Von“ auswählen.
Aufgabe	Telefonnummer des Verbrauchers oder Kundenkontakts. Die Telefonnummer weist das Format E.164 auf und wird automatisch auf die Telefonnummer des Verbrauchers oder Kundenkontakts festgelegt, der dem Interaktionsdatensatz zugeordnet ist. Standardmäßig werden die Benutzerprofile für Verbraucher und Kundenkontakte sowie das Format von deren Telefonnummern für den SMS-Kanal validiert. Wenn Sie **Sonstige** in der Liste „An“ auswählen, können Sie manuell die Telefonnummer eines Verbrauchers oder Kundenkontakts eingeben. Alle manuell eingegebenen Telefonnummern werden automatisch in das E.164-Format konvertiert. Weitere Informationen finden Sie unter Telefonnummernfelder .
Nachricht	Die Nachricht, die an den Verbraucher oder Kundenkontakt gesendet werden soll
Anhang	Die Datei, die als Anhang gesendet werden soll. Klicken Sie auf **Datei anfügen**, um eine Datei auszuwählen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Standardmäßig können Sie nur Bilder an Nachrichten anhängen. Ein Administrator kann die Anhang-API jedoch so konfigurieren, dass auch andere Dateitypen hochgeladen werden können. Weitere Informationen finden Sie unter Anhang: VERÖFFENTLICHEN SIE /now/attachment/upload .

7. Klicken Sie auf **Senden**.

Ergebnis

Der Interaktionsdatensatz des Typs „Messaging“ wird basierend auf dem Workflow wie in der folgenden Tabelle erläutert erstellt oder aktualisiert.

Workflows und Ergebnisse des Messaging-Interaktionsdatensatzes

Workflow	Ergebnisse
Kein aktiver Interaktionsdatensatz verfügbar	• Ein neuer Interaktionsdatensatz vom Typ „Messaging“ wird automatisch für den SMS-Kanal erstellt und dem Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen. • Der Service Desk-Mitarbeiter wird der Tabelle „Live-Gruppenprofil“ [live_group_profile] hinzugefügt.
Es ist ein aktiver Interaktionsdatensatz vorhanden, der einem Service Desk-Mitarbeiter zugeordnet ist.	• Die Interaktionsdetails werden an den vorhandenen Interaktionsdatensatz für den SMS-Kanal angehängt. • Wenn die Nachricht von einem Service Desk-Mitarbeiter initiiert wurde, der dem vorhandenen Interaktionsdatensatz nicht zugeordnet ist, wird der Mitarbeiter der Tabelle „Live-Gruppenprofil“ [live_group_profile] hinzugefügt. Die Zuweisung der Interaktion ändert sich jedoch nicht.
Es ist ein aktiver Interaktionsdatensatz vorhanden, der einem Virtual Agent zugeordnet ist.	• Der mit dem Virtual Agent vorhandene Interaktionsdatensatz wird geschlossen. • Ein neuer Interaktionsdatensatz vom Typ „Messaging“ wird automatisch für den SMS-Kanal erstellt und dem Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen. • Der Service Desk-Mitarbeiter wird der Tabelle „Live-Gruppenprofil“ [live_group_profile] hinzugefügt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Workflows und Ergebnisse des Messaging-Interaktionsdatensatzes (Fortsetzung)

Workflow	Ergebnisse
Es ist ein aktiver Interaktionsdatensatz vorhanden, der einem anderen Benutzer zugeordnet ist.	• Der mit dem früheren Benutzer vorhandene Interaktionsdatensatz wird geschlossen. • Ein neuer Interaktionsdatensatz vom Typ „Messaging“ wird automatisch für den SMS-Kanal erstellt und dem Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen. • Das dem vorhandenen Interaktionsdatensatz zugeordnete Benutzerprofil ist deaktiviert. • Das aktuell dem neuen Interaktionsdatensatz zugeordnete Benutzerprofil wird erstellt. • Der Service Desk-Mitarbeiter wird der Tabelle „Live-Gruppenprofil“ [live_group_profile] hinzugefügt.

Messaging-Konversationen aus Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM initiieren

Verfassen Sie eine SMS-Nachricht in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, um mit einem Kundenkontakt oder einem Verbraucher bezüglich Kundenservicefällen zu interagieren.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass ein Administrator die folgenden Aufgaben abgeschlossen hat:

- Die Anwendung Agent-Initiated Messaging Interface konfiguriert. Weitere Informationen finden Sie unter Von Service Desk-Mitarbeiter initiierte Messaging-Schnittstelle .
- Mindestens einen qualifizierenden Messaging-Kanal für die vom Service Desk-Mitarbeiter initiierten Nachrichten konfiguriert. Weitere Informationen finden Sie unter Bestimmen Sie, ob Messaging-Kanäle für von Service Desk-Mitarbeitern initiierte Nachrichten verfügbar sind .

Erforderliche Rolle: agent_workspace_user

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereicherfahrung** > **Arbeitsbereiche** > **Startseite des konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereichs**an.
2. Navigieren Sie auf der Homepage des konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereichs zu **Listen** > **Interaktionen** > **Meine Interaktionen**an.
3. Wählen Sie in der Liste „Meine Interaktionen“ in der Spalte **Nummer** die Interaktionsnummer aus.

   Hinweis: Stellen Sie sicher, dass der Interaktionstyp nicht „Messaging“ und der Interaktionsstatus nicht „Geschlossen“ oder „Geschlossen eingestellt“ lautet.

4. Geben Sie im Arbeitsbereichsformular auf der Registerkarte „Details“ die Details für eine neue Interaktion ein, oder ändern Sie die Details.
   Weitere Informationen zum Formular finden Sie unter Formularfunktionen des CSM-Arbeitsbereichs .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Das einer Interaktion zugeordnete Benutzerprofil wird von einem Administrator mithilfe des Erweiterungspunkts `sn_agent_initiated.AgentInitiatedMessagingUserDocument` konfiguriert. Die Skripteinbindung `AgentMessagingInteractionUserDocument`, die den Erweiterungspunkt `sn_agent_initiated.AgentInitiatedMessagingUserDocument` implementiert, ist für die Anwendung Agent-Initiated Messaging Interface verfügbar. Weitere Informationen finden Sie unter Verknüpfen Sie Anwenderprofile mit vom Service Desk-Mitarbeiter initiierten Nachrichten .

5. Klicken Sie auf **Nachricht verfassen**.
6. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Nachricht verfassen“

Feld	Beschreibung
Kanal	Der Messaging-Kanal, der mit der für einen Servicekanal verfügbaren Anwendung installiert wird. Wählen Sie beispielsweise **SMS** aus, um eine SMS-Nachricht zu senden. Der SMS-Messaging-Kanal ist verfügbar, wenn ein Administrator installiert hat Konversations-SMS-Servicekanal Anwendung. Ein Administrator kann konfigurieren, ob ein Messaging-Kanal für vom Service Desk-Mitarbeiter initiierte Nachrichten verfügbar ist. Weitere Informationen finden Sie unter Bestimmen Sie, ob Messaging-Kanäle für von Service Desk-Mitarbeitern initiierte Nachrichten verfügbar sind .
An	Die Empfänger-ID des Verbrauchers oder Kundenkontakts, oder – wenn beide nicht verfügbar sind – die Empfänger-ID des Benutzers, für den die Interaktion geöffnet wurde. Die Empfänger-ID wird über den Tabellendatensatz „Benutzer“ [sys_user] des Verbrauchers oder Kundenkontakts im Voraus ausgefüllt oder für Benutzer geöffnet. Wenn es sich bei der eingegebenen ID um eine Telefonnummer handelt, muss sie E.164-konform sein oder wird automatisch in das E.164-Format konvertiert. Weitere Informationen finden Sie unter Telefonnummernfelder . Administratoren können das Format der Empfänger-ID basierend auf dem ausgewählten Kanal konfigurieren und den Service Desk-Mitarbeiter initiierten Nachrichten Benutzerprofile zuordnen. Weitere Informationen finden Sie unter Validiert Empfänger-IDs für vom Service Desk-Mitarbeiter initiierte Nachrichten Und Verknüpfen Sie Anwenderprofile mit vom Service Desk-Mitarbeiter initiierten Nachrichten . Wenn Sie **Sonstige** in der Liste „An“ auswählen, können Sie manuell die ID eines Verbrauchers oder Kundenkontakts eingeben. Alle manuell eingegebenen Telefonnummern werden automatisch in das E.164-Format konvertiert. Weitere Informationen finden Sie unter Telefonnummernfelder . **Hinweis:** Der Listenwert **Sonstige** wird nur angezeigt, wenn ein Administrator die Option zur manuellen Eingabe der Empfänger-ID für den Messaging-Kanal konfiguriert hat. Weitere Informationen finden Sie unter Richten Sie die von Service Desk-Mitarbeitern initiierte Nachrichtenschnittstelle für einen Messaging-Kanal ein .
Von	Die Anbieter-ID des Messaging-Kanals.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	○ Wenn nur ein Anbieter für den Kanal konfiguriert ist, wird die Liste „Von“ automatisch auf die Anbieter-ID festgelegt. ○ Wenn mehrere Anbieter für den Kanal konfiguriert sind, können Sie in der Liste „Von“ eine ID auswählen.
Nachricht	Die Nachricht, die an den Empfänger gesendet werden soll
Anhang	Die Datei, die als Anhang gesendet werden soll. Klicken Sie auf **Datei anfügen**, um eine Datei auszuwählen. **Hinweis:** Standardmäßig können Sie nur Bilder an Nachrichten anhängen.

7. Klicken Sie auf **Senden**.

Ergebnis

Der Interaktionsdatensatz des Typs „Messaging“ wird basierend auf dem Workflow wie in der folgenden Tabelle erläutert erstellt oder aktualisiert.

Workflows und Ergebnisse des Messaging-Interaktionsdatensatzes

Workflow	Ergebnisse
Kein aktiver Interaktionsdatensatz verfügbar	• Ein neuer Interaktionsdatensatz vom Typ „Messaging“ wird automatisch für den Kanal erstellt und dem Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen. • Der Service Desk-Mitarbeiter wird der Tabelle „Live-Gruppenprofil“ [live_group_profile] hinzugefügt.
Es ist ein aktiver Interaktionsdatensatz vorhanden, der einem Service Desk-Mitarbeiter zugeordnet ist.	• Die Interaktionsdetails werden an den vorhandenen Interaktionsdatensatz für den Kanal angehängt. • Wenn die Nachricht von einem Service Desk-Mitarbeiter initiiert wurde, der dem vorhandenen Interaktionsdatensatz nicht zugeordnet ist, wird der Mitarbeiter der Tabelle „Live-Gruppenprofil“ [live_group_profile] hinzugefügt. Die Zuweisung der Interaktion ändert sich jedoch nicht.
Es ist ein aktiver Interaktionsdatensatz vorhanden, der einem Virtual Agent zugeordnet ist.	• Der mit dem Virtual Agent vorhandene Interaktionsdatensatz wird geschlossen. • Ein neuer Interaktionsdatensatz vom Typ „Messaging“ wird automatisch für den Kanal erstellt und dem Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Workflows und Ergebnisse des Messaging-Interaktionsdatensatzes (Fortsetzung)

Workflow	Ergebnisse
	• Der Service Desk-Mitarbeiter wird der Tabelle „Live-Gruppenprofil“ [live_group_profile] hinzugefügt.
Es ist ein aktiver Interaktionsdatensatz vorhanden, der einem anderen Benutzer zugeordnet ist.	• Der mit dem früheren Benutzer vorhandene Interaktionsdatensatz wird geschlossen. • Ein neuer Interaktionsdatensatz vom Typ „Messaging“ wird automatisch für den Kanal erstellt und dem Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen. • Das dem vorhandenen Interaktionsdatensatz zugeordnete Benutzerprofil ist deaktiviert. • Das dem neuen Interaktionsdatensatz zugeordnete Benutzerprofil wird erstellt. • Der Service Desk-Mitarbeiter wird der Tabelle „Live-Gruppenprofil“ [live_group_profile] hinzugefügt.

Erstellen Sie in einen Arbeitsplan Kundenservice-Management (CSM) Konfigurierbarer Arbeitsbereich

Erstellen Sie einen Arbeitsplan in Kundenservice-Management (CSM) Konfigurierbarer Arbeitsbereich, damit Ihre Service Desk-Mitarbeiter die Wartungsanforderungen für ein Installationsbasiselement erfüllen und implementieren können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_Agent und sn_fsm_planned_wm.planned_work_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereiche** > **Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM**an.
2. Navigieren Sie in der Listenansicht zu **Kunde** > **Accounts**an.
3. Öffnen Sie einen Account, und navigieren Sie zur zugehörigen Liste Installationsbasiselemente.
4. Öffnen Sie ein Installationsbasiselement aus der Liste.
5. Auf der **Geplante Wartung** Registerkarte öffnen **Arbeitspläne** Und wählen Sie aus **Neu** .
6. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Arbeitsplan“ im konfigurierbaren Arbeitsbereich für Kundenservice

Feld	Beschreibung
Name	Name des Arbeitsplans.
Typ	Typ des Auslösers, der bestimmt, wann Arbeit ausgeführt werden soll. ○ **Modellbasiert:** Basieren Sie den Arbeitsplan auf einem angegebenen Modell eines CI. ○ **Allgemein:** Basieren Sie den Arbeitsplan auf einer Tabelle und einem Filter. ○ **Installationsbasis:** Basieren Sie den Arbeitsplan auf den angegebenen Modellen von Installationsbasiselementen **Hinweis:** ○ Modellbasierte Pläne gelten nur für Hardwaremodelle, insbesondere für Modelle, für die mindestens eine Modellkategorie definiert ist. ○ Der Installationsbasisplantyp ist nur verfügbar, wenn das Plugin „Installationsbasismanagement für Kundenservice“ (com.snc.install_base) aktiviert ist.
Modell	Mindestens ein Produktkatalogelement, das Sie auswählen können, um die Konfigurationselemente (Configuration Items, CIs) oder die Installationsbasis zu identifizieren, die gewartet werden müssen. Wenn Sie ein Modell auswählen, wird die zugehörige Tabelle im Feld Tabelle angezeigt. Wenn Sie beispielsweise ein bestimmtes PC-Modell auswählen, die **Tabelle** Feld wird angezeigt **Computer [cmdb_ci_Computer]** . Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie entweder ausgewählt haben **Modellbasiert** Oder **Installationsbasis** Typ. Für Installationsbasistyp. Die **Tabelle** Feld wird automatisch eine entsprechende Tabelle basierend auf dem ausgewählten Modell ausgefüllt.

7. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnis

Sie haben in einen Arbeitsplan erstellt Kundenservice-Management (CSM) Konfigurierbarer Arbeitsbereich.

Geschäftsstandort 360 Verwenden

Ermöglichen Sie Kundenservice-Mitarbeitern, eine umfassende 360-Grad-Ansicht der Probleme am Geschäftsstandort zu erhalten, damit sie die erforderlichen Kontextdaten erhalten, um die gemeldeten Probleme in effektiv zu lösen Kundenservice-Management (CSM) Anwendung.

Übersicht über Geschäftsstandort 360

Mithilfe von Servicemodell-Grundlagen Datenmodell-Framework können Mitarbeiter Ihrer Standorte Unterstützung für ihren Betrieb anfordern, entweder vom zentralen Supportteam oder von Peer-Geschäftsstandorten Um diese Fälle effektiv zu behandeln, benötigen Kundenservice-Mitarbeiter eine vollständige 360-Grad-Ansicht des Geschäftsstandorts.

Mit der Vorlage „Geschäftsstandort 360 erhalten Service Desk-Mitarbeiter eine umfassende Ansicht, die wichtige kontextbezogene Informationen enthält, die sie zur Lösung gemeldeter Probleme benötigen. Ihr Administrator kann die Vorlage „Geschäftsstandort 360 anpassen, um Datenquellen hinzuzufügen,

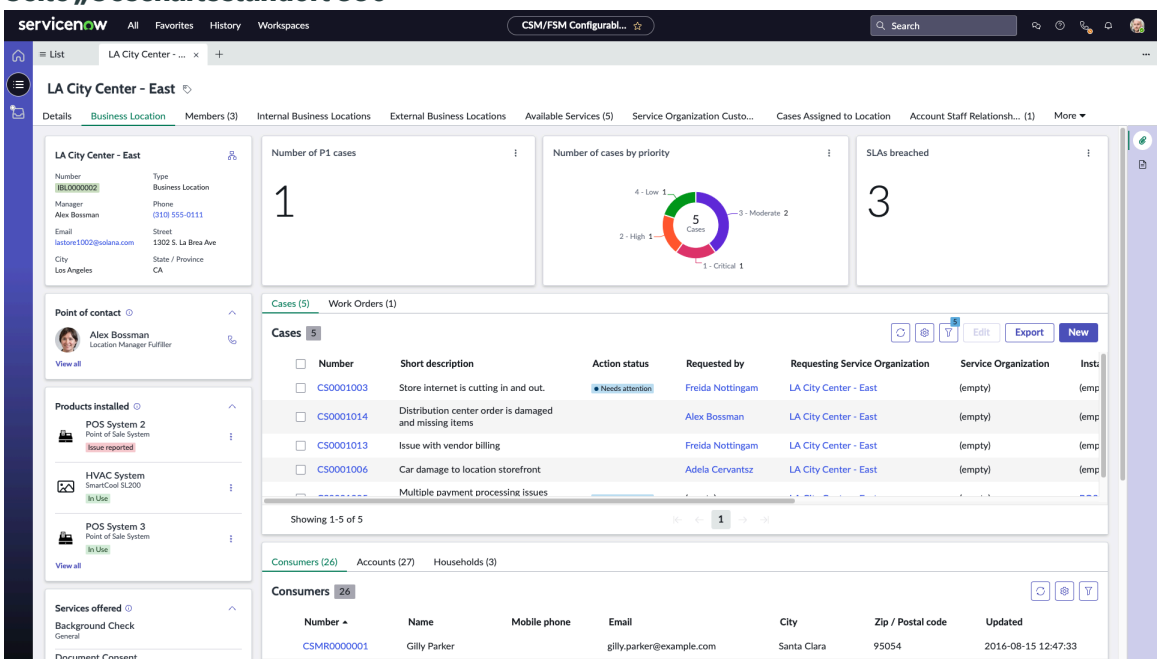
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

zusätzliche Informationen anzuzeigen oder Entitäten wie Geschäfte, Behörden, Gesundheitsorganisationen, Kfz-Händler oder Abteilungen darzustellen. Weitere Informationen zum Konfigurieren der Vorlage „Geschäftsstandort 360“ finden Sie unter Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Seitenvorlagen.

Hinweis: Ihr Administrator kann die Funktionen „Business Location 360“ mithilfe des Plugins „Business Location“ (com.snc.Business_location) aktivieren.

Dieses Beispiel zeigt die Seite „Geschäftsstandort 360“ mit der 360-Ansicht verschiedener Widgets wie installierter Produkte, Kontaktpunkt, angebotene Services und mehr. Diese Komponenten ermöglichen Kundenservice-Mitarbeitern eine umfassende 360-Grad-Ansicht der Probleme am Geschäftsstandort, um sie bei der effektiven Lösung der gemeldeten Probleme zu unterstützen.

Seite „Geschäftsstandort 360“



Vorteile der Verwendung des Geschäftsstandorts 360

Durch die Nutzung von Business Location 360 erhalten Ihre Standortmitarbeiter die folgenden Vorteile:

- Kontextbezogene Informationen zu einem Problem. Ihre Kundenservice-Mitarbeiter können die kontextbezogenen Informationen zu einem Problem anzeigen und dann Fälle zu einem Geschäftsstandort erstellen – alles von einem zentralen Ort aus.
- Einblick in Probleme und Trends. Ihre Kundenservice-Manager können Store-spezifische Probleme und umfassendere Trends visuell identifizieren.
- Fähigkeit, Aktionen und Seiten zu konfigurieren. Ihre Administratoren können zusätzliche Aktionen und Seiten basierend auf der Vorlage „Geschäftsstandort 360“ konfigurieren.

Zugehörige Informationen

Greifen Sie als Kundenservice-Mitarbeiter auf den Geschäftsstandort 360 zu

Greifen Sie als Kundenservice-Manager auf den Geschäftsstandort 360 zu

Komponenten des Geschäftsstandorts 360

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Komponenten des Geschäftsstandorts 360

Kundenservice-Mitarbeiter können gemeldete Probleme mit Geschäftsstandorten mithilfe verschiedener Komponenten auf der Seite „Geschäftsstandort 360“ in lösen Kundenservice-Management (CSM) Anwendung.

Komponenten auf der Seite „Geschäftsstandort 360“

Die folgende Liste der Komponenten befindet sich auf der Seite „Geschäftsstandort 360:

- Informationen zum Standort
- Ansprechpartner
- Installierte Produkte
- Angebotene Services
- Alle Mitarbeiter
- Leistungskennzahlen (KPIs)
  - Anzahl der P1-Fälle
  - Anzahl der Fälle nach Priorität
  - Servicelevel-Vereinbarungen (SLAs) nicht eingehalten
- Registerkarte „Aufgabe“
  - **Fälle**
  - **Arbeitsaufträge**
- Registerkarte „Kunde“
  - **Kunden**
  - **Accounts**
  - **Haushalte**

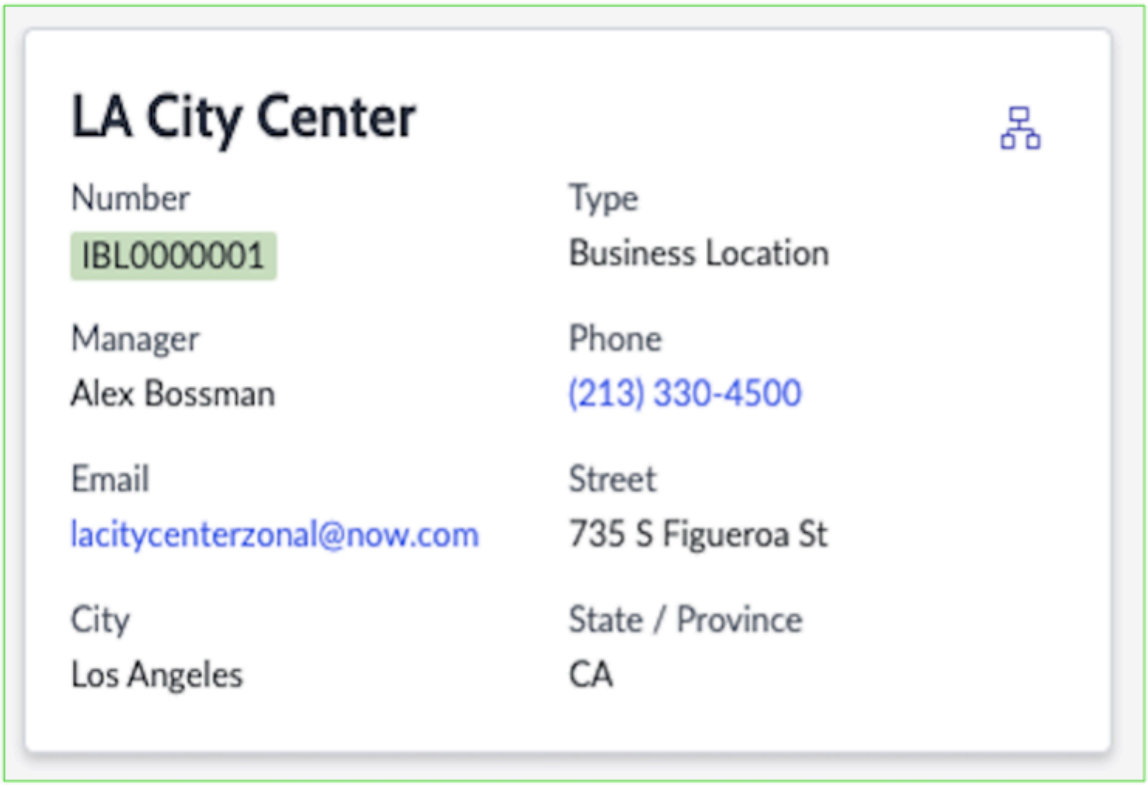
Hinweis: Sie können diese Komponenten entsprechend Ihren Anforderungen anpassen, indem Sie die Vorlage „Geschäftsstandort 360 verwenden. Mit der Vorlage „Geschäftsstandort 360 erhalten Service Desk-Mitarbeiter eine umfassende Ansicht, die wichtige kontextbezogene Informationen enthält, die sie zur Lösung gemeldeter Probleme benötigen. Ihr Administrator kann die Vorlage „Geschäftsstandort 360 anpassen, um die Datenquellen hinzuzufügen, die zusätzlichen Informationen anzuzeigen oder die Entitäten wie Geschäfte, Behörden, Gesundheitsorganisationen, Kfz-Händler oder Abteilungen darzustellen.

Informationen zum Standort

Die Komponente „Standortinformationen“ zeigt die Standortinformationen für den Datensatz an. Das folgende Beispiel zeigt eine Standortinformationskomponente, die den Namen und Typ des Standorts, die Adresse, die E-Mail-Adresse, die Telefonnummer und den Namen des Managers anzeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Komponente „Standortinformationen“



Die **E-Mail** Und **Telefon** Links können angeklickt werden. Wenn Sie diese Links auswählen, werden die Informationen in die Zwischenablage kopiert.

Hinweis: Wenn Ihr Administrator die Computer Telephony Integration (CTI) nicht aktiviert hat, werden Ihre Kontaktnummern in die Zwischenablage kopiert, anstatt die Nummern direkt anzurufen . Weitere Informationen zur Integration von Computer Telephony Integration (CTI) finden Sie unter Computer-Telefonie-Integration .

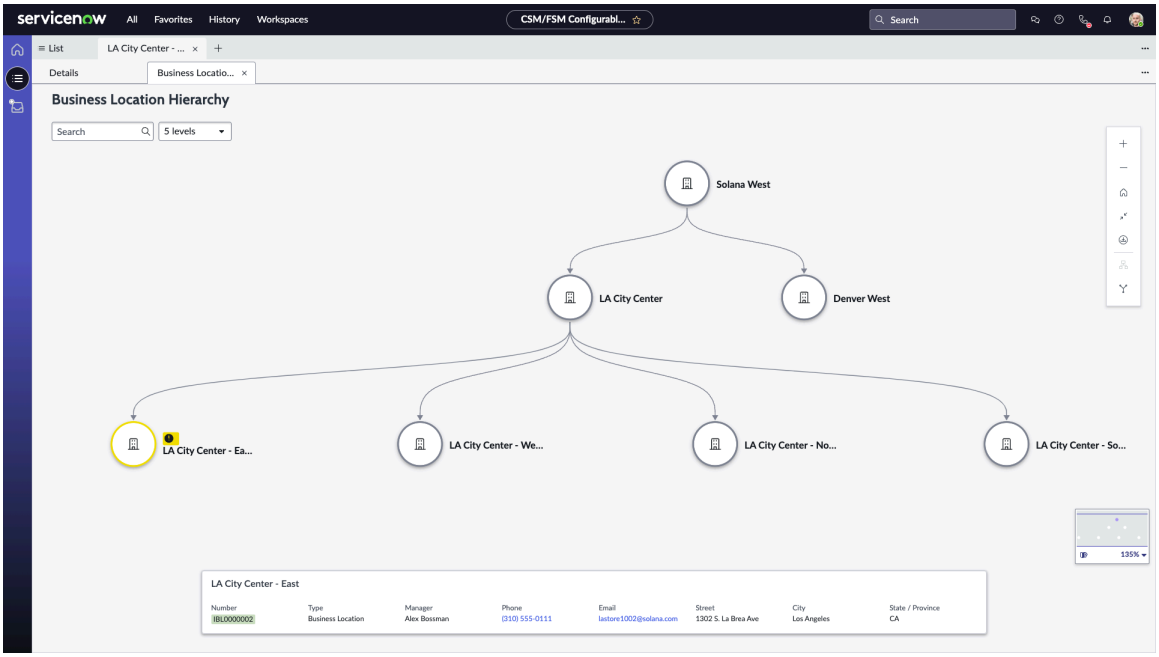
Navigieren Sie auf dem Link „Standortinformationen“ zur Hierarchie-Ansichtsseite des Geschäftsstandorts, indem Sie das Hierarchiesymbol anzeigen wählen .

Das folgende Beispiel zeigt eine über- und untergeordnete Hierarchie des Geschäftsstandorts mit mehreren Knoten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Seite „Hierarchie des Geschäftsstandorts“



Sie können diese Seite verwenden, um die Hierarchiestruktur von über- und untergeordneten Elementen zu visualisieren, nach Geschäftsstandorten zu suchen und verschiedene kontextbezogene Aktionen auf den Knoten auszuführen. Sie können auch die folgenden verschiedenen kontextbezogenen Aktionen auf dem Knoten ausführen:

- Legen Sie den Knoten als Start- oder übergeordneten Knoten fest.
- Zeigen Sie die Standortdetails an.
- Erstellen Sie einen Fall aus dem Knoten.

Sie können die Standortdetails des ausgewählten Knotens abrufen. Wenn ein schwarzer Punkt auf einem Knoten vorhanden ist, bedeutet dies auch ein Problem mit dem Geschäftsstandort.

Hinweis: Auf der Hierarchieseite des Geschäftsstandorts werden maximal 250 Knoten angezeigt. Sie können die Suchfunktion verwenden, um den gesuchten Knoten zu finden.

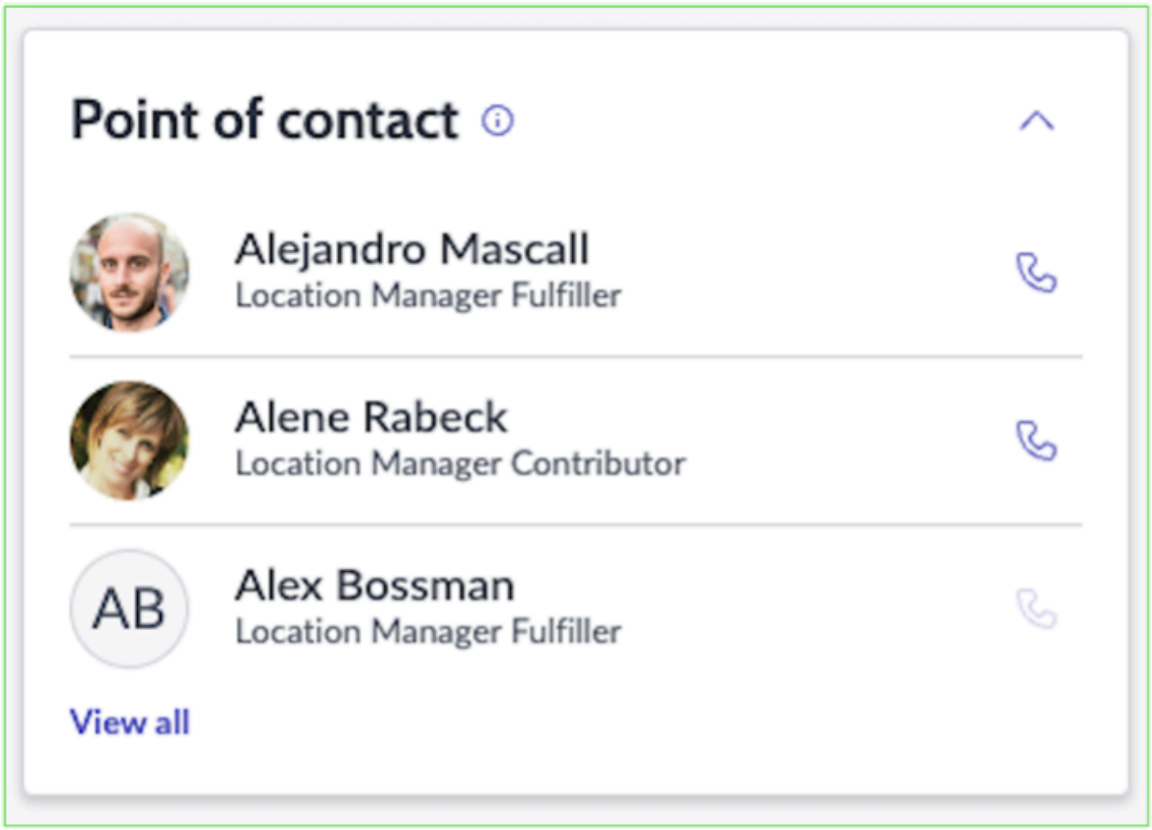
Ansprechpartner

Die Kontaktpunktkomponente zeigt die primären Kontaktpunkte an, die an einem Geschäftsstandort verfügbar sind. Das folgende Beispiel zeigt, dass die Kontaktpunktkomponente die verschiedenen Kontaktpunkte an einem Geschäftsstandort anzeigen kann.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kontaktpunktkomponente



Auswählen **Alle anzeigen** Führt Sie zur Mitgliedsseite des Geschäftsstandorts, auf der Sie die Details aller Kontaktpunkte an einem Geschäftsstandort abrufen können.

Hinweis: Standardmäßig werden nur drei Anwender angezeigt.

Installierte Produkte

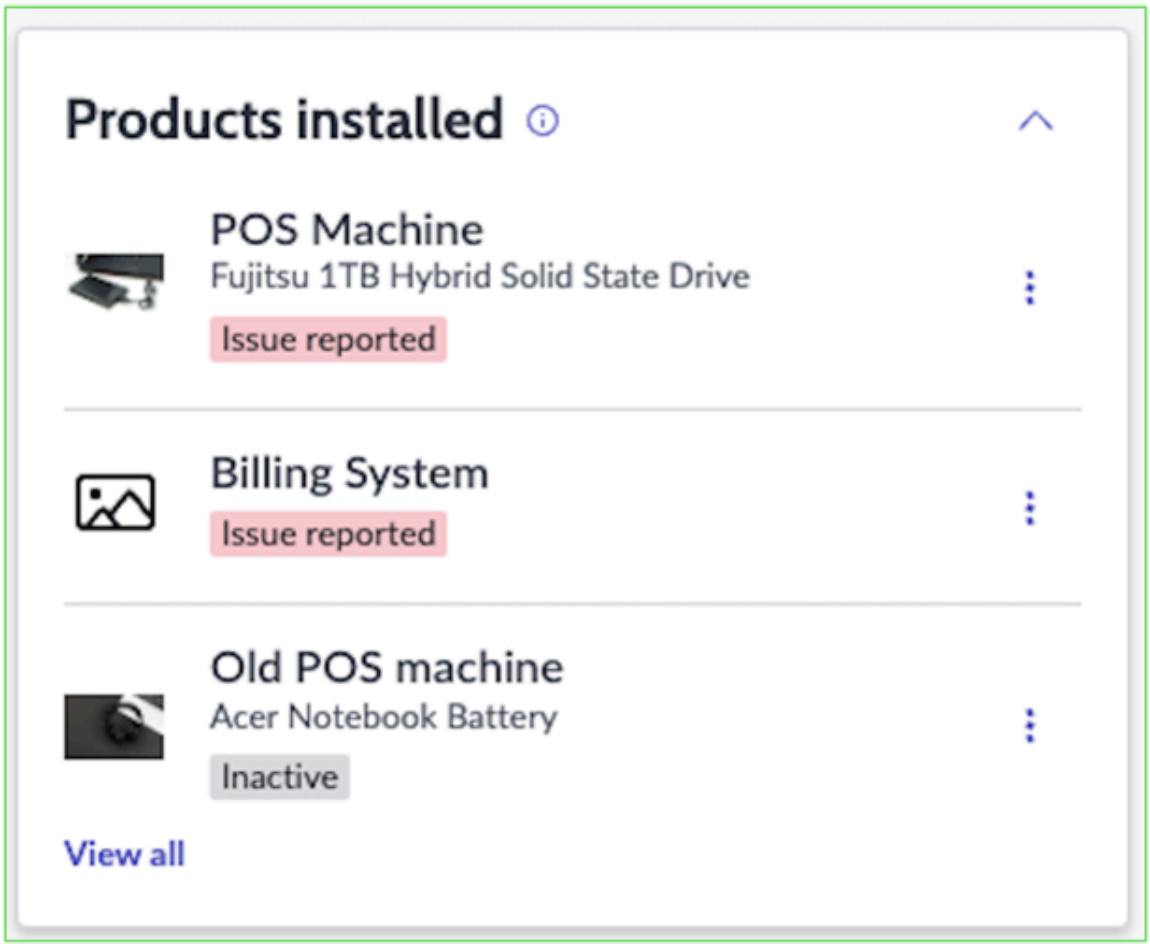
Die Komponente „installierte Produkte“ zeigt die Informationen zu den Installationsbasiselementen an einem Geschäftsstandort an. Sie können beispielsweise den Namen der Installationsbasis, den Namen des Produktmodells und den Status dieser Komponente anzeigen. Das folgende Beispiel zeigt die installierte Komponente „Produkte“, die Informationen zu den aufgeführten Installationsbasen an einem Geschäftsstandort bereitstellt.

Hinweis: Sie können erst auf diese Komponente zugreifen, nachdem Ihr Administrator das Plugin „Customer Service Install Base Management“ (com.snc.install_base) aktiviert hat.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Installierte Komponente für Produkte



Wenn die aufgeführten Produkte angezeigt werden **Problem gemeldet** Im hervorgehobenen Text wird angegeben, dass für dieses Installationsbasiselement ein aktiver Fall gemeldet wurde. Die Produkte in dieser Komponente werden in der folgenden Reihenfolge sortiert:

- Installationsbasiselemente mit einem kürzlich gemeldeten Fall.
- Kürzlich bereitgestellte Installationsbasiselemente.

Sie können die Produktdetails anzeigen oder einen Fall erstellen, indem Sie das Überlaufsymbol wählen ⋮.

Auswählen **Alle anzeigen** Führt Sie zu **Produkte installiert** Seite, auf der Sie die Details aller an einem Geschäftsstandort installierten Produkte abrufen können.

Hinweis: Standardmäßig werden nur drei Produkte angezeigt.

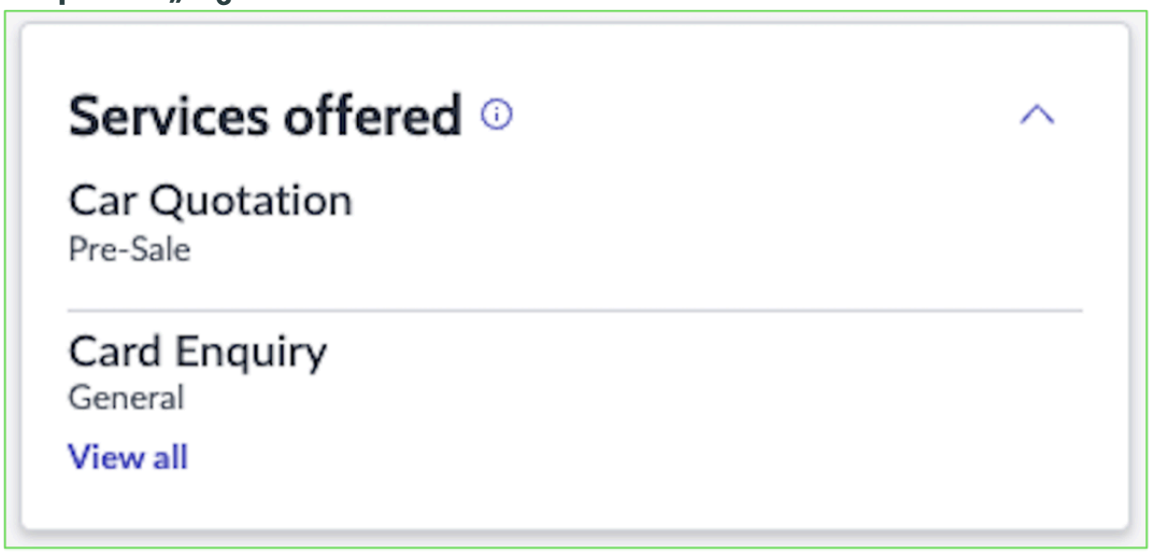
Angebotene Services

Die Komponente „angebotene Services“ zeigt die Liste der Services an, die an einem Geschäftsstandort angeboten werden. Das folgende Beispiel zeigt die Komponente „angebotene Services“, die Informationen zur Liste aller Servicenamen und -Typen bereitstellt, die an einem Geschäftsstandort verfügbar sind.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Komponente „angebotene Services“

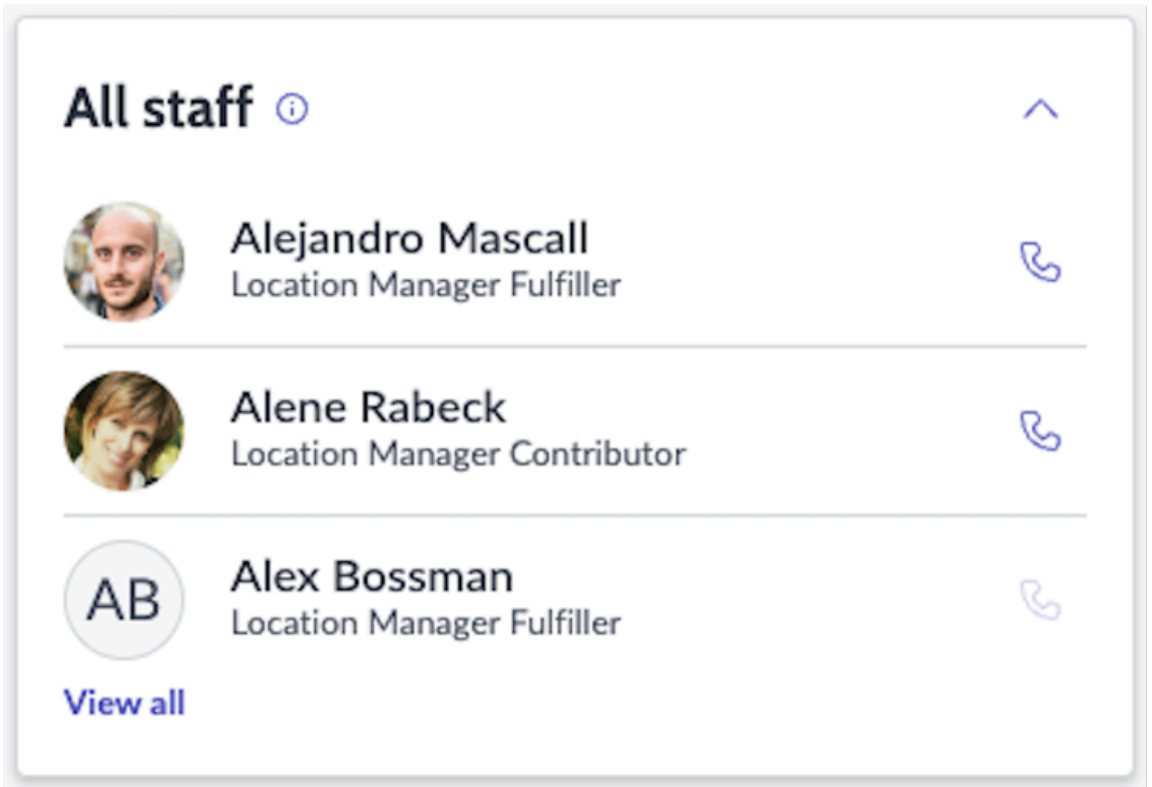


Hinweis: Standardmäßig werden nur drei Services angezeigt, und diese Services werden in aufsteigender Reihenfolge sortiert.

Alle Mitarbeiter

Die Komponente „alle Mitarbeiter“ zeigt die Liste der Mitarbeiter an, die an einem Geschäftsstandort arbeiten, und umfasst sowohl die internen als auch die externen Mitarbeiter. Das folgende Beispiel zeigt die Komponente „alle Mitarbeiter“.

Komponente „alle Mitarbeiter“



Auswählen **Alle anzeigen** Führt Sie zu **Alle Mitarbeiter** Seite, auf der Sie die Details aller Mitarbeiter abrufen können, die an einem Geschäftsstandort verfügbar sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Standardmäßig werden nur drei Mitarbeiter angezeigt, und diese Services werden in aufsteigender Reihenfolge des Anwendernamens sortiert.

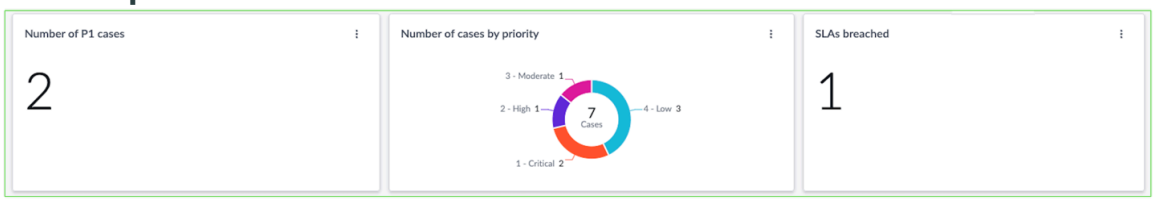
KPIs

Die KPI-Komponenten sind Leistungsanalyseindikatoren, die mehrere Arten von Informationen anzeigen, die sich auf einen Fall beziehen, z. B. die folgenden KPIs, die aus dem Basissystem geliefert werden:

- Anzahl der P1-Fälle
- Anzahl der Fälle nach Priorität
- Verletzte SLAs

Das folgende Beispiel zeigt eine Liste der verschiedenen KPIs. Die Liste enthält die Anzahl der P1-Fälle, die Anzahl der Fälle nach Priorität und die SLAs, die verletzt wurden.

KPIs-Komponente



Diese KPIs werden gefiltert, um die aktuellen Geschäftsstandortbezogenen Details anzuzeigen. Ihr Administrator kann diese KPIs mithilfe von an die Anforderungen Ihres Standorts anpassen UI Builder .

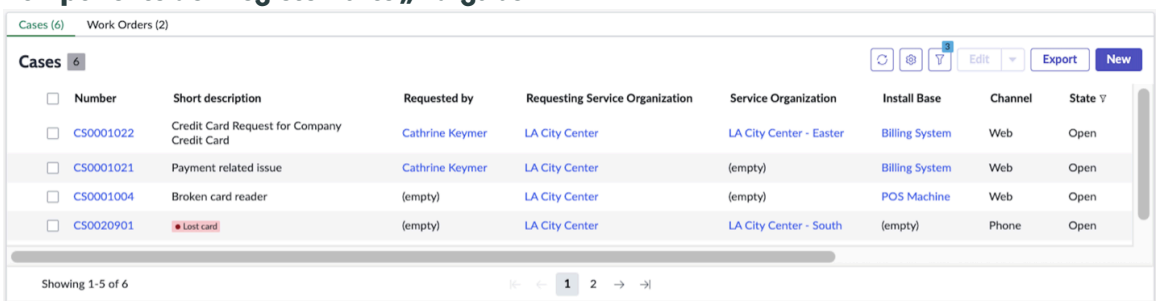
Registerkarte „Aufgabe“

Die Komponente „Aufgabenregisterkarte“ zeigt die folgenden Fälle und Arbeitsauftragsregisterkarten an, auf denen Sie die Fälle und Arbeitsaufträge anzeigen können, die einem Geschäftsstandort zugeordnet sind:

- **Fälle** Registerkarte. Zeigt die aktiven Fälle mit einer anfordernden Serviceorganisation als aktuelle Geschäftsstandortreihenfolge bis zum Datum der letzten Aktualisierung des Falls an. Die Felder „Account“, „Verbraucher“ und „Haushalt“ sind leer.
- **Arbeitsaufträge** Registerkarte. Zeigt die Arbeitsaufträge an, die die Serviceorganisation als aktuellen Geschäftsstandort haben. Für diese Art von Arbeitsauftrag ist das Feld Haushalt leer, und das Statusfeld ist nicht abgeschlossen. Das Statusfeld wird mit Fehlern abgeschlossen, oder das Statusfeld ist geschlossen.

Das folgende Beispiel zeigt eine Liste der Fälle, die einem Geschäftsstandort zugeordnet sind.

Komponente der Registerkarte „Aufgabe“



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Pro Seite werden maximal fünf Datensätze angezeigt.

Registerkarte „Kunde“

Die Komponente der Registerkarte „Kunde“ zeigt die Liste der Verbraucher, Accounts und Haushalte an, die einem Geschäftsstandort zugeordnet sind:

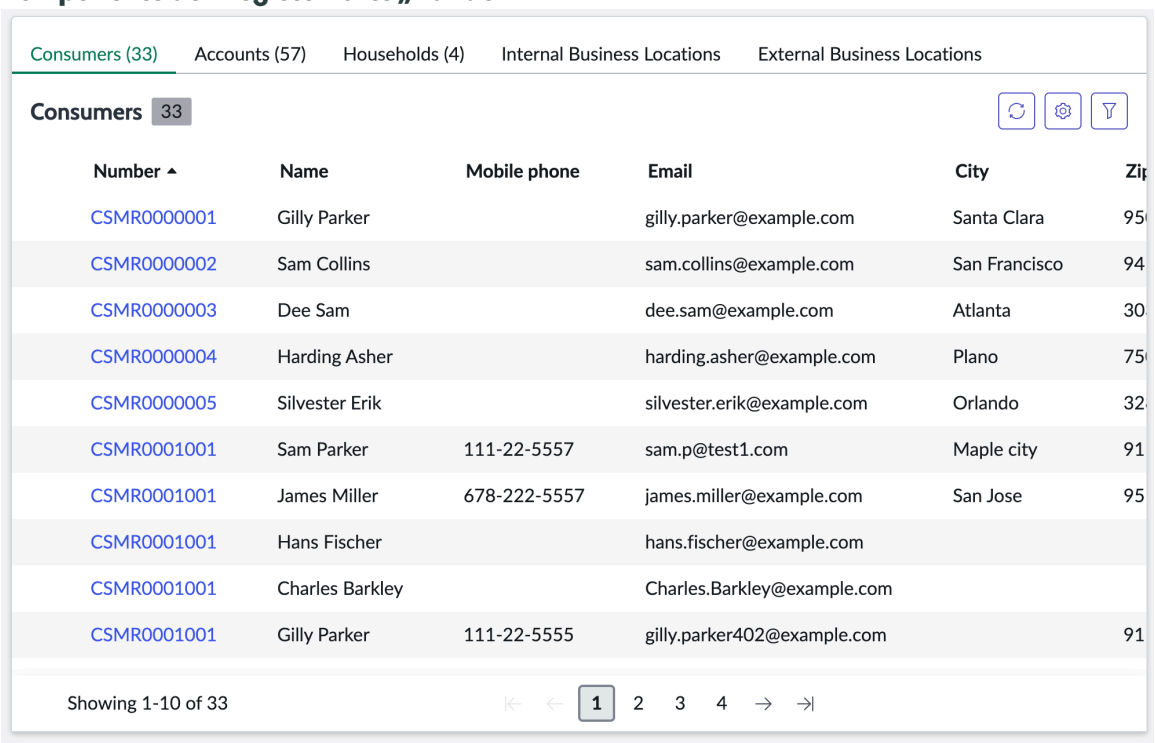
- **Verbraucher** Registerkarte. Zeigt alle Verbraucher oder eine gefilterte Liste von Verbrauchern an. Diese Informationen basieren auf den unterstützten Verbrauchern, die dem Geschäftsstandort zugeordnet sind.
- **Accounts** Registerkarte. Zeigt alle Accounts oder eine gefilterte Liste von Accounts an. Diese Informationen basieren auf den unterstützten Accounts, die dem Geschäftsstandort zugeordnet sind.
- **Haushalte** Registerkarte. Zeigt alle Haushalte oder eine gefilterte Liste von Haushalten an. Diese Informationen basieren auf den unterstützten Haushalten, die dem Geschäftsstandort zugeordnet sind.

  Hinweis: Sie können erst auf diese Komponente zugreifen, nachdem das Plugin „Kundenservice Haushalt“ (com.snc.Haushalt) aktiviert wurde.

- **Interne Geschäftsstandorte** Registerkarte. Zeigt alle internen Geschäftsstandorte oder eine gefilterte Liste interner Geschäftsstandorte an. Diese Informationen basieren auf den unterstützten internen Geschäftsstandorten, die dem Geschäftsstandort zugeordnet sind.
- **Externe Geschäftsstandorte** Registerkarte. Zeigt alle externen Geschäftsstandorte oder eine gefilterte Liste externer Geschäftsstandorte an. Diese Informationen basieren auf den unterstützten externen Geschäftsstandorten, die dem Geschäftsstandort zugeordnet sind.

Das folgende Beispiel zeigt eine Liste der Verbraucher, die einem Geschäftsstandort zugeordnet sind.

Komponente der Registerkarte „Kunde“



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Pro Seite werden maximal 10 Datensätze angezeigt.

Zugehörige Informationen

Geschäftsstandort 360 Verwenden

Greifen Sie als Kundenservice-Mitarbeiter auf den Geschäftsstandort 360 zu

Greifen Sie als Kundenservice-Manager auf den Geschäftsstandort 360 zu

Greifen Sie als Standortservicemitarbeiter auf den Geschäftsstandort 360 zu

Greifen Sie als Kundenservice-Mitarbeiter auf den Geschäftsstandort 360 zu

Greifen Sie auf die Seite „Geschäftsstandort 360 in zu Kundenservice-Management (CSM) Anwendung als Kundenservice-Mitarbeiter. Sie können an einem Ort eine umfassende 360-Grad-Ansicht der Probleme des Geschäftsstandorts erhalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_Agent, svc_location_Consumer_Agent, sn_customerservice.svc_location_Agent und admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Als Kundenservice-Mitarbeiter (sn_customerservice_Agent) können Sie die Geschäftsstandortdetails verwenden, um die Falllösungen bereitzustellen oder Fälle für einen Geschäftsstandort zu erstellen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM**an.
2. Auf der **Listen** Wählen Sie die Registerkarte aus **Fälle** > **Alle**an.
3. Wählen Sie in der Liste Fälle einen Falldatensatz mit einem Geschäftsstandort aus.
4. Rufen Sie die Seite „Geschäftsstandort 360“ auf, indem Sie auswählen **Geschäftsstandort** Registerkarte.

Zugehörige Informationen

Komponenten des Geschäftsstandorts 360

Greifen Sie als Kundenservice-Manager auf den Geschäftsstandort 360 zu

Greifen Sie als Standortservicemitarbeiter auf den Geschäftsstandort 360 zu

Greifen Sie als Kundenservice-Manager auf den Geschäftsstandort 360 zu

Greifen Sie auf die Seite „Geschäftsstandort 360 in zu Kundenservice-Management (CSM) Anwendung als Kundenservice-Manager. Sie können an einem Ort eine umfassende 360-Grad-Ansicht der Probleme des Geschäftsstandorts erhalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_Manager, svc_location_Consumer_Agent, sn_customerservice.svc_location_Agent und admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Als Kundenservice-Manager (sn_customerservice_Manager) können Sie die Probleme anzeigen, die an Ihren einzelnen Geschäftsstandorten und hierarchieübergreifend gemeldet werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM**an.
2. Im konfigurierbaren CSM/FSM-Arbeitsbereich **Listen** Wählen Sie die Registerkarte aus **Serviceorganisationen** > **Interne/Externe Geschäftsstandorte**an.
3. Wählen Sie in der Liste interne/externe Geschäftsstandorte einen Datensatz aus.
4. Rufen Sie die Seite „Geschäftsstandort 360“ auf, indem Sie auswählen **Geschäftsstandort** Registerkarte.

Zugehörige Informationen

Komponenten des Geschäftsstandorts 360

Greifen Sie als Kundenservice-Mitarbeiter auf den Geschäftsstandort 360 zu

Greifen Sie als Standortservicemitarbeiter auf den Geschäftsstandort 360 zu

Greifen Sie als Standortservicemitarbeiter auf den Geschäftsstandort 360 zu

Greifen Sie als Kundenservice-Mitarbeiter in der Anwendung „Customer Service Management (CSM)“ auf die Seite „Geschäftsstandort 360 zu. Sie können an einem Ort eine umfassende 360-Grad-Ansicht der Probleme des Geschäftsstandorts erhalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_Agent, svc_location_Consumer_Agent, sn_customerservice.svc_location_Agent und admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Als Kundenservice-Mitarbeiter (sn_customerservice_Agent) können Sie die Geschäftsstandortdetails verwenden, um die Falllösungen bereitzustellen oder Fälle für einen Geschäftsstandort zu erstellen. Als Standortservicemitarbeiter können Sie unterstützte Geschäftsstandorte basierend auf unterstützten Geschäftsstandortkriterien auf der Seite „Geschäftsstandort 360 für externe Standorte anzeigen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM**an.
2. Auf der **Listen** Wählen Sie die Registerkarte aus **Fälle** > **Alle**an.
3. Wählen Sie in der Liste Fälle einen Falldatensatz mit einem Geschäftsstandort aus.
4. Rufen Sie die Seite „Geschäftsstandort 360“ auf, indem Sie auswählen **Geschäftsstandort** Registerkarte.

Zugehörige Informationen

Komponenten des Geschäftsstandorts 360

Greifen Sie als Kundenservice-Mitarbeiter auf den Geschäftsstandort 360 zu

Greifen Sie als Kundenservice-Manager auf den Geschäftsstandort 360 zu

Aufgaben für Service Desk-Mitarbeiter von outgesourcten Service Providern

Outgesourcte Service Provider Agents (OSPs) erweitern die Fähigkeiten und Reichweite des Kundenservice-Betriebs einer Organisation, indem sie Kunden und Verbrauchern grundlegenden Kundenservice bieten.

Zu den wichtigsten Funktionen, die ausgelagerte Service Provider-Mitarbeiter ausführen können, gehören die folgenden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ausgelagerte Service Provider-Agent-Aufgaben

Aufgabe	Beschreibung
Arbeitsauftrag erstellen	Ein OSP-Mitarbeiter kann einen Arbeitsauftrag erstellen, damit er einem Außendienstmitarbeiter zugewiesen werden kann.
Fall eskalieren	Ein OSP-Service Desk-Mitarbeiter kann einen Fall eskalieren, wenn er einen Fall aus verschiedenen Gründen nicht lösen oder erfüllen kann, z. B. technische Einschränkungen, Wissenslücken oder Zugriffsbeschränkungen.
Account- oder Verbraucher-Assets anzeigen	Ein OSP-Service Desk-Mitarbeiter kann die Assets eines Accounts oder Verbrauchers anzeigen, was bei der Erstellung oder Erfüllung eines Falls hilfreich ist.
Account-Verträge anzeigen	Als OSP-Mitarbeiter können Sie Verträge von Accounts oder Verbrauchern anzeigen, um einen Fall zu erstellen oder zu erfüllen.
Kunden- oder Verbraucherdaten anzeigen	Als OSP-Service Desk-Mitarbeiter können Sie die Kunden- oder Verbraucherdaten anzeigen, um Fälle zu erfüllen.
Fallaufgabe erstellen	Ein OSP-Mitarbeiter erstellt eine Fallaufgabe, nachdem ein Fall zugewiesen wurde. Als Service Desk-Mitarbeiter können Sie den Fall bearbeiten und Arbeitsnotizen und zusätzliche Kommentare hinzufügen.
Fall zuweisen	Weisen Sie sich selbst oder einem anderen ausgelagerten Service Provider (OSP)-Mitarbeiter innerhalb der Organisation einen Fall zu, um mit der Bearbeitung des Falls zu beginnen oder den Fall zu erfüllen.
Termin erstellen	Als Service Desk-Mitarbeiter können Sie einen Termin für die anfordernde Person eines Falls erstellen.
Fall übertragen	Ein OSP-Mitarbeiter oder -Manager, der einen Fall nicht lösen kann, überträgt den Fall manuell an einen internen Service Desk-Mitarbeiter eines Unternehmens.
Fälle anzeigen	Als OSP-Manager oder -Agent können Sie alle Anwendungsmodule mit der Liste der Fälle für Kunden, Verbraucher und Produkte anzeigen, die von Ihrer Organisation bedient werden.
Fallbezogene E-Mails anzeigen und antworten	Als OSP-Mitarbeiter können Sie die Liste der E-Mails zu einem Fall anzeigen, der Ihnen zugewiesen ist. Sie können auf einen Fall antworten, indem Sie eine neue

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ausgelagerte Service Provider-Agent-Aufgaben (Fortsetzung)

Aufgabe	Beschreibung
	E-Mail erstellen und sie an die Stakeholder eines Falls senden.
Wissenslücken aus einem Fall melden	Wenn ein OSP-Service Desk-Mitarbeiter eine Wissenslücke hat, die sich auf die Fähigkeit zur Lösung eines Falls auswirkt, kann der Service Desk-Mitarbeiter die Wissenslücke melden.
Schwerwiegenden Fall vorschlagen	Als OSP-Mitarbeiter können Sie vom Ihnen zugewiesenen vorhandenen Kundenservicefall aus einen schwerwiegenden Fall vorschlagen.
Einen Fall schließen	Benutzer mit der Rolle „OSP-Mitarbeiter“ können eine Lösung für einen Fall vorschlagen und die zugewiesenen Fälle schließen.
Kontextsuche	Benutzer mit der Rolle „OSP-Agent“ können nach zugehörigen Informationen suchen, um einen Fall zu erfüllen. Die zurückgegebenen Suchergebnisse sind die Liste der Entitäten, für die der Service Desk-Mitarbeiter gemäß Data Governance die Berechtigung besitzt.
Liste der Berechtigungen anzeigen	Als OSP-Manager oder -Agent müssen Sie Berechtigungen für einen Account oder Verbraucher anzeigen, um Fälle zu erstellen oder zu erfüllen.

Arbeitsauftrag erstellen

Ein OSP-Mitarbeiter kann einen Arbeitsauftrag erstellen, damit er einem Außendienstmitarbeiter zugewiesen werden kann.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_csm_ocs.ext_agent, und das Plugin Customer Service Management with Field Service Management muss installiert sein.

Prozedur

1. Wechseln Sie zu **Meine Fälle**, und öffnen Sie einen Fall.
2. Klicken Sie auf die zugehörige Liste **Arbeitsaufträge**.
3. Klicken Sie auf **Neu**.
4. Klicken Sie auf **Absenden**.
5. Zeigen Sie den Arbeitsauftragsstatus an, um den Kunden über den Status zu informieren.

Hinweis: Sie können erst dann einen neuen Arbeitsauftrag erstellen, wenn der vorherige geschlossen oder gelöscht wurde.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Fall eskalieren

Ein OSP-Mitarbeiter kann einen Fall eskalieren, wenn er aus irgendeinem Grund nicht gelöst oder erfüllt werden kann.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_csm_ocs.ext_agent

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Outgesourcter Kundenservice** > **Fälle** > **Meine Fälle**an.
2. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Fall eskalieren**.
3. Füllen Sie die Felder im Eskalationsformular aus.

Option	Beschreibung
Quelle anfordern	„Kunde“ oder „Intern“
Grund	Grund für die Eskalation, z. B. Inaktivität, ausbleibender Fortschritt oder vom Kunden gesetzte Frist.
Eskalation Schweregrad	Schweregrad der Eskalation, z. B. hoch, mittel usw.
Eskalations-Vorlage	Eine Eskalationsvorlage bestimmt, wie eine Eskalationsanforderung verarbeitet wird.
Beobachtungsliste	Fügen Sie der Beobachtungsliste für Eskalationsvorlagen Benutzer hinzu. Diese Benutzer erhalten Benachrichtigungen für alle Eskalationen, die diese Eskalationsvorlage verwenden.
Eskalation Begründung	Zusätzliche Informationen, die erklären, warum diese Eskalation erforderlich ist.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Account- oder Verbraucher-Assets anzeigen

Ein OSP-Service Desk-Mitarbeiter kann die Assets eines Accounts oder Verbrauchers anzeigen, was bei der Erstellung oder Erfüllung eines Falls hilfreich ist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_csm_ocs.ext_agent

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Outgesourcter Kundenservice** > **Fälle**an.
2. Öffnen Sie einen Fall, und klicken Sie auf das Vorschausymbol neben dem Feld **Account** oder **Verbraucher**.
3. Klicken Sie auf **Datensatz öffnen**.
4. Klicken Sie auf die zugehörige Liste **Assets**.
   Die Liste der Assets, die zum Account oder Verbraucher gehören, wird angezeigt.
5. Klicken Sie auf ein Asset, um die schreibgeschützten Felder anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Account-Verträge anzeigen

Als OSP-Mitarbeiter können Sie Verträge von Accounts oder Verbrauchern anzeigen, um einen Fall zu erstellen oder zu erfüllen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_csm_ocs.ext_manager/sn_csm_ocs.ext_agent

Prozedur

1. Öffnen Sie das Fallformular.
2. Klicken Sie auf das Symbol **Vorschau** neben dem Feld **Account** oder **Verbraucher**.
3. Klicken Sie auf die zugehörige Liste **Verträge**.
4. Zeigen Sie die Liste der Assets an, die zu einem Account oder Verbraucher gehören, und erfüllen Sie einen Fall.

Kunden- oder Verbraucherdaten anzeigen

Als OSP-Mitarbeiter müssen Sie die Kunden- oder Verbraucherdaten anzeigen, um Fälle zu erfüllen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_csm_ocs.ext_manager oder sn_csm_ocs.ext_agent

Prozedur

1. Navigieren zu **Outgesourcter Kundenservice** > **Fälle** > **Alle**an.
2. Öffnen Sie einen Fall, und klicken Sie auf das Vorschau-Symbol neben dem Feld **Account** oder **Kontakt**.
3. Klicken Sie auf **Datensatz öffnen**.
   Zur Bearbeitung und Erfüllung von Fällen werden die folgenden zugehörigen Listen angezeigt:
   - **Kontakte**
   - **Adressen**
   - **Fälle**
   - **Assets**
   - **Verträge**
   - **Berechtigungen**
   - **Account-Beziehungen**
   - **Verkaufte Produkte** und
   - **Installationsbasis**

Fallaufgabe erstellen

Ein OSP-Mitarbeiter erstellt eine Fallaufgabe, nachdem ein Fall zugewiesen wurde. Als Service Desk-Mitarbeiter können Sie den Fall bearbeiten und Arbeitsnotizen und zusätzliche Kommentare hinzufügen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_csm_ocs.ext_agent

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Outgesourcter Kundenservice** > **Fälle** > **Meine Fälle** Und öffnen Sie einen Fall.

   Hinweis: Oben im Fallformular wird die Zeitleiste des Falls angezeigt.

2. Klicken Sie auf die zugehörige Liste **Aufgaben**.
3. Klicken Sie auf **Neu**, um eine neue Aufgabe zu erstellen.
   Mit der Schaltfläche **Bearbeiten** können Sie einem Fall aus der Liste **Sammlung** vorhandene Fallaufgaben hinzufügen.
4. Füllen Sie die Felder im Formular des neuen Datensatzes entsprechend aus.

Option	Beschreibung
Betreff	Betreff für den Fall.
Beschreibung	Beschreibung für den Fall.
Beobachtungsliste Arbeitshinweisen	Arbeitsnotizen für den Fall.
E-Mail-Adresse	E-Mail-ID des Kunden.
Zusätzliche Anmerkungen	Kommentare im Zusammenhang mit dem Fall, falls vorhanden.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

   Hinweis: Sie können die Fallaufgabe auch schließen.

Fall zuweisen

Weisen Sie sich selbst oder einem anderen ausgelagerten Service Provider (OSP)-Mitarbeiter innerhalb der Organisation einen Fall zu, um mit der Bearbeitung des Falls zu beginnen oder den Fall zu erfüllen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_csm_ocs.ext_agent

Prozedur

1. Navigieren zu **Outgesourcter Kundenservice** > **Fälle** > **Alle**an.
2. Klicken Sie auf einen Fall aus der verfügbaren Liste, und öffnen Sie ihn.
3. Klicken Sie auf **Mir zuweisen**.

   Hinweis: Wenn der Fall bereits zugewiesen ist, wird **Mir zuweisen** Schaltfläche ist nicht verfügbar.

Termin erstellen

Als Service Desk-Mitarbeiter können Sie einen Termin mit der anfordernden Person eines Falls vereinbaren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_csm_ocs.ext_manager oder sn_csm_ocs.ext_agent

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Outgesourcter Kundenservice** > **Meine Fälle**an.
2. Öffnen Sie einen Fall.
3. Klicken Sie auf die zugehörige Liste **Termine**.
4. Füllen Sie die Felder im Terminformular aus.

Feld	Beschreibung
Bis	Name des Kunden.
E-Mail-Adresse eingeben	E-Mail-ID des Kunden.
Startzeit	Wählen Sie Startuhrzeit und -datum aus.
Endzeit	Wählen Sie Enduhrzeit und -datum aus.
Erinnerung (Minuten)	Wählen Sie die Erinnerung für den Termin aus.
Betreff	Geben Sie den Betreff ein.
Standort	Geben Sie den Ort für den Termin ein.
Nachricht	Geben Sie eine Nachricht für den Termin ein.

5. Klicken Sie auf **Absenden**. Daraufhin wird der Termin in der zugehörigen Liste **Termine** im Status **Bereit** angezeigt.
6. Bearbeiten Sie den Termin, und klicken Sie auf **Aktivität senden**, um den Termin an die angegebene E-Mail-Adresse zu senden.

Hinweis: Über den zugehörigen Link **Termin absagen** können Sie den Termin stornieren.

Fall übertragen

Ein OSP-Mitarbeiter oder -Manager, der einen Fall nicht lösen kann, überträgt den Fall manuell an einen internen Service Desk-Mitarbeiter eines Unternehmens.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_csm_ocs.ext_manager oder sn_csm_ocs.ext_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können einen Fall übertragen, indem Sie den Übertragungsgrund auswählen, Übertragungsnotizen hinzufügen und den Fall manuell übertragen. Der Fall wird basierend auf den Standardeinstellungen der bei dem Setup eines OSP festgelegten Zuweisungsgruppe übertragen. Andernfalls wird der Fall basierend auf zuvor eingerichteten AWA-Regeln oder Zuweisungsregeln übertragen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Outgesourcter Kundenservice** > **Fälle** > **Meine Fälle**an.
2. Öffnen Sie einen Fall, den Sie übertragen möchten.
3. Klicken Sie auf **Fall übertragen**.
4. Wählen Sie den Grund für die Übertragung des Falls aus der Dropdown-Liste **Grund**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Geben Sie in das Feld **Notizen** zusätzliche Informationen zum Fall ein.
6. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Der Fall wird erfolgreich an den internen Manager des Unternehmens übertragen. Wenn Sie zu **Alle** Fälle zurückkehren und den Fall anzeigen, können Sie die Übertragungsinformationen unter der zugehörigen Liste **Ausgelagerte Fallübertragungsanforderung** anzeigen.

Fälle anzeigen

OSP-Manager oder -Service Desk-Mitarbeiter müssen alle Anwendungsmodule mit der Liste der Fälle für Kunden, Verbraucher und Produkte anzeigen können, die von bedient werden Ihre Organisation.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_csm_ocs.ext_manager oder sn_csm_ocs.ext_agent

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Outgesourcter Kundenservice** > **Fälle**an.
   Sie müssen in der Lage sein, Fälle der Kategorien **Meine Fälle**, **Alle**, **Offen** und **Nicht zugewiesen** anzuzeigen. Anwender, die nicht autorisiert sind oder nicht zu diesem OSP gehören, sehen keinen Fall.

   Hinweis: Als OSP-Manager können Sie Fälle anzeigen, die den von Ihnen verwalteten Gruppen zugewiesen sind.

2. Wählen Sie Aus **Alle** , Öffnen Sie einen Fall, und weisen Sie den Fall sich selbst zu.
   Das Feld **Zugewiesen an** ist bereits mit Ihrem Namen ausgefüllt.

Fallbezogene E-Mails anzeigen und antworten

Als OSP-Mitarbeiter können Sie die Liste der E-Mails zu einem Fall anzeigen, der Ihnen zugewiesen ist. Sie können auf einen Fall antworten, indem Sie eine E-Mail an Stakeholder senden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_csm_ocs.ext_agent

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Outgesourcter Kundenservice** > **Fälle** > **Meine Fälle**an.
2. Öffnen Sie einen Fall, auf den Sie antworten möchten.
3. Wählen Sie Aus **E-Mails** Zugehörige Liste.
   Die Liste der zuvor gesendeten E-Mails, falls vorhanden, wird angezeigt.
4. Wählen Sie Aus **Neue E-Mail** Dient zum Erstellen einer E-Mail.
   Die Empfängerfelder sind bereits ausgefüllt. Sie können bei Bedarf zusätzliche Empfänger hinzufügen.
5. Geben Sie den Text im Fenster „E-Mail verfassen“ ein.
6. Wählen Sie das Anhangsymbol ( ), wenn Sie der E-Mail einen Anhang hinzufügen möchten.
7. Wählen Sie **Senden**.

Wissenslücken aus einem Fall melden

Ein OSP-Mitarbeiter kann eine Wissenslücke für einen Fall melden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_csm_ocs.ext_agent

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Outgesourcter Kundenservice** > **Fälle** > **Meine Fälle**an.
2. Öffnen Sie einen Fall.
3. Wissen zu dem Fall ist in der zugehörigen Liste **Wissenslücken** verfügbar.
4. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Wissenslücke melden**.
5. Geben Sie die Beschreibung ein.
6. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Eine Wissenslücke wird erstellt, und Sie können sie unter der zugehörigen Liste **Wissenslücken** anzeigen.

Schwerwiegenden Fall vorschlagen

Als OSP-Mitarbeiter können Sie vom Ihnen zugewiesenen vorhandenen Kundenservicefall aus einen schwerwiegenden Fall vorschlagen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_csm_ocs.ext_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Fälle in diesen Status können als Kandidat für einen schwerwiegenden Fall vorgeschlagen werden:

- Neu
- Offen
- Auf Info warten

Fälle, die gelöst, geschlossen oder abgebrochen sind, können nicht als Kandidat für schwerwiegenden Fall vorgeschlagen werden.

Wenn Service Desk-Mitarbeiter einen Fall als Kandidat für einen schwerwiegenden Fall vorschlagen, können sie im Popup-Fenster „schwerwiegenden Fall vorschlagen“ den Grund oder die Begründung für den Fall angeben. Informationen in den Feldern **Arbeitsnotizen** und **Geschäftsauswirkung** werden dem Fallformular hinzugefügt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Outgesourcter Kundenservice** > **Fälle** > **Meine Fälle**an.
2. Öffnen Sie einen Fall.
3. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Fallformular.
4. Wählen Sie Aus **Schwerwiegenden Fall Vorschlagen** .
5. Geben Sie im Popup-Fenster „Schwerwiegenden Fall vorschlagen“ im Feld **Arbeitsnotizen** einen Grund für den Vorschlag ein.
   Sie können auch die Geschäftsauswirkung des ausgewählten Falls in eingeben **Geschäftsauswirkung** Feld.
6. Geben Sie im Popup-Fenster „Schwerwiegenden Fall vorschlagen“ im Feld **Arbeitsnotizen** einen Grund für den Vorschlag ein.
7. **Wahlweise:** Geben Sie die Geschäftsauswirkung des ausgewählten Falls in ein **Geschäftsauswirkung** Feld.
   Diese Informationen werden dem Fallformular in hinzugefügt **Arbeitsnotizen** Feld und **Geschäftsauswirkung** Feld im Abschnitt Informationen zu schwerwiegenden Fällen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

8. Wählen Sie Aus **Vorschlagen** .
   Ein Eintrag wird zu den **Arbeitsnotizen** im Fallformular hinzugefügt, dass der Fall als Kandidat für einen schwerwiegenden Fall vorgeschlagen wurde. Die im Popup-Fenster „Schwerwiegenden Fall vorschlagen“ eingegebenen Informationen werden auch dem Fallformular hinzugefügt.

Einen Fall schließen

Benutzer mit der Rolle „OSP-Mitarbeiter“ können eine Lösung für einen Fall vorschlagen und die zugewiesenen Fälle schließen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_csm_ocs.ext_agent

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Outgesourcter Kundenservice** > **Fälle** > **Meine Fälle**an.
2. Öffnen Sie einen Fall.
3. Klicken Sie im Fallformular auf die Registerkarte **Abschlussinformationen**.
4. Wählen Sie den **Lösungscode** aus der Dropdown-Liste aus.
5. Geben Sie die Ursache für die Lösung und gegebenenfalls Hinweise in die Felder **Ursache** und **Lösungsnotizen** ein.
6. Aktivieren Sie bei Bedarf das Kontrollkästchen **Details zu Kommentaren hinzufügen**.
7. Klicken Sie auf **Fall schließen**.
   Der Fallstatus wechselt in den Status **Geschlossen** .

Kontextsuche

Ein OSP-Service Desk-Mitarbeiter kann nach zugehörigen Informationen suchen, um einen Fall zu erfüllen. Die zurückgegebenen Suchergebnisse sind die Liste der Entitäten, für die der Service Desk-Mitarbeiter gemäß der Data Governance berechtigt ist.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_csm_ocs.ext_agent

Prozedur

1. Navigieren zu **Outgesourcter Kundenservice** > **Fälle** > **Alle**an.
2. Öffnen Sie einen Fall, um die zugehörigen Suchergebnisse gemäß der Fallbeschreibung anzuzeigen.

Liste der Berechtigungen anzeigen

Als OSP-Manager oder -Mitarbeiter müssen Sie Berechtigungen für einen Account oder Verbraucher anzeigen, um Fälle zu erstellen oder zu erfüllen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_csm_ocs.ext_manager oder sn_csm_ocs.ext_agent

Prozedur

1. Navigieren zu **Outgesourcter Kundenservice** > **Fälle** > **Alle**an.
2. Öffnen Sie einen Fall, und klicken Sie auf das Vorschau-Symbol neben dem Feld **Account**.
   Die Account-Seite des Kunden wird angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Klicken Sie auf die zugehörige Liste **Berechtigungen**.
4. Öffnen Sie eine Berechtigung, und zeigen Sie die Asset-Details an, um einen Fall zu erfüllen.

Verwalten Sie Zeitpläne und Sites

Verwalten Sie die Planung und Verfügbarkeit von Service Desk-Mitarbeitern, verwenden Sie die mobile App, um allgemeine Aufgaben unterwegs auszuführen, und verwalten und unterstützen Sie Ihren Kundenstamm mit Installationsbasisplänen und Verträgen.

Verwalten Sie Zeitpläne und Sites

Thema	Beschreibung
Mitarbeiterkalender verwalten	Kundenservice-Mitarbeiter und Außendiensttechniker können den Mitarbeiterkalender nutzen, um Arbeitszeitpläne und Zuweisungen anzuzeigen und auch persönliche Events wie Meetings oder Termine hinzuzufügen.
Microsoft Outlook mit CSM verwenden	Integration Microsoft Outlook Mit CSM Hilft bei der Verbesserung der Zusammenarbeit zwischen Teammitgliedern. Service Desk-Mitarbeiter können mühelos Einblicke teilen, komplexe Fälle besprechen und Kundenprobleme problemlos aktualisieren, um eine einheitlichere und reaktionsfähigere Kundenserviceumgebung zu schaffen.
Mobile Experience für Customer Service Management	Verwalten Sie Kundenservicefälle von einem Mobilgerät mit der mobilen Anwendung Kundenservice-Management. Bleiben Sie verbunden und greifen Sie in Echtzeit auf Informationen zu, um Aufgaben schnell abzuschließen.
Installationsbasis-Arbeitspläne	Sie können einen Installationsbasisarbeitsplan in der Anwendung „Kundenservice-Management“ erstellen, um die Details zu einem Installationsbasiselement abzurufen. Arbeitspläne helfen Ihnen, grundlegende Details eines Installationsbasiselements zu erstellen, zu verwalten und anzuzeigen. Sie können auch die regelmäßige und rechtzeitige Wartung des Installationsbasiselements planen.
Post-Sales Support verwenden	Erfahren Sie, wie Verbraucher, Manager, Service Desk-Mitarbeiter und Administratoren den verwenden Post-Sales Support Anwendung zum Generieren von Serviceverträgen und Vertragspositionen zur Bearbeitung der Services.

Mitarbeiterkalender verwalten

Kundenservice-Mitarbeiter und Außendiensttechniker können den Mitarbeiterkalender nutzen, um Arbeitszeitpläne und Zuweisungen anzuzeigen und auch persönliche Events wie Meetings oder Termine hinzuzufügen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Der Mitarbeiterkalender bietet ein Tool zum Verwalten verschiedener Arbeitspläne oder Schichten sowie zum Zuweisen von Mitarbeitern und Technikern zu Schichten für bestimmte Zeiträume. Der Kalender bietet die Flexibilität, Arbeitszeitpläne, die festgelegt oder variiert werden, und Schichten aufzunehmen, die nach Woche, Monat oder anderen Mustern rotieren. Der Mitarbeiterkalender-Administrator erstellt die Kalenderkonfiguration, einschließlich einer Zeitplan-Konfiguration für jeden Kalenderbenutzer und der Arten von Aufgaben, die im Kalender angezeigt werden sollen.

Die im Mitarbeiterkalender gespeicherten Zeitplaninformationen werden von anderen ServiceNow-Anwendungen und -Funktionen verwendet, z. B. der Zuweisungs-Workbench, dem Central Dispatch und der automatischen Zuweisung. Die Zuweisungs-Workbench verwendet die Mitarbeiterverfügbarkeit, basierend auf anstehenden Arbeitszeitplänen und persönlichen freien Tagen, bei der Bewertung vordefinierter Kriterien und der Empfehlung von Mitarbeitern für die Fallzuweisung. Die automatische Zuweisung in Service Management-Kernanwendungen, z. B. Field Service Management und Facilities Service Management, bewertet die Arbeitszeitpläne des Mitarbeiters, bevor Aufgaben zugewiesen werden.

Der Mitarbeiterkalender-Administrator hat Zugriff auf das Einsatzplanung-Menü im Anwendungsnavigator. Dieses Menü enthält die folgenden Module:

- **Event-Konfiguration**: Erstellen Sie eine Konfiguration für jeden Typ von Event oder Aufgabe, der im Mitarbeiterkalender angezeigt wird.
- **Arbeitszeitplan**: Erstellen Sie einen oder mehrere Arbeitszeitpläne für jeden Kalenderbenutzer.
- **Persönliche Agent-Events**: Erstellen Sie persönliche Zeitpläne für jeden Mitarbeiter, und fügen Sie diesen Zeitplänen Events hinzu.
- **Zeitplan**: Erstellen oder ändern Sie Zeitpläne. Weitere Informationen finden Sie unter Zeitpläne .

Kalender anzeigen

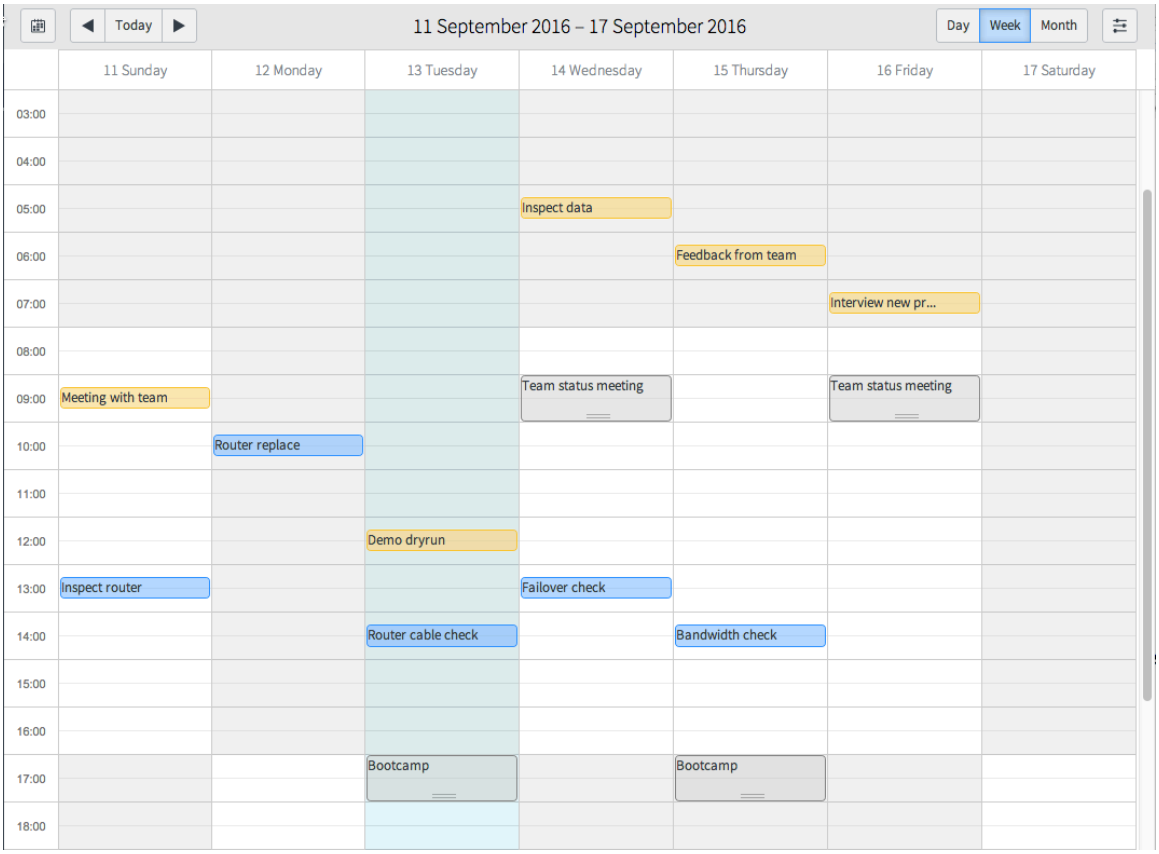
Kundenservice-Mitarbeiter und Außendiensttechniker mit der Rolle agent_schedule_user können auf folgende Arten auf ihre persönlichen Kalender zugreifen:

- **Kundenservice** > **Mein Zeitplan**
- **Außendienst** > **Agent** > **Mein Zeitplan**

Hinweis: Der Mitarbeiterkalender wird in der mobilen App und im mobilen Web unterstützt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mitarbeiterkalender



Der Kalender kann einen einzelnen Tag, eine Woche oder einen Monat anzeigen. Mit den Schaltflächen im Kalender-Header können Sie Ansichten wechseln sowie zeitlich rückwärts oder vorwärts gehen. Die geplanten Arbeitsstunden eines Mitarbeiters werden grau hervorgehoben, und der aktuelle Tag wird blau hervorgehoben. Der Mitarbeiterkalender zeigt die dem Mitarbeiter zugewiesenen Arbeiten oder Aufgaben sowie persönliche Events an. Jede Art von Event wird im Kalender mit einer anderen Farbe angezeigt.

Mitarbeiter können ihren Kalendern Events hinzufügen, indem sie auf ein bestimmtes Zeitfenster doppelklicken und die Details im Popup-Fenster für neue Events oder durch Klicken und Ziehen eingeben. Mitarbeiter können Events auch durch Drag-and-Drop verschieben. Klicken Sie auf ein Event, um ein Popup mit Event-Details anzuzeigen, und doppelklicken Sie auf ein Event, um den Event-Datensatz zu öffnen.

Plugins

Das Plugin „Agent Schedule“ (com.snc.agent_schedule) wird als Teil der Plugins Kundenservice-Management und „Field Service Management“ aktiviert.

Tabellen

Das Plugin „Agent Schedule“ fügt die folgenden Tabellen hinzu.

Mit dem Agent Schedule-Plugin installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Mitarbeiterarbeitsplan [agent_work_schedule]	Speichert einen oder mehrere Arbeitszeitpläne für jeden Mitarbeiter, einschließlich des Datumsbereichs für den Zeitplan und des Zeitplantyps.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit dem Agent Schedule-Plugin installierte Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
Persönlicher Mitarbeiterzeitplan [agent_events]	Speichert persönliche Kalender-Events für jeden Mitarbeiter, z. B. Schulung, persönliche Freizeit oder Meetings.
Event-Konfiguration [agent_schedule_task_config]	Speichert eine Konfiguration für jede Art von Aufgabe, die im Mitarbeiterkalender angezeigt wird, z. B. Fallaufgaben oder Arbeitsauftragsaufgaben.
Benutzerkonfiguration des Mitarbeiterzeitplans [agent_schedule_user_pref]	Speichert die Personalisierungsdaten des Mitarbeiters für den Kalender. Eine Benutzerkonfiguration wird automatisch erstellt, wenn ein Benutzer mit der Rolle agent_schedule_user auf seinen persönlichen Kalender zugreift.
Beziehung des Mitarbeiterzeitplans [agent_schedule_task_config_rel_user_pref]	Speichert die Beziehungen zwischen Mitarbeiterkonfigurationen und Event-Konfigurationen. Beziehungseinträge werden automatisch basierend auf dem Lesezugriff eines Benutzers auf die in den Event-Konfigurationen ausgewählten Aufgabentabellen erstellt.
Thema für Mitarbeiterzeitplandefinition [agent_schedule_definition_theme]	Speichert die Farben, die zum Anzeigen verschiedener Arten von Aufgaben im Mitarbeiterkalender verwendet werden.

Anwenderrollen

Die folgenden Anwenderrollen sind im Plugin „Agent Schedule“ (com.snc.Agent_schedule) enthalten.

Rollen, die im Plugin „Mitarbeiterzeitplan“ enthalten sind

Rolle	Beschreibung
Einsatzplanung-Administrator [agent_schedule_admin]	Richtet die Mitarbeiterkalender-Konfiguration ein. Enthält Rollen: • agent_schedule_user • schedule_admin
Benutzer der Einsatzplanung [agent_schedule_user]	Ermöglicht Kundenservice-Mitarbeitern und Außendiensttechnikern den Zugriff auf und die Aktualisierung ihrer persönlichen Kalender.

Zugehörige Informationen

Zeitpläne erstellen und verwenden

Mitarbeiterkalender konfigurieren

Mitarbeiterkalender konfigurieren

Benutzer mit der Administratorrolle „Mitarbeiterkalender“ können mehrere Kalender-Konfigurationsaufgaben ausführen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfiguration – Übersicht

Sie können Folgendes für einen Mitarbeiterkalender konfigurieren:

- Ereigniskonfiguration für den Kalender für Kundenservice-Mitarbeiter erstellen

  Erstellen Sie Konfigurationen für jeden Typ von Eintrag, der im Mitarbeiterkalender angezeigt wird. Einträge können Fallaufgaben, Arbeitsauftragsaufgaben, Termine oder Zeitplaneinträge enthalten, z. B. Event-Typen, die Sie im Teamkalender nachverfolgen und verwalten können.

- Arbeitsplan für Kundenservice-Mitarbeiter oder Techniker erstellen

  Erstellen Sie einen oder mehrere Arbeitszeitpläne für einen Kundenservice-Mitarbeiter oder einen Außendiensttechniker.

- Persönliches Event für Kundenservice-Mitarbeiter oder Techniker erstellen

  Erstellen Sie persönliche Ereignisse, die im persönlichen Kalender eines Service Desk-Mitarbeiters angezeigt werden.

- Zeitplan für Verwendung mit dem Mitarbeiterkalender erstellen

  Erstellen Sie einen Zeitplan, der mit dem Mitarbeiterkalender verwendet werden soll.

Zugehörige Informationen

Mitarbeiterkalender verwalten

Mitarbeiterkalender verwenden

Ereigniskonfiguration für den Kalender für Kundenservice-Mitarbeiter erstellen

Erstellen Sie Konfigurationen für jeden Typ von Eintrag, der im Mitarbeiterkalender angezeigt wird. Einträge können Fallaufgaben, Arbeitsauftragsaufgaben, Termine oder Zeitplaneinträge enthalten, z. B. Event-Typen, die Sie im Teamkalender nachverfolgen und verwalten können.

Vorbereitungen

Der Zeitplaneintrag verwendet die Tabelle „Zeitplanspanne“ [cmn_schedule_span], um verschiedene Arten von Events zu speichern.

Die folgenden Typen von Zeitplaneinträgen für Event-Typ-Konfigurationen sind standardmäßig verfügbar:

- Event – Termin
- Event – Ausgeschlossen
- Event – Besprechung
- Event – Telefon
- Event – Ruhezeit
- Event – Sonstiges

Diese Konfigurationen sind standardmäßig inaktiv. Sie können eine Konfiguration aktivieren, indem Sie zu navigieren **Zeitplan für Mitarbeiter** > **Ereigniskonfiguration**, Auswahl einer Ereignistypkonfiguration und Festlegen von **Aktiv** Feld bis **Wahr** Für einen oder mehrere Ereigniskonfigurationstypen, die Sie aktivieren möchten. Jede Konfiguration wird als separater Event-Typ im Teamkalender angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erforderliche Rolle: agent_schedule_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Zeitplan für Mitarbeiter** > **Ereigniskonfiguration** Und führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

Option	Beschreibung
Eine Konfiguration aus einer vorhandenen Event-Konfiguration erstellen	**a.** Wählen Sie die gewünschte Konfiguration aus. **b.** Klicken Sie mit der rechten Maustaste in den Formular-Header, und klicken Sie auf **Einfügen und beibehalten**. Eine Kopie der ausgewählten Event-Typ-Konfiguration wird erstellt.
Neue Event-Konfiguration erstellen	Klicken Sie auf **Neu**.

2. Füllen Sie die Felder im Event-Konfigurationsformular nach Bedarf aus.

Formular „Ereigniskonfiguration“

Feld	Beschreibung
Name	Ein beschreibender Name für diese Konfiguration.
Bezeichnung konfigurieren	Name, der für dieses Event im Mitarbeiterkalender angezeigt wird.
Farbthema	Farbe, die zum Anzeigen dieser Art von Zeitplan im Mitarbeiterkalender verwendet wird.
Einrichtung	
Einrichtung	Setup-Methode für diese Konfiguration. ○ **Einfach:** Verwenden Sie den Bedingungsgenerator, um diese Konfiguration einzurichten. ○ **Geskriptet:** Verwenden Sie erweiterte Skripts, um diese Konfiguration einzurichten.
Tabelle	Die Tabelle, in der die Aufgaben für diese Art von Konfiguration gespeichert werden.
Filter	Verwenden Sie den Bedingungsgenerator, um die gewünschten Bedingungen für den ausgewählten Aufgabentyp zu erstellen. Die Event-Konfiguration für Fallaufgaben enthält beispielsweise einen Filter im Feld **Status** der Aufgabe, um nur die offenen Aufgaben anzuzeigen.
Benutzerfeld	Ein Feld aus der **Tabelle**, das den Benutzer bereitstellt, der der Aufgabe zugewiesen ist. Die Event-Konfiguration für Fallaufgaben verwendet beispielsweise das Feld **zugewiesen an** aus der Aufgabentabelle [sn_customerservice_task]. Wenn eine Fallaufgabe zugewiesen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	ist, wird sie im Mitarbeiterkalender für den in diesem Feld ausgewählten Benutzer angezeigt.
Ereignistyp	Typ des Zeitplaneintrags.
Feld anzeigen	Ein Feld aus der **Tabelle**, das die Informationen bereitstellt, die für diesen Event-Typ im Mitarbeiterkalender angezeigt werden sollen. Die Event-Konfiguration für Fallaufgaben verwendet beispielsweise das Feld **Betreff** aus der Aufgabentabelle [sn_customerservice_task]. Wenn eine Fallaufgabe zugewiesen ist, wird der Betreff der Aufgabe im Mitarbeiterkalender angezeigt.
Startdatumsfeld	Ein Feld aus einer **Tabelle**, das das Startdatum für die Aufgabe bereitstellt. Die Event-Konfiguration für Fallaufgaben verwendet beispielsweise das Feld **Erwarteter Beginn** aus der Aufgabentabelle [sn_customerservice_task]. Wenn eine Fallaufgabe zugewiesen ist, wird sie im Mitarbeiterkalender angezeigt, beginnend mit dem in diesem Feld angegebenen Datum und Uhrzeit.
Enddatumsfeld	Ein Feld aus der **Tabelle**, das das Enddatum für die Aufgabe bereitstellt. Die Event-Konfiguration für Fallaufgaben verwendet beispielsweise das Feld **Fälligkeitsdatum** aus der Aufgabentabelle [sn_customerservice_task]. Wenn eine Fallaufgabe zugewiesen ist, wird sie im Mitarbeiterkalender angezeigt und endet an dem in diesem Feld angegebenen Datum und zu dieser Uhrzeit. **Hinweis:** Da der Einsatzplanung-Administrator beliebige Felder aus der **Aufgabentabelle** für das Feld **Startdatum** und das Feld **Enddatum** auswählen kann, kann das Enddatum möglicherweise vor dem Startdatum liegen. In diesem Fall wird die Aufgabe zwischen den beiden Zeitpunkten im Mitarbeiterkalender angezeigt.
Skript	Verwenden Sie erweiterte Skripts, um die Event-Konfiguration zu erstellen. **Hinweis:** Dieses Feld ist verfügbar, wenn der Wert **Geskriptet** aus dem Feld **Setup** ausgewählt wird.

3. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus:
   - Wenn Sie die Konfiguration aus einer vorhandenen Konfiguration erstellt haben, klicken Sie auf **Aktualisieren**.
   - Wenn Sie eine neue Konfiguration erstellt haben, klicken Sie auf **Absenden**.

Erstellen Sie einen Arbeitszeitplan für Service Desk-Mitarbeiter

Benutzer mit der Rolle „Einsatzplanung-Administrator“ können einen oder mehrere Arbeitszeitpläne für einen Kundenservice-Mitarbeiter oder einen Außendiensttechniker erstellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Agent_schedule_Manager, Agent_schedule_admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Ein Arbeitszeitplan enthält einen Datumsbereich und einen Zeitplantyp, z. B. Tagesschicht oder Abendschicht. Kundenservice-Mitarbeiter und Techniker können mehrere Arbeitszeitpläne haben.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Zeitplan für Mitarbeiter** > **Arbeitszeitplan**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular „Mitarbeiter-Arbeitszeitplan“ nach Bedarf aus.

Formular „Mitarbeiter-Arbeitszeitplan“

Feld	Beschreibung
Von Datum	Der erste Tag des Arbeitszeitplans.
Bis Datum	Der letzte Tag des Arbeitszeitplans.
Anwender	Der ausgewählte Mitarbeiter oder Techniker.
Arbeitsplan	Der ausgewählte Zeitplan aus der Liste „Zeitpläne“.
Typ	Die Art der Arbeit, die der Mitarbeiter oder Techniker während dieses Zeitplans ausführt: ○ Primärarbeit ○ Sonstige Ein Mitarbeiter kann nur einen primären Zeitplan für einen bestimmten Datumsbereich haben. Primäre Zeitpläne können sich nicht überschneiden.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Persönliches Event für Kundenservice-Mitarbeiter oder Techniker erstellen
Benutzer mit der Rolle „Einsatzplanung-Administrator“ können persönliche Events erstellen, die im persönlichen Kalender eines Mitarbeiters angezeigt werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: agent_schedule_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Mitarbeiter und Techniker fügen normalerweise persönliche Events zu ihren eigenen Kalendern hinzu.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Zeitplan für Mitarbeiter** > **Persönliche Ereignisse des Service Desk-Mitarbeiters**an.
2. Wählen Sie den persönlichen Zeitplan für den gewünschten Mitarbeiter aus.
3. In **Zeitplaneinträge** Zugehörige Liste, wählen Sie aus **Neu** .
4. Füllen Sie die Felder im Formular „Zeitplaneintrag“ nach Bedarf aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Zeitplaneintrag“

Feld	Beschreibung
Name	Der Name des Events.
Typ	Der Typ des Events: ○ Ruhezeit ○ Termin ○ Besprechung ○ Telefonanruf ○ Ausgeschlossen ○ Bereitschaft ○ Auszeit – Im Genehmigungsprozess ○ Auszeit – abgelehnt
Zeigen als	Zeigen Sie dieses Event im persönlichen Kalender des Mitarbeiters als eines der folgenden an: ○ Beschäftigt ○ Verfügbar ○ Vorläufig ○ Bereitschaft Wählen Sie Aus **Beschäftigt** Um den Zeitblock aus den Berechnungen der Verfügbarkeit von Service Desk-Mitarbeitern für die automatische Zuweisung und die Fallzuweisungs-Workbench auszuschließen.
Wann	Startdatum und Uhrzeit des persönlichen Events.
Aufgabe	Das Enddatum und die Endzeit des persönlichen Events.
Ganztägig	Aktivieren Sie diese Kontrollkästchen, wenn das Event den ganzen Tag dauert.
Wiederholen	Erstellen Sie ein sich wiederholendes Event, indem Sie die Häufigkeit auswählen. Abhängig von der Auswahl sind andere Felder erforderlich, um die Häufigkeitsinformationen abzuschließen. ○ Wird nicht wiederholt ○ Täglich ○ Jeden Wochentag (Mo-Fr) ○ Jedes Wochenende (Sa, So) ○ Jeden Mo, Mi, Fr ○ Jeden Di, Do ○ Wöchentlich ○ Monatlich ○ Jährlich
Wiederholen alle	Geben Sie eine Zahl für die Häufigkeit des wiederholten Events ein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Wiederholung an	Wählen Sie für wöchentliche Events einen Wochentag aus.
Monatlicher Typ	Wählen Sie für monatliche Events eine der folgenden Optionen aus. Diese Auswahlmöglichkeiten verwenden den Tag und das Datum im Feld **Wann** als Grundlage für die Wiederholung. ○ Tag des Monats ○ Wochentag ○ Letzter Tag des Monats ○ Letzte Woche des Monats
Jährlicher Typ	Wählen Sie für monatliche Events eine der folgenden Optionen aus: ○ Tag des Jahres: Diese Auswahl verwendet den Tag und das Datum im **Wenn** Feld als Basis für Wiederholung. ○ Floating: Schließen Sie für diese Auswahl ab **Gleitkommawoche** , **Fließender Tag** , Und **Fließender Monat** Felder.
Wiederholen bis	Wählen Sie ein Datum für das Ende des wiederholten Events aus.
Fließende Woche	Wählen Sie für ein schwebendes sich jährlich wiederholendes Event die Woche aus.
Fließender Tag	Wählen Sie für ein schwebendes sich jährlich wiederholendes Event den Tag aus.
Fließender Monat	Wählen Sie für ein schwebendes sich jährlich wiederholendes Event den Monat aus.

5. Wählen Sie **Absenden**.

Zeitplan für Verwendung mit dem Mitarbeiterkalender erstellen

Benutzer mit der Administratorrolle „Mitarbeiterkalender“ können einen Zeitplan für die Verwendung mit dem Mitarbeiterkalender erstellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: agent_schedule_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Das Erstellen eines Zeitplans für den Agent-Kalender verwendet die Zeitplanfunktion. Weitere Informationen finden Sie unter Zeitpläne .

Zeitpläne werden mit zwei Arten von Datensätzen konfiguriert.

- Zeitplandatensätze geben eine Zeitzone und einen Typ von Zeitplan an und verwenden einen oder mehrere Zeitplaneinträge. Zeitplandatensätze werden in der Tabelle „Zeitplan“ [cmn_schedule] gespeichert.
- Zeitplaneintrags-Datensätze geben die Zeiträume an, die in einem Zeitplan enthalten sind oder ausgeschlossen werden. Zeitplaneinträge werden in der Tabelle „Zeitplaneintrag“ [cmn_schedule_span] gespeichert.

Weitere Informationen zu Zeitplanfeldern finden Sie unter Zeitplanfelder .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Zeitplan für Mitarbeiter** > **Zeitplan**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Zeitplan-Formular aus.

Formularfelder und Beschreibungen planen

Feld	Beschreibung
Name	Geben Sie einen eindeutigen Namen für den Zeitplan ein.
Zeitzone	Wählen Sie die Zeitzone für den Zeitplan aus. Wenn Sie **Fließend** auswählen, ist die Zeitzone immer relativ zu dem, was auf das Element zugreift.
Übergeordnet	Wählen Sie einen übergeordneten Zeitplan aus, um den neuen Zeitplan einzuschränken.
Typ	Geben Sie eine Bezeichnung ein, die den Zweck des Zeitplans beschreibt. Sie können auch einen dieser Systembegriffe verwenden, um zu bestimmen, wie bestimmte Zeitpläne verarbeitet werden: ○ **ausgeschlossen:** Schließt Zeiträume von der SLA-Zählung aus. ○ **Wartung:** Gibt Zeiträume an, in denen Change-Management-Aktivitäten zulässig sind. Ein Zeitplan, der Wartungsplan-Einträge enthält, kann keine Sperrzeitplan-Einträge enthalten. ○ **Sperrzeit:** Schließt Zeiträume aus Change-Management-Zeitplänen aus. Ein Zeitplan, der Sperrzeitplan-Einträge enthält, kann keine Wartungsplan-Einträge enthalten.
Beschreibung	[Optional] Beschreiben Sie den Zeitplan.

Hinweis: Das Zeitplanformular zeigt eine Warnmeldung an, wenn für den aktuellen Zeitplan keine aktiven Einträge definiert sind. Wenn Ihr Zeitplan ein untergeordneter Zeitplan ist, der nur Ausschlüsse enthält, ignorieren Sie die Nachricht, da Ausschlüsse nicht aktive Einträge sind.

4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Kopfzeile, und wählen Sie **Speichern** aus.

Hinweis: Wenn Sie einen Zeitplan vom Typ **Wartung** erstellen und den Datensatz speichern, blendet eine UI-Richtlinie das Feld **Typ** aus dem Formular aus. Um den Wert für das Feld **Typ** anzuzeigen oder zu ändern, zeigen Sie die Liste der Zeitpläne anstelle des Zeitplanformulars an, und fügen Sie ggf. die Spalte **Typ** hinzu. Sie können auf die Zelle für den Wert in der Spalte **Typ** doppelklicken und über die Listenansicht Änderungen vornehmen.

5. Konfigurieren Sie einen oder mehrere Zeitplaneinträge.
6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Mitarbeiterkalender verwenden

Benutzer mit der Benutzerrolle „Mitarbeiterkalender“ können ihrem persönlichen Kalender Events hinzufügen und den Kalender so konfigurieren, dass verschiedene Arten von Events angezeigt oder ausgeblendet werden.

Zugehörige Informationen

Mitarbeiterkalender konfigurieren

Mitarbeiterkalender verwalten

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Event zum Mitarbeiterkalender hinzufügen

Benutzer mit der Benutzerrolle „Einsatzplanung“ können ihrem persönlichen Kalender Events hinzufügen.

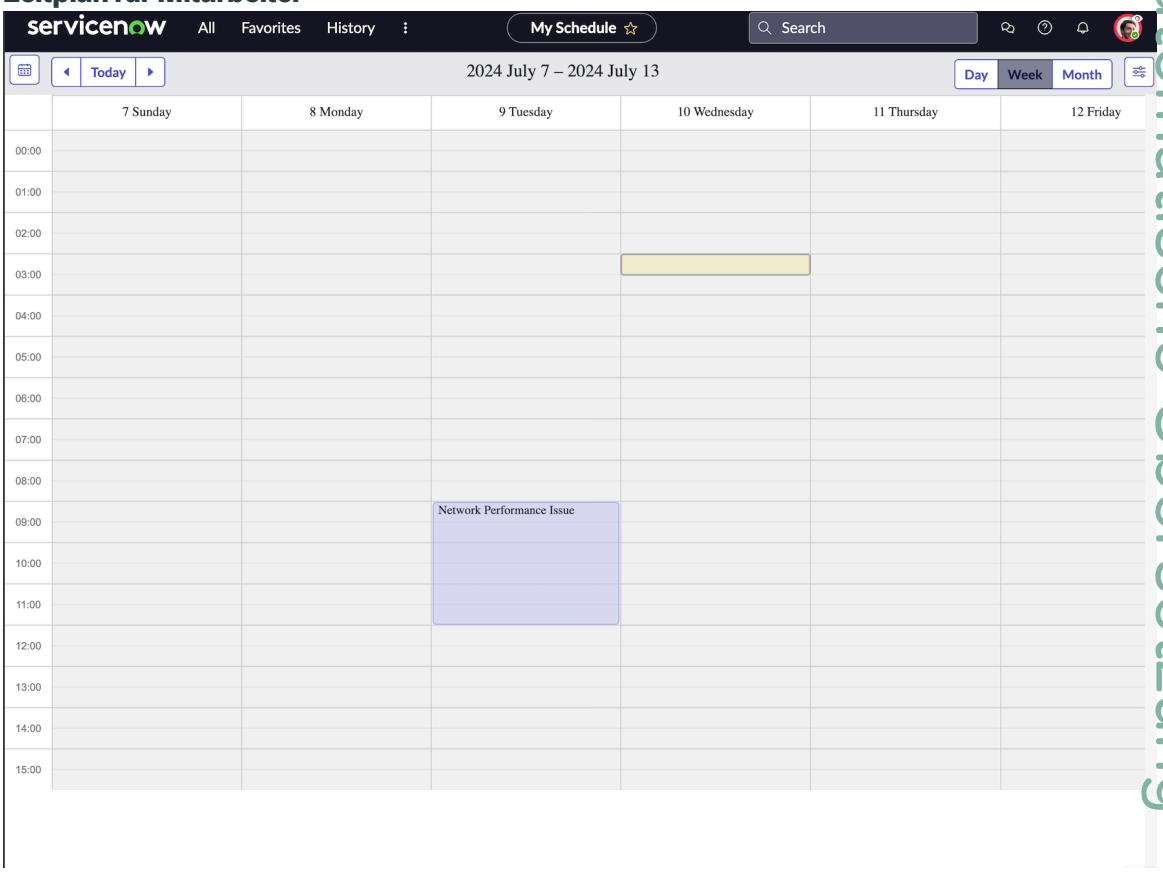
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: agent_schedule_user

Prozedur

1. Navigieren Sie zu Ihrem Kalender.
   - **Kundenservice** > **Mein Zeitplan**
   - **Außendienst** > **Agent** > **Mein Zeitplan**
2. Doppelklicken Sie auf ein Zeitfenster, oder klicken und ziehen Sie ein Zeitfenster im Kalender, um das Formular für ein neues Event zu öffnen.

Zeitplan für Mitarbeiter



3. Füllen Sie die Felder im Formular „Neues Event“ nach Bedarf aus.

Formularfelder und Beschreibungen für „Neues Ereignis“

Feld	Beschreibung
Name	Der Name des Events.
Typ	Der Typ des Events: ○ Ruhezeit ○ Termin

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	○ Besprechung ○ Telefonanruf ○ Ausgeschlossen ○ Bereitschaft ○ Auszeit – Im Genehmigungsprozess ○ Auszeit – abgelehnt
Zeigen als	Zeigen Sie dieses Event im persönlichen Kalender des Mitarbeiters als eines der folgenden an: ○ Beschäftigt ○ Verfügbar ○ Vorläufig ○ Bereitschaft Wählen Sie **Ausgelastet** aus, um den Zeitblock von den Berechnungen der Mitarbeiterverfügbarkeit für die automatische Zuweisung und die Fall-Zuweisungs-Workbench auszuschließen.
Wenn	Startdatum und Uhrzeit des persönlichen Events.
Aufgabe	Das Enddatum und die Endzeit des persönlichen Events.
Ganztägig	Aktivieren Sie diese Kontrollkästchen, wenn das Event den ganzen Tag dauert.
Zeitzone	[Schreibgeschützt] Wenn ein Mitarbeiter eine bestimmte Zeitzone in seinem Benutzerprofil ausgewählt hat, wird diese Zeitzone hier angezeigt und als Zeitzone für dieses Event verwendet. Nachfolgende Änderungen am Feld **Zeitzone** im Benutzerprofil ändern die Zeitzonen-Bezeichnung für dieses Event nicht.
Wiederholen	Erstellen Sie ein sich wiederholendes Event, indem Sie die Häufigkeit auswählen. Abhängig von der Auswahl sind andere Felder erforderlich, um die Häufigkeitsinformationen abzuschließen. ○ Wird nicht wiederholt ○ Täglich ○ Jeden Wochentag (Mo-Fr) ○ Jedes Wochenende (Sa, So) ○ Jeden Mo, Mi, Fr ○ Jeden Di, Do ○ Wöchentlich ○ Monatlich ○ Jährlich
Wiederholen alle	Geben Sie eine Zahl für die Häufigkeit des wiederholten Events ein.
Wiederholung an	Wählen Sie für wöchentliche Events einen Wochentag aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Monatlicher Typ	Wählen Sie für monatliche Events eine der folgenden Optionen aus. Diese Auswahlmöglichkeiten verwenden den Tag und das Datum im Feld **Wann** als Grundlage für die Wiederholung. ○ Tag des Monats ○ Wochentag ○ Letzter Tag des Monats ○ Letzte Woche des Monats
Jährlicher Typ	Wählen Sie für monatliche Events eine der folgenden Optionen aus: ○ Tag des Jahres: Diese Auswahl verwendet den Tag und das Datum im Feld **Wann** als Grundlage für die Wiederholung. ○ Fließend: Füllen Sie für diese Auswahl die Felder **Fließende Woche**, **Fließender Tag** und **Fließender Monat** aus.
Wiederholen bis	Wählen Sie ein Datum für das Ende des wiederholten Events aus.
Fließende Woche	Wählen Sie für ein schwebendes sich jährlich wiederholendes Event die Woche aus.
Fließender Tag	Wählen Sie für ein schwebendes sich jährlich wiederholendes Event den Tag aus.
Fließender Monat	Wählen Sie für ein schwebendes sich jährlich wiederholendes Event den Monat aus.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Das neue Event wird im Mitarbeiterkalender und auch in der zugehörigen Liste **Zeitplaneinträge** im Formular „Persönlicher Mitarbeiterzeitplan“ angezeigt.

Event im Mitarbeiterkalender verschieben

Benutzer mit der Benutzerrolle „Einsatzplanung“ können Events in ihrem persönlichen Kalender verschieben.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: agent_schedule_user

Prozedur

1. Navigieren Sie zu Ihrem Kalender.
   - **Kundenservice** > **Mein Zeitplan**
   - **Außendienst** > **Agent** > **Mein Zeitplan**
2. Verwenden Sie eine der folgenden Methoden, um ein Event zu verschieben.

Option	Bezeichnung
Klicken Sie auf ein Event, und ziehen Sie es an einen neuen Tag oder eine neue Uhrzeit	Die Felder **Wann** und **Bis** im Event-Datensatz werden mit den neuen Informationen aktualisiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Bezeichnung
Doppelklicken Sie auf ein Event, um den Event-Datensatz zu öffnen.	Ändern Sie die Datums- und Uhrzeitinformationen in den Feldern **Wann** und **Bis**, und klicken Sie auf **Ab senden**. Das Event wird im Kalender an der neuen Position angezeigt.

Event-Arten im Mitarbeiterkalender anzeigen oder ausblenden

Benutzer mit der Benutzerrolle „Einsatzplanung“ können ihren Kalender personalisieren und verschiedene Arten von Events anzeigen oder ausblenden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: agent_schedule_user

Prozedur

1. Navigieren Sie zu Ihrem Kalender.
   - **Kundenservice** > **Mein Zeitplan**
   - **Außendienst** > **Agent** > **Mein Zeitplan**
2. Klicken Sie auf das Konfigurationssymbol ( ) Im Kalender-Header, um das Menü „Zeitplankonfiguration“ anzuzeigen.
3. Aktivieren oder deaktivieren Sie die Schalter für die verschiedenen Arten von Events.
   Eine Option ist aktiviert, wenn der Schalter nach rechts verschoben ist und mit einem grünen Hintergrund angezeigt wird.
4. Klicken Sie auf das Konfigurationssymbol ( ) Erneut, um das Menü „Zeitplankonfiguration“ auszublenden.
   Der Kalender zeigt die aktivierten Aufgabentypen an.

Microsoft Outlook mit verwenden CSM

Integrieren Kundenservice-Management Mit Microsoft Outlook Dient zum Ausführen von Aufgaben wie zum Verwalten von Kontakten und Fällen von innerhalb Microsoft Outlook.

Integration Microsoft Outlook Mit ServiceNow®Kundenservice-Management (CSM) Kann die Kommunikation erheblich optimieren und die Effizienz des Kundenservice-Betriebs verbessern. Diese Integration bietet mehrere wichtige Vorteile.

- Erleichtert die nahtlose Kommunikation zwischen Service Desk-Mitarbeitern und Kunden durch Synchronisierung von E-Mails, Kalendern und Kontakten. Dadurch wird sichergestellt, dass wichtige Informationen leicht zugänglich sind, wodurch das Risiko verpasster Nachrichten oder Termine reduziert wird.
- Verbessert das Aufgabenmanagement, indem Service Desk-Mitarbeiter Aufgaben direkt von erstellen, zuweisen und überwachen können Microsoft Outlook Schnittstelle. Dies bedeutet, dass Service Desk-Mitarbeiter ihre Arbeitsauslastungen effektiver verwalten können, ohne zwischen verschiedenen Plattformen wechseln zu müssen.
- Unterstützt automatisierte Workflows, sodass Service Desk-Mitarbeiter schnell und genau auf Kundenanfragen reagieren können. Es vereinfacht den Prozess der Aktualisierung von Kundendatensätzen und der Protokollierung von Serviceanfragen, wodurch die Genauigkeit und Zuverlässigkeit von Kundendaten verbessert wird.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Verbessern Sie die Zusammenarbeit zwischen Teammitgliedern. Service Desk-Mitarbeiter können mühelos Einblicke teilen, komplexe Fälle besprechen und Kundenprobleme problemlos aktualisieren, um eine einheitlichere und reaktionsfähigere Kundenserviceumgebung zu schaffen.

Zeigen Sie Microsoft Outlook-Kundenkontaktdetails in Ihrer Instanz an

Nachdem Sie Kundenservice-Management (CSM) mit Microsoft Outlook integriert haben, können Sie Kundendetails in einem Outlook-Add-in-Bereich anzeigen, um die Kommunikation zu erleichtern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice.contact_manager, sn_customerservice.proxy_contact

Prozedur

1. Öffnen Sie in Microsoft Outlook eine E-Mail-Nachricht, die Sie vom Kontakt erhalten haben.
2. Klicken Sie auf der Registerkarte „Microsoft Outlook-Startseite“ auf **In ServiceNow anzeigen**.
   Das Outlook-Add-in-Fenster zeigt die Kontaktdetails an.

   Hinweis: Wenn die Kontaktdetails nicht verfügbar sind, wird die Meldung Es wurde kein Kontakt gefunden angezeigt.

3. **Wahlweise:** Wenn Sie andere Kontaktaufgaben ausführen möchten, greifen Sie auf die Kontaktinformationen auf der CSM-Portalseite zu, indem Sie auf das Popout-Symbol ( ) klicken.

Kontakt in Microsoft Outlook erstellen

Als Account-Manager können Sie einen erstellen Kontaktieren Sie, wenn Sie eine E-Mail von einem Kunden erhalten, dessen Details Sind nicht In der Microsoft Outlook-Kontaktliste.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice.contact_manager und sn_customerservice.proxy_contact

Prozedur

1. Öffnen Sie eine E-Mail-Nachricht Dass Sie Vom Kontakt erhalten.
2. Auf der Registerkarte Microsoft Outlook-Startseite Wählen Sie aus **In ServiceNow anzeigen** .
   Die Kontaktdetails Sind nicht Verfügbar, und im Outlook-Add-in-Bereich wird angezeigt Es wurde kein Kontakt gefunden Nachricht.
3. Wählen Sie Aus Das Symbol „weitere Aktionen“ ( ) Und wählen Sie aus **Kontakt Erstellen** .
4. Geben Sie die Kontaktdetails in das Fallformular und ein Wählen Sie aus **Übermitteln** .
5. **Wahlweise:** Wenn Sie andere Kontaktaufgaben ausführen möchten, greifen Sie über auf das CSM-Portal zu Auswählen Das Popout-Symbol ( ).

Vorhandene Fälle in Microsoft Outlook anzeigen oder ändern

Als Account Manager können Sie die fünf letzten Fälle im Zusammenhang mit einem Microsoft Outlook-Kontakt anzeigen, um kontaktspezifische Probleme nachzuvollziehen, Fallinformationen zu ändern und mit dem Kontakt effizienter zu kommunizieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_customerservice.contact_manager und sn_customerservice.proxy_contact

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können vorhandene Fälle einerseits in Microsoft Outlook anzeigen und bearbeiten, können aber auch auf das CSM-Portal zugreifen, um offene Fälle zu bearbeiten, indem Sie auf das Popout-Symbol ( ) klicken.

Prozedur
1. Öffnen Sie eine E-Mail-Nachricht, die Sie vom Kontakt erhalten haben.
2. Klicken Sie auf der Registerkarte „Microsoft Outlook-Startseite“ auf **In ServiceNow anzeigen**.
3. Klicken Sie im Outlook-Add-in-Bereich auf **Fälle**.
   Das Add-in-Fenster listet die fünf zuletzt mit dem Kontakt verbundenen Fälle auf, die nicht geschlossen sind. Sie können weitere Fälle laden.
4. Klicken Sie auf einen Fall, um die Falldetails zu öffnen.
5. Geben Sie Ihre Nachricht ein.
6. **Wahlweise:** Wenn Sie unterstützende Informationen wie eine Nachricht haben, die Sie an einen Fall anhängen möchten, klicken Sie auf das Anhangssymbol ( ) Und wählen Sie die Datei aus.
7. Klicken Sie auf **Senden**.

Ergebnis
Die neu hinzugefügte Nachricht ist im Aktivitätenstrom verfügbar.

Neuen Fall über eine E-Mail-Nachricht in Microsoft Outlook erstellen

Wenn ein Kunde, dessen Kontaktdaten verfügbar sind, eine E-Mail mit einem Problem schickt, können Sie ganz einfach einen Kundenservicefall erstellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_customerservice.contact_manager und sn_customerservice.proxy_contact

Prozedur
1. Öffnen Sie die E-Mail-Nachricht, die Sie von einem Kunden erhalten haben.
2. Klicken Sie auf der Registerkarte „Microsoft Outlook-Startseite“ auf **In ServiceNow anzeigen**.
   Der Outlook-Add-in-Bereich wird im rechten Bereich geöffnet.
3. Klicken Sie auf das Symbol „Mehr“ ( ).
4. Wählen Sie im Menü **Fall erstellen** aus.
5. Füllen Sie die Falldetails im Fallformular aus.
6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Mobile Experience für CSM

Verwalten Sie Kundenservicefälle von einem Mobilgerät mit der mobilen Anwendung Kundenservice-Management. Bleiben Sie verbunden und greifen Sie in Echtzeit auf Informationen zu, um Aufgaben schnell abzuschließen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

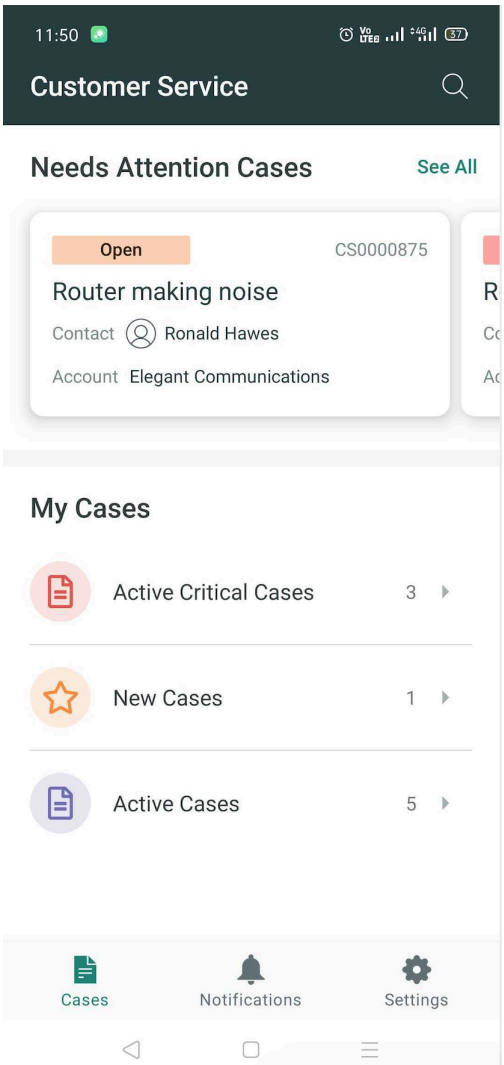
Kundenservice-Mitarbeiter und Kundenservice-Manager können mithilfe der Mobile-Anwendung Kundenservice-Management schnell die Falldetails durchsehen und dann die Fallaufgaben abschließen. Mitarbeiter und Kundenservice-Manager können jederzeit und überall Routineaktionen durchführen und Genehmigungen erteilen.

Aktivieren Sie das Plugin „Customer Service Mobile“ (com.sn_csm_mobile), um die verfügbaren Funktionen zu verwenden. Zur Verwendung der Funktion „Change-Anforderung“ ist das Plugin „Customer Service with Service Management“ (com.sn_cs_sm) erforderlich.

Hinweis: Die Mobile-Anwendung Kundenservice-Management unterstützt Produktfälle.

Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie ein Plugin .

Applet-Startprogramm der mobilen Customer Service-Anwendung für Kundenservice-Mitarbeiter



Mit der Rolle „Kundenservice-Mitarbeiter“ (sn_customerservice_agent) haben Sie folgende Möglichkeiten:

- Verschaffen Sie sich einen schnellen Überblick über Ihre Fallauslastung, einschließlich neuer Fälle, kritischer Fälle und derer, die Aufmerksamkeit erfordern.
- Akzeptieren Sie Fälle und weisen Sie sie neu zu.
- Fügen Sie den Fällen Kommentare oder Arbeitsnotizen hinzu.

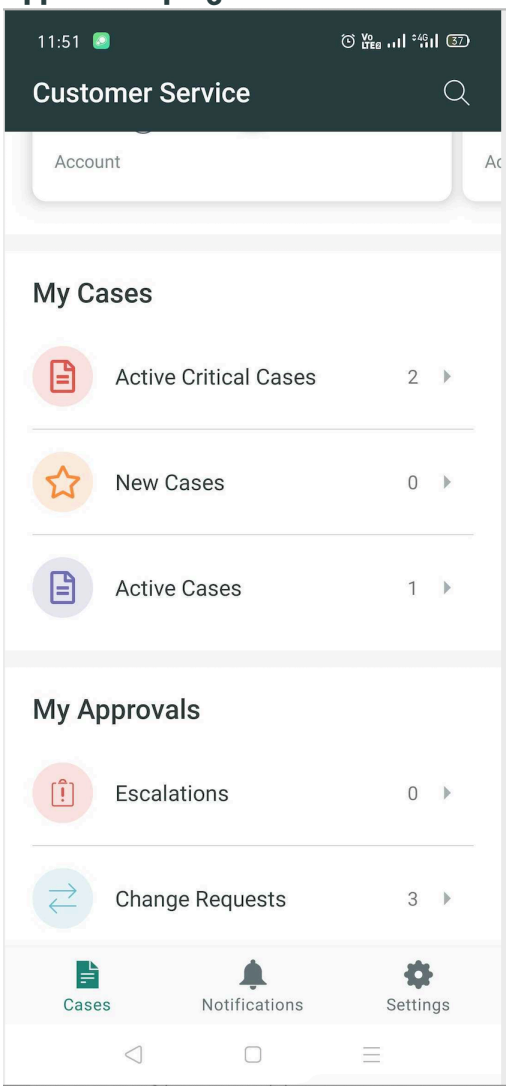
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Überprüfen Sie Falldetails, Aktivitätenströme und zugehörige Informationen wie SLAs, Fallaufgaben und untergeordnete Fälle.
- Bearbeiten Sie Fallinformationen, z. B. die Priorität.
- Schlagen Sie schwerwiegende Fälle vor.
- Erhalten Sie Push-Benachrichtigungen für zugewiesene oder aktualisierte Fälle.
- Mithilfe von Stichwörtern nach Fällen suchen

Mit der Systemadministrator-Rolle können Sie die mobile Kundenservice-Management-Anwendung auf folgende Arten konfigurieren:

- Konfigurieren Sie Seiten, um die gewünschten Daten anzuzeigen.
- Konfigurieren Sie die Funktionen, die mit Swipe-Aktionen und Top-Menü-Aktionen verknüpft sind.
- Konfigurieren und erstellen Sie Push-Benachrichtigungen.

Applet-Startprogramm der Mobile-Anwendung Customer Service für Manager



Mit der Rolle „Kundenservice-Manager“ (sn_customerservice_manager) können Sie:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Mithilfe von Stichwörtern nach Fällen suchen
- Change-Anforderungen überprüfen und genehmigen
- Eskalationen genehmigen

Das Plugin „Customer Service Mobile“ aktivieren

Die Kundenservice-Management Mobile App wird auf der ServiceNow® Mobile Platform ausgeführt.

Um die mobile Kundenservice-Management-Anwendung zu verwenden, aktivieren Sie das Plugin „Customer Service Mobile“ (com.sn_csm_mobile). Dieses Plugin aktiviert die folgenden Plugins:

- Plugin „Mobile Agent Native Client“ (com.glide.sg.agent_native_client)
- Customer Service (com.sn_customerservice)
- Customer Service Case Action Status (com.sn.csm_action_status)

Um Support für schwerwiegende Fälle bereitzustellen, können Sie das optionale Plugin „Major Issue Management“ (com.sn_majorissue_mgt) aktivieren.

Sobald die Mobile-Anwendung Kundenservice-Management aktiviert und konfiguriert ist, können Kundenservice-Mitarbeiter die Mobile App „ServiceNow Agent“ auf ihre Mobilgeräte herunterladen und auf ServiceNow-Instanzen zugreifen.

Hinweis: Sie können das Plugin „Customer Service Mobile“ (com.sn_csm_mobile) über das Guided Setup Kundenservice-Management aktivieren.

Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie ein Plugin .

Zugehörige Informationen

Erste Schritte mit ServiceNow Agent

CSM Anwendungsübersicht

Kundenservice-Mitarbeiter und Kundenservice-Manager können das Applet-Startprogramm und Applets in der Mobile-Anwendung Customer Service verwenden, um Benachrichtigungen anzuzeigen und Kundenservicefälle zu verwalten.

Applet-Startprogramme

Applet-Startprogramme dienen als Zielseiten oder Homepages. Wenn Sie sich bei Ihrer Instanz anmelden, sehen Sie ein Applet-Startprogramm und die Applets, die für die Anzeige in diesem Startprogramm konfiguriert sind. Der Systemadministrator konfiguriert das Applet-Startprogramm und die Applets für die Mobile-Anwendung Kundenservice-Management.

Navigationsleiste

Die Navigationsleiste wird unten auf dem Bildschirm der mobilen App angezeigt. Diese Leiste enthält die folgenden Registerkarten, die Sie für den Zugriff auf verschiedene Applets und Anwendungsstartseiten verwenden können:

- **Fälle**: Zeigt die Haupt-Fallseite an. Verwenden Sie dieses Applet-Startprogramm, um auf die Fallverwaltung-Funktionalität zuzugreifen.
- **Benachrichtigungen**: Zeigen Sie eine Liste der Benachrichtigungen an, die an den Kundenservice-Mitarbeiter gesendet wurden. Tippen Sie auf eine Benachrichtigung in

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

der Liste, um die Details anzuzeigen, und tippen Sie dann auf die Details, um den Fall zu öffnen.

- **Einstellungen**: Verwalten Sie Einstellungen für die mobile App.

Applets und Karten

Wählen Sie ein Applet aus dem Applet-Startprogrammbildschirm aus. Jedes Applet enthält einen oder mehrere Bildschirme, die zum Anzeigen von Datensätzen verwendet werden, die der Applet-Funktion entsprechen. Das Applet „Aktive Fälle“ zeigt beispielsweise eine Liste aller aktiven Falldatensätze an.

Die Fälle in der Liste werden als Karten angezeigt, wobei der Fallstatus oben auf der Karte angezeigt wird. So verwenden Sie die Karten:

- Wischen Sie eine Karte nach links oder rechts, um die verfügbaren Aktionen anzuzeigen, und tippen Sie dann auf die gewünschte Aktion.
- Tippen Sie auf eine Karte, um gegebenenfalls Datensatzdetails wie Aktivität, zugehörige Liste und Eskalationen anzuzeigen.
- In der Detailansicht:
  - Tippen Sie auf das obere Menü, um zusätzliche Aktionen anzuzeigen, und tippen Sie dann auf die gewünschte Aktion.
  - Wählen Sie die Zurück-Schaltfläche, um zur Liste zurückzukehren.

Applets bieten eine Filteroption, wenn in der Liste mehr als ein Fall vorhanden ist. Wenn Sie auf das Applet tippen, wird eine Liste der Filter angezeigt, mit denen Sie die Liste der Fälle eingrenzen können.

Kundenservice-Mitarbeiter-Applets

Kundenservice-Mitarbeiter haben Zugriff auf die folgenden Applets.

Agent-Applets für meine Fälle

Applets	Beschreibung
Meine Fälle	
Fälle mit Handlungsbedarf	Fälle, die darauf warten, dass der Kundenservice-Mitarbeiter Maßnahmen ergreift. Enthält Fälle in den Status Offen, Auf Info warten und Gelöst.
Aktive Fälle	Fälle, die dem Kundenservice-Mitarbeiter zugewiesen sind. Enthält Fälle in den Status „Offen“, „Auf Info warten“ und „Gelöst“.
Neue Fälle	Fälle im Status „Neu“.
Aktive kritische Fälle	Fälle der Priorität 1 im Status „Offen“, „Auf Info warten“ und „Gelöst“.

Hinweis: Fälle in diesen Listen werden nach dem Datum der letzten Aktualisierung in absteigender Reihenfolge sortiert, wobei der zuletzt aktualisierte Fall zuerst angezeigt wird.

Layout der Kundenservice-Karte

In einer Listenansicht zeigen Fallkarten die folgenden Informationen an:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Fallstatus
- Fallnummer
- Kurzbeschreibung
- Kontakt
- Account

In der Listenansicht für schwerwiegende Fälle zeigen Fallkarten die folgenden Informationen an:

- Fallstatus „Schwerwiegend“
- Fallnummer
- Kurzbeschreibung
- Account

Zugehörige Listen Fallformular

Kundenservice-Mitarbeiter können auf die folgenden zugehörigen Listen des Fallformulars zugreifen.

Zugehörige Listen und ihre Beschreibungen für das Fallformular

Zugehörige Liste	Beschreibung
SLAs	Zeigt eine Liste von SLAs für einen Fall an. Zeigen Sie die folgenden Informationen für SLAs an, die in dieser Liste enthalten sind: • Aufgabe • SLA-Stufe • SLA-Definition • Tatsächlich verstrichener Prozentsatz • Tatsächlich verstrichene Zeit **Hinweis:** Die Detailansicht ist nicht in der zugehörigen SLA-Liste verfügbar.
Aufgaben	Zeigt eine Liste von Fallaufgaben an. Zeigen Sie die folgenden Informationen für Fallaufgaben an, die in dieser Liste enthalten sind: • Status • Zahl • Betreff • Zugewiesen an • Priorität **Hinweis:** Die Detailansicht ist nicht in der zugehörigen Liste der Aufgaben verfügbar.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Listen und ihre Beschreibungen für das Fallformular (Fortsetzung)

Zugehörige Liste	Beschreibung
Untergeordnete Fälle	Zeigt eine Liste von untergeordneten Fällen für einen Fall an. Zeigen Sie die folgenden Informationen für untergeordnete Fälle an, die in dieser Liste enthalten sind: • Fallnummer • Status • Kurzbeschreibung • Account • Kontakt Klicken Sie auf einen untergeordneten Fall, um zusätzliche Details zum Fallformular anzuzeigen.

Notifications

Kundenservice-Mitarbeiter können Benachrichtigungen in der Mobile-Anwendung Customer Service erhalten, wenn Fälle zugewiesen sind, kommentiert werden oder Aufmerksamkeit erfordern. In der folgenden Tabelle sind die verfügbaren Benachrichtigungen aufgeführt:

Benachrichtigungen in der mobilen Kundenservice-Anwendung

Benachrichtigung	Beschreibung
Fallzuweisung	Wenn ein Fall einem Kundenservice-Mitarbeiter von einer anderen Person zugewiesen wird, wird eine Benachrichtigung an den im Feld **zugewiesen an** ausgewählten Kundenservice-Mitarbeiter gesendet. Die Benachrichtigung enthält die Fallnummer, den Status, die Priorität und die Kurzbeschreibung.
Fallkommentare	Wenn Informationen zu einem Fall in den Feldern **Zusätzliche Kommentare** oder **Arbeitsnotizen** von einem anderen Benutzer als dem zugewiesenen Kundenservice-Mitarbeiter hinzugefügt werden, wird eine Benachrichtigung an den im Feld **zugewiesen an** ausgewählten Benutzer gesendet. Die Benachrichtigung enthält die Fallnummer, die Priorität und die Kurzbeschreibung.
Die Kennzeichnung „Handlungsbedarf“ ist aktiviert.	Wenn die Kennzeichnung **Handlungsbedarf** im Fallformular aktiviert ist, wird eine Benachrichtigung an den Kundenservice-Mitarbeiter im Feld **zugewiesen an** gesendet. Die Benachrichtigung enthält die Fallnummer, den Status, die Priorität und die Kurzbeschreibung.
Falleskalation	Sobald eine Eskalation ausgelöst wird, werden Benutzer benachrichtigt, die der Gruppe angehören, die Genehmigungsberechtigungen hat. Die Genehmiger überprüfen und genehmigen sie.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Benachrichtigungen in der mobilen Kundenservice-Anwendung (Fortsetzung)

Benachrichtigung	Beschreibung
Change-Anforderungen	Sobald eine Change-Anforderung ausgelöst wird, werden Benutzer benachrichtigt, die der Gruppe angehören, die Genehmigungsberechtigungen hat. Die Genehmiger überprüfen und genehmigen sie.

Zugehörige Informationen

Applet-Startprogramm

Navigationsleiste

Mobile Push-Benachrichtigungen

Erste Schritte mit der Mobile-Anwendung Customer Service

Auf die Mobile-Anwendung Customer Service greifen Sie über die Mobile App „ServiceNow Agent“ zu. Melden Sie sich dann bei einer Instanz als Kundenservice-Mitarbeiter oder -Manager an, und arbeiten Sie an Ihren Kundenservicefällen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_agent oder sn_customerservice_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

1. Abhängig von Ihrem Gerät gehen Sie zum Apple App Store oder zum Google Play Store, und suchen Sie nach der Mobile App „ServiceNow Agent“.
2. Melden Sie sich bei einer Instanz an .
3. Tippen Sie auf **Customer Service**, um die Anwendung zu öffnen und das Applet-Startprogramm anzuzeigen.
4. Verwalten Sie Ihre Kundenservicefälle abhängig von Ihrer Rolle.
   Weitere Informationen zu den Aufgaben von Kundenservice-Mitarbeitern und -Managern finden Sie unter Verwenden Sie eine Mobile-Anwendung, um Aufgaben von Kundenservice-Mitarbeitern und -Managern auszuführen.

Zugehörige Informationen

Mobile App „ServiceNow Agent“

Verwenden Sie eine Mobile-Anwendung, um Aufgaben von Kundenservice-Mitarbeitern und -Managern auszuführen

Kundenservice-Mitarbeiter verwalten Fälle, und Echtzeitbenachrichtigungen helfen ihnen dabei, sofort reagieren zu können. Kundenservicemanager können Eskalationen genehmigen und Aufgaben zu schwerwiegenden Problemen mit einem Wisch ausführen.

Kundenservice-Mitarbeiter (sn_customerservice_agent) und Kundenservice-Manager (sn_customerservice_manager) können Routineaktionen und Genehmigungen jederzeit und überall effektiv ausführen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kundenservice-Mitarbeiter-Aufgaben

Kundenservice-Mitarbeiter-Aufgaben	Aktion	Beschreibung
Fall akzeptieren	Streichen Sie nach links, und tippen Sie auf **Akzeptieren**.	Akzeptieren Sie einen Fall, der Ihnen zugewiesen wurde.
Kommentare zu einem Fall hinzufügen	• Streichen Sie nach rechts, und tippen Sie auf **Kommentare hinzufügen**. • Tippen Sie auf das obere Menü, und wählen Sie **Kommentare hinzufügen**.	Fügen Sie den Feldern **Arbeitsnotizen** oder **Zusätzliche Kommentare** des Falls Informationen hinzu.
Einen Fall einem anderen Kundenservice-Mitarbeiter zuweisen	• Streichen Sie nach links, und tippen Sie auf **Zuweisen**. • Tippen Sie auf das obere Menü, und wählen Sie **Zuweisen**.	Diese Aktion ist für nicht zugewiesene Fälle verfügbar. Wählen Sie diese Option, um die Felder **Zuweisungsgruppe** und **zugewiesen an** anzuzeigen und die Zuweisungen vorzunehmen.
Einen Fall sich selbst zuweisen	• Streichen Sie nach links, und tippen Sie auf **Mir zuweisen**. • Tippen Sie auf das obere Menü, und wählen Sie **Mir zuweisen**.	Weisen Sie sich einen nicht zugewiesenen Fall zu.
Einen Fall schließen	Tippen Sie auf das obere Menü, und wählen Sie **Fall schließen**.	Wählen Sie diese Option, um die Felder **Lösungscode** und **Auflösungshinweise** anzuzeigen, die Pflichtfelder zum Abschließen dieser Aktion sind. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um den Lösungscode dem Feld **Zusätzliche Kommentare** hinzuzufügen.
Fall bearbeiten	Tippen Sie auf das obere Menü, und wählen Sie **Fall bearbeiten**.	Sie können die folgenden Felder im Fallformular bearbeiten: • Kurzbeschreibung • Account • Kontakt • Handlungsbedarf • Priorität • Produkt

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kundenservice-Mitarbeiter-Aufgaben (Fortsetzung)

Kundenservice-Mitarbeiter-Aufgaben	Aktion	Beschreibung
		• Asset • Zuweisungsgruppe: Durch Auswahl einer Zuweisungsgruppe wird der Wert im Feld **zugewiesen an** gelöscht. • Zugewiesen an: Wenn eine Gruppe im Feld **Zuweisungsgruppe** ausgewählt ist, gehört die Liste der verfügbaren Benutzer zu dieser Gruppe.
Fall öffnen	Tippen Sie auf das obere Menü, und wählen Sie **Fall öffnen**.	Öffnen Sie einen Fall, und ändern Sie den Status von **Auf Info warten** oder **Gelöst** in **Offen**.
Einen Fall als schwerwiegenden Fall vorschlagen	Tippen Sie auf das obere Menü, und wählen Sie **Schwerwiegenden Fall vorschlagen**.	Schlagen Sie einen Fall als Kandidat für einen schwerwiegenden Fall vor. **Hinweis:** Diese Aktion ist verfügbar, wenn das Plugin „Major Issue Management“ aktiviert ist.
Lösung für einen Fall vorschlagen	Tippen Sie auf das obere Menü, und wählen Sie **Lösung vorschlagen**.	Wählen Sie diese Option, um die Felder **Lösungscode** und **Auflösungshinweise** anzuzeigen, die Pflichtfelder zum Abschließen dieser Aktion sind. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um den Lösungscode dem Feld **Zusätzliche Kommentare** hinzuzufügen.
Einen Fall einem anderen Kundenservice-Mitarbeiter neu zuweisen	Streichen Sie nach links, und tippen Sie auf **Neu zuweisen**.	Verfügbar für zugewiesene Fälle. Wählen Sie diese Option, um die Felder **Zuweisungsgruppe** und **zugewiesen an** anzuzeigen und die Zuweisungen zu ändern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kundenservice-Mitarbeiter-Aufgaben (Fortsetzung)

Kundenservice-Mitarbeiter-Aufgaben	Aktion	Beschreibung
Weitere Informationen anfordern	• Streichen Sie nach links, und tippen Sie auf **Info anfordern**. • Tippen Sie auf das obere Menü, und wählen Sie **Info anfordern**.	Fügen Sie die Anforderung dem Feld **Zusätzliche Kommentare** hinzu.
Anhand von Stichwörtern nach einem Fall suchen (Rolle: sn_customerservice_agent oder sn_customerservice_manager)	Geben Sie das Stichwort in die Suchleiste ein.	Es werden alle Fälle aufgelistet, die nicht den Status „Geschlossen“ aufweisen,. Im oberen Menü können Sie Informationen anfordern, einen Fall eskalieren, eine Lösung vorschlagen usw.
Fall eskalieren (Rolle: sn_customerservice_agent oder sn_customerservice.escalation_requester)	Tippen Sie auf das obere Menü, wählen Sie **Fall eskalieren** aus, und geben Sie die erforderlichen Informationen ein.	Geben Sie die folgenden Informationen ein, und klicken Sie auf **Absenden**. • **Quelle anfordern** • **Grund** • **Eskalation Schweregrad** • **Eskalations-Vorlage** • **Eskalation Begründung**
Eskalation anzeigen	Klicken Sie auf die Registerkarte **Eskalationen**.	Sie können Details der Eskalation anzeigen, z. B. Begründung der Eskalation und Name der anfordernden Person.
Change-Anforderung anzeigen (Rolle: sn_customerservice_agent und sn_change_read)	Klicken Sie im Fallformular auf das Feld **Change-Anforderung**.	Die Formularansicht der Change-Anforderung zeigt Details zu Zeitplan, Planung, Konflikten und Change-Aktivität an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Manager-Aufgaben

Manager-Aufgaben	Aktion	Beschreibung
Eskalationen genehmigen (Rolle: approver_user) **Hinweis:** Kundenservice-Mitarbeiter mit der Rolle „approver_user“ können auch Eskalationen und Change-Anforderungen genehmigen.	• Navigieren Sie zu **Meine Genehmigungen** > **Eskalationen**. • Tippen Sie auf das obere Menü, oder wischen Sie nach links. • Klicken Sie auf **Ablehnen** oder **Genehmigen**.	• Ausstehende Genehmigungen werden dem Alter der Anforderung nach angezeigt (die älteste zuerst). • Klicken Sie auf die Registerkarte **Genehmigt**, um die genehmigte Eskalation zu überprüfen. **Hinweis:** Sobald eine Eskalation ausgelöst wird, werden Benutzer benachrichtigt, die der Gruppe angehören, die Genehmigungsberechtigungen hat. Die Genehmiger überprüfen und genehmigen sie.
Change-Anforderung überprüfen und genehmigen (Rolle: approver_user) **Hinweis:** Kundenservice-Mitarbeiter mit der Rolle „approver_user“ können auch Eskalationen und Change-Anforderungen genehmigen.	• Navigieren Sie im Fallformular zu **Meine Genehmigungen**>**Change-Anforderungen**. • Betätigen Sie im Formular „Change-Anforderungen“ zum **Genehmigen** oder **Ablehnen** der Change-Anforderung im Status „Bewerten“ auf die entsprechende Schaltfläche.	Eine Change-Anforderung erfordert, dass Teammitglieder oder ein Manager die Change-Anforderung bewerten. Sie bewerten die Anforderung und genehmigen sie oder lehnen sie ab. **Hinweis:** Sobald eine Change-Anforderung ausgelöst wird, werden Benutzer benachrichtigt, die der Gruppe angehören, die Genehmigungsberechtigungen hat. Die Genehmiger überprüfen und genehmigen sie.

Installationsbasis-Arbeitspläne

Sie können einen Installationsbasis-Arbeitsplan auf der erstellen Kundenservice-ManagementAnwendung zum Abrufen der Details, die sich auf ein Installationsbasiselement beziehen. Arbeitspläne helfen Ihnen, grundlegende Details eines Installationsbasiselements zu erstellen, zu verwalten und anzuzeigen. Sie können auch die regelmäßige und rechtzeitige Wartung des Installationsbasiselements planen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Übersicht

Ein Arbeitsplan enthält die Informationen, die Sie über die regelmäßige Wartung benötigen, die Sie für ein Installationsbasiselement durchführen müssen. Sie können einen Arbeitsplan für ein Produktmodell erstellen. Alle Installationsbasiselemente, die diesem Produktmodell zugeordnet sind, erben denselben Arbeitsplan.

Sie weisen Ihren Kunden- und Verbraucherservicemitarbeitern die Rolle sn_fsm_planned_wm.planned_work_read zu, damit sie Lesezugriff auf alle geplanten Arbeitsmanagement-Tabellen haben können.

Sie können auch in einen Arbeitsplan erstellen Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM. Informationen zum Erstellen eines Arbeitsplans im Arbeitsbereich finden Sie unter Erstellen Sie in einen Arbeitsplan Kundenservice-Management (CSM) Konfigurierbarer Arbeitsbereich.

Zugehörige Listen für Arbeitspläne

Sie können Wartungsvorgänge wie Geräteinspektion und -Leistung für ein Installationsbasiselement über den Abschnitt zugehörige Listen des Formulars „Installationsbasis“ ausführen oder anzeigen. Die folgende Tabelle enthält die Beschreibungen der zugehörigen Listen für die Arbeitspläne.

Zugehörige Liste „Arbeitspläne“

Zugehörige Liste	Beschreibung
Arbeitspläne	Verwalten Sie die Wartungsanforderungen eines Installationsbasiselements. Sie enthalten Informationen darüber, wie oft Wartungsarbeiten durchgeführt werden müssen, welche Wartungsaktivitäten für die Installationsbasis gelten und in welcher Reihenfolge sie ausgeführt werden müssen. Informationen zum Erstellen eines Arbeitsplans finden Sie unter Erstellen Sie mit einen Arbeitsplan Kundenservice-Management (CSM).
Geplante Arbeitszeitpläne	Messen Sie den Zeitpunkt und die Regelmäßigkeit der Implementierung eines Zeitplans für einen Arbeitsplan. Geplante Arbeitszeitpläne haben Auslöser wie Dauer, Zähler, Bedingung und Skript, um zu bestimmen und sicherzustellen, dass die Arbeitsplanmeilensteine eingehalten werden. Informationen zum Erstellen eines geplanten Arbeitszeitplans finden Sie unter Konfigurieren Sie einen Arbeitszeitplan .
Vorlagen für geplanten Arbeitszeitplan	Beschreiben Sie die geplanten Wartungsaktivitäten, die für ein Installationsbasiselement durchgeführt werden müssen, und die Reihenfolge, in der sie erfolgen müssen. Informationen zum Erstellen einer Vorlage für einen geplanten Arbeitszeitplan finden Sie unter Ordnen Sie einem Arbeitszeitplan eine Arbeitsauftragsvorlage zu .
Arbeitsaufträge	Erstellen Sie Arbeitsaufträge für Außendienstmitarbeiter, um geplante Wartungsaktivitäten für das Installationsbasiselement durchzuführen. Informationen zum Erstellen eines

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Liste „Arbeitspläne“ (Fortsetzung)

Zugehörige Liste	Beschreibung
	Arbeitsauftrags finden Sie unter Arbeitsauftrag erstellen. Wählen Sie die zugehörige Liste im Installationsbasisformular aus, um einen Arbeitsauftrag für ein Installationsbasiselement zu erstellen. Wählen Sie die zugehörige Liste „Arbeitsauftrag“ im Formular „Geplanter Arbeitszeitplan“ aus, um einen Arbeitsauftrag für einen Arbeitsplan zu erstellen.
Arbeitsauftragsaufgaben	Arbeitsaufträge und Arbeitsauftragsaufgaben werden nur dann verknüpft und erstellt, wenn für das Installationsbasiselement ein Arbeitsauftrag vorhanden ist. Füllen Sie aus **Übergeordnet** Feld im Arbeitsauftragsaufgabenformular mit dem Namen des Arbeitsauftrags. Informationen zum Erstellen einer Arbeitsauftragsaufgabe finden Sie unter Arbeitsauftragsaufgabe erstellen .

Erstellen Sie mit einen Arbeitsplan Kundenservice-Management (CSM)

Erstellen Sie einen Arbeitsplan, damit Sie Außendienstmitarbeiter planen und delegieren können, um die geplanten Wartungsvorgänge für ein Installationsbasiselement auf der auszuführen Kundenservice-Management (CSM)(CSM)-Anwendung und konfigurierbarer CSM-Arbeitsbereich.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_fsm_planned_wm.planned_work_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Produkte** > **Installationsbasiselement**an.
2. Öffnen Sie ein Installationsbasiselement.
3. Öffnen Sie die zugehörige Liste Arbeitspläne, und wählen Sie aus **Neu** .
4. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Arbeitsplan“ in der Kundenserviceanwendung

Feld	Beschreibung
Name	Name des Arbeitsplans.
Typ	Typ des Auslösers, der bestimmt, wann Arbeit ausgeführt werden soll:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	○ **Modellbasiert:** Basieren Sie den Arbeitsplan auf einem angegebenen Modell eines Konfigurationselements (Configuration Item, CI). ○ **Allgemein:** Basieren Sie den Arbeitsplan auf einer Tabelle und einem Filter. ○ **Installationsbasis:** Basieren Sie den Arbeitsplan auf den angegebenen Modellen der Installationsbasiselemente. **Hinweis:** ○ Modellbasierte Pläne gelten nur für Hardwaremodelle, insbesondere für Modelle, für die mindestens eine Modellkategorie definiert ist. ○ Der Installationsbasisplan-Typ ist nur verfügbar, wenn das Plugin „Installationsbasismanagement für Kundenservice“ (com.snc.install_base) aktiviert ist.
Modell	Mindestens ein Produktkatalogelement, das Sie auswählen können, um die Konfigurationselemente (Configuration Items, CIs) oder die Installationsbasis zu identifizieren, die gewartet werden muss. Wenn Sie ein Modell auswählen, wird die zugehörige Tabelle in angezeigt **Tabelle** Feld. Wenn Sie beispielsweise ein bestimmtes PC-Modell auswählen, die **Tabelle** Feld wird angezeigt **Computer [cmdb_ci_Computer]** . Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie entweder ausgewählt haben **Modellbasiert** Oder **Installationsbasis** Typ. Für den Installationsbasistyp ist der **Tabelle** Feld wird automatisch in eine entsprechende Tabelle gefüllt, die auf dem ausgewählten Modell basiert.

5. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Formular, und wählen Sie aus **Speichern** .

Ergebnis

Ein Entwurf des Arbeitsplans wird erstellt. Als Nächstes können Sie einen geplanten Arbeitszeitplan erstellen, um den Arbeitsplan aktiv und für einen Service Desk-Mitarbeiter bereit zu machen. Informationen zum Konfigurieren eines geplanten Arbeitszeitplans finden Sie unter Konfigurieren Sie einen Arbeitszeitplan .

Arbeitsauftrag erstellen

Erstellen Sie einen Arbeitsauftrag, um Ihre regelmäßigen Wartungs- und Serviceanforderungen für ein Installationsbasiselement zu verwalten. Sie können diese Aufgabe mit ausführen Kundenservice-Management (CSM) Anwendung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_Agent und sn_customerservice.Consumer_Agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ein Arbeitsauftrag ist eine Anforderung für Arbeit außerhalb des Standorts. Sie können einen Arbeitsauftrag für einen neuen oder einen vorhandenen Arbeitsplan erstellen, damit Sie Außendienstmitarbeitern Arbeitsauftragsaufgaben zuweisen können. Anwender mit den Rollen sn_customerservice_Agent und sn_customerservice.Consumer_Agent können die Arbeitsaufträge erstellen und die Informationen bereitstellen, die für die Erfüllung der Arbeitsauftragsaufgaben erforderlich sind. Wenn sich der Umfang eines vorhandenen Arbeitsauftrags während der Phase der geplanten Wartung ändert, können Sie einen Arbeitsauftrag für einen vorhandenen Arbeitsauftrag erstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Produkte** > **Installationsbasiselement**an.
2. Wählen Sie einen Installationsbasiselement-Datensatz aus.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste aus **Arbeitsaufträge** Und wählen Sie dann aus **Neu** .
4. Geben Sie im Arbeitsauftragsformular die Kurzbeschreibung ein.

   Hinweis: Die **Installationsbasiselement** Das Feld wird automatisch ausgefüllt, da der Arbeitsauftrag direkt über das Installationsbasisformular erstellt wird.

5. Wählen Sie **Absenden**.

   Ein Arbeitsauftrag für das Installationsbasiselement wird erstellt und in der zugehörigen Liste Arbeitsauftrag im Installationsbasisformular angezeigt.

   Alle Arbeitsaufträge, die einem untergeordneten Installationsbasiselement zugeordnet sind, werden auch im Abschnitt „Arbeitsaufträge“ des übergeordneten Installationsbasiselements angezeigt.

Automatisieren und optimieren

Verbessern Sie die Effizienz und Effektivität von ServiceNow® Kundenservice-Management Plattform mit automatisierten Workflows, KI-gestützten Chatbots, prädiktiven Analytics sowie Daten-Analytics und Berichterstellung.

Automatisierungs- und Optimierungsanwendungen

Thema	Beschreibung
Virtual Agent in Kunden- und Verbraucherserviceportalen verwenden	Die ServiceNow Virtual Agent-Plattform bietet Anwenderunterstützung über eine intelligente Messaging-Schnittstelle, die Ihnen bei der Bereitstellung von Konversationsunterstützung hilft, wenn sie in Ihre Kunden- und Verbraucherserviceportale integriert ist.
Proactive Customer Service Operations verwenden	Überwachen Sie die Produkte und Services Ihrer Kunden, um Probleme proaktiv zu identifizieren, die betroffenen Kunden zu informieren und Probleme schnell zu beheben.
Task Intelligence	Verwenden Sie die Task Intelligence-Funktionen, um Feldvorhersage- und Stimmungsmodelle zu erstellen, von Document Intelligence extrahierte Werte zu überprüfen und zu übermitteln sowie Task Intelligence-Analytics und Vorhersageverlauf zu überprüfen.
Geführte Entscheidungen	• Verwenden Sie geführte Entscheidungen in Playbooks, um Fälle zu lösen – Arbeiten Sie sich als Service Desk-Mitarbeiter durch eine Entscheidungsstruktur in einem Playbook, um bei der Problembehandlung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Automatisierungs- und Optimierungsanwendungen (Fortsetzung)

Thema	Beschreibung
	für einen Fall zu helfen und Empfehlungen für die nächsten möglichen Schritte zur Lösung des Falls zu erhalten. • Verwenden Sie geführte Entscheidungen in empfohlenen Aktionen, um Fälle zu lösen – Arbeiten Sie sich als Service Desk-Mitarbeiter eine empfohlene Aktion vom Typ „Entscheidungsstruktur“ durch, um bei der Problembehandlung für einen Fall zu helfen und Empfehlungen für die nächsten möglichen Schritte zur Lösung des Falls zu erhalten.
Recommended Actions for Customer Service	Verwenden der Anwendung empfohlene Aktionen – Verwenden Sie in der Anwendung empfohlene Aktionen die empfohlenen Aktionen vom Typ „Anleitung“ und die geführte Entscheidungsstruktur in Ihrem Arbeitsbereich, um Fälle schnell zu lösen. Verwenden Sie die Feldempfehlung, um Empfehlungen zu den Feldwerten abzurufen. Verwenden Sie die Option KI-Suche, um die relevanten Ressourcen aus verschiedenen Quellen zu durchsuchen.
Playbooks für Kundenservice-Management	Playbooks für Kundenservice-Management verwenden – • Kundenservice-Mitarbeiter können Playbooks verwenden, um die Aufgaben und Aktivitäten durchzuführen, die zur Lösung bestimmter Arten von Fällen erforderlich sind. • Playbooks bieten Schritt-für-Schritt-Anleitungen durch den Lebenszyklus eines Kundenservicefalls. • Playbooks enthalten mehrere Phasen, und jede Phase enthält eine oder mehrere Aktivitäten, die ein Service Desk-Mitarbeiter abschließen muss.

Verwenden Virtual Agent In Kunden- und Verbraucherserviceportalen

Die ServiceNow Virtual Agent Die Plattform bietet Anwenderunterstützung über eine intelligente Messaging-Schnittstelle, die Ihnen hilft, Konversationsunterstützung bereitzustellen, wenn sie in Ihre Kunden- und Verbraucherserviceportale integriert ist.

Integration von Virtual Agent

Virtual Agent Ist eine Konversations-Bot-Plattform, die eine Messaging-Schnittstelle verwendet, um Anwenderunterstützung bereitzustellen. Wenn sie in Ihr Portal integriert

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

ist, hilft es, Kundeninteraktionen zu automatisieren und Aufgaben in Ihren Kunden- und Verbraucherserviceportalen zu optimieren. Es erstellt automatisierte Konversationen mit einem Basissystem, mit dem Ihre Anwender schnell Informationen erhalten, Entscheidungen treffen und allgemeine Arbeitsaufgaben mit ausführen können Virtual Agent.

Mit Virtual Agent, Können Sie kontinuierlichen Support bieten, die Antwortzeiten verbessern und die Arbeitsauslastung Ihres Kundenservice-Teams erleichtern.

Aktivierung

Virtual Agent Wird automatisch aktiviert, wenn Sie sie für aktivieren Kundenservice-Management (CSM). Nach der Aktivierung ist es standardmäßig nahtlos in Ihre CSM- und CSP-Portale integriert. Weitere Informationen finden Sie unter Virtual Agent für Kundenservice-Management aktivieren.

Now Assist In Virtual Agent Im Selfserviceportal

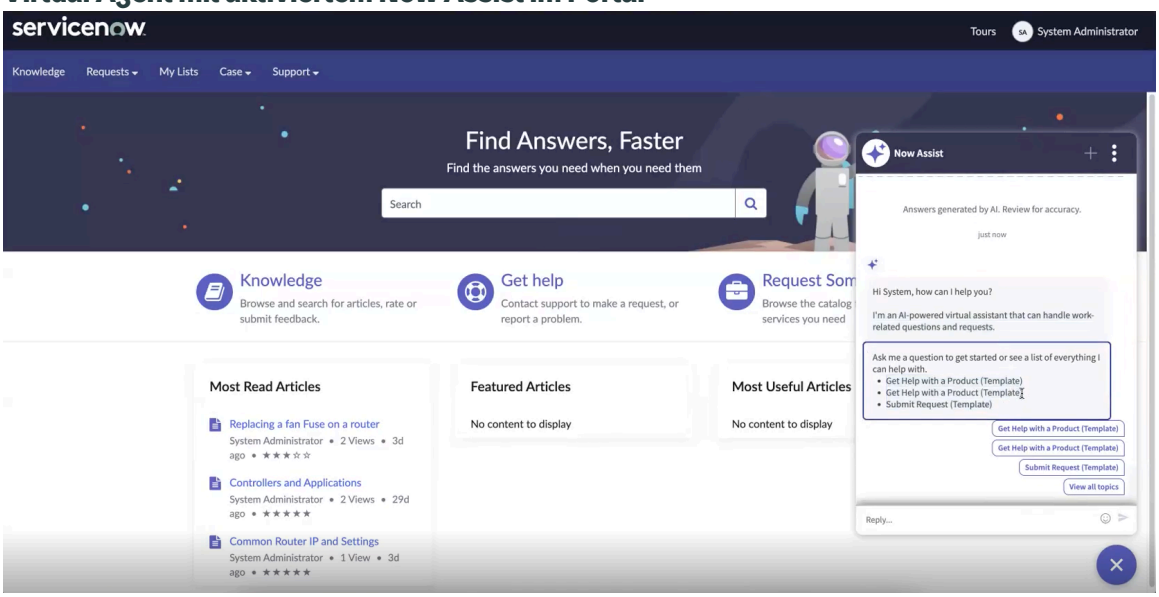
Integrieren Sie Now Assist In Virtual Agent In Virtual Agent Mit Kunden- und Verbraucherserviceportalen, um generative KI-Kompetenzen in Ihren Konversations-Experiences zu ermöglichen. Es hilft, eine Konversations-Experience in natürlicher Sprache zu erstellen, die den Erfolg Ihrer Selfservice-Workflows verbessern kann.

Now Assist Vorteile in Selfservice-Portalen

Die wichtigsten Vorteile der Einführung Now Assist In Virtual Agent Zu Ihren Portalen gehören:

- Konversationsantworten: Now Assist In Virtual Agent Verwendet große Sprachmodelle (LLMS), um Antworten in natürlicher Sprache bereitzustellen, Interaktionen menschlicher zu gestalten und die Anwenderzufriedenheit zu verbessern.
- Verbesserter Selfservice: Es trägt zur Verbesserung der Produktivität und Effizienz bei, indem schnellere Antworten und empfohlene Aktionen bereitgestellt werden.
- Erweiterte Suche: Verbessert die Suchfähigkeiten, indem Anwender durch verfeinerte, KI-gesteuerte Suchen geführt werden und ihnen helfen, die benötigten Informationen mit größerer Genauigkeit und Effizienz zu finden. Anwender können auch in nach öffentlichen Inhalten suchen Now Assist In Virtual Agent Und rufen Sie die Suchergebnisse ab. Die Quelle der Suchergebnisse ist als intern oder extern mit den Links dazu verfügbar.

Virtual Agent mit aktiviertem Now Assist im Portal



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erste Schritte mit Now Assist In Virtual Agent In Kunden- und Verbraucherserviceportalen

Verstehen Sie sich mit Now Assist In Virtual Agent In Kunden- und Verbraucherserviceportalen.

- Zum Aktivieren Now Assist In Virtual AgentÜberprüfen Sie in Ihren Portalen, ob Now Assist In Virtual Agent Experience wird von Virtual_Agent_admin oder admin konfiguriert. Weitere Informationen finden Sie unter Assistenten werden konfiguriert .
- In **Experience anzeigen** Registerkarte, denken Sie daran, auszuwählen **Kundenservice für Kundenserviceportal** Oder **Kundensupport für Verbraucherserviceportal** Von **Portale** Registerkarte und wählen Sie das Chat-Widget aus.
- In **Informationsquellen** Registerkarte können Sie auch die spezifischen Informationen steuern, die dem Assistenten zur Verfügung stehen. Sie können erstellen oder auswählen **Kopieren Sie die vorhandene Konfiguration** Und wählen Sie das Suchprofil CSM Portal Standard Search Application for CSM oder CSP Portal Standard Search Application for CSP aus.

> **Hinweis:** Jeder Assistent verfügt über eine eigene Suchkonfiguration. Wenn der Assistent in einem Portal oder einer mobilen App angezeigt wird, für das die KI-Suche bereits konfiguriert ist, sollten Sie für eine reibungslose Experience das Duplizieren dieses Setups erwägen, um die Konsistenz zu gewährleisten.

Verwenden von Now Assist im Portal-Fallformular

Führen Sie anfordernde Personen durch einen Selfservice-Flow, um mithilfe von Genius-Ergebnissen Lösungen für ihre Probleme zu finden und die Anzahl der erstellten Fälle zu reduzieren.

Ein geführter Flow verbessert die Anwender-Experience, indem anfordernde Personen unterstützt werden, die Probleme haben und gerade dabei sind, einen Fall zu erstellen. Es hilft ihnen, Lösungen durch Genius-Ergebnisse zu finden, wodurch die Anzahl der erstellten Fälle und der Aufwand für Service Desk-Mitarbeiter reduziert werden, offene Fälle zu schließen.

- Als anfordernde Person können Sie Ihre Details eingeben und die Ergebnisse im Rahmen Ihres Fallerstellungsprozesses erhalten.
- Als anfordernde Person können Sie mit der Fallerstellung fortfahren, auch wenn die Ergebnisse nicht geladen und einen Fall erstellt werden.
- Als anfordernde Person können Sie die Ergebnisse auf derselben Seite anzeigen, bis Sie das Formular übermitteln oder den Flow abbrechen.

> **Hinweis:** Dieser Datensatzersteller ist für das Kundensupportportal (CSM) verfügbar. Zu verwenden Now Assist F&A Führen Sie im Kundenserviceportal (CSP) die Schritte in aus Konfigurieren Sie KI-Suche Widget „Genius-Ergebnisse“ Zum Aktivieren für den Datensatzersteller **Benötigen Sie Hilfe bei einem Produkt** .

Geführter Flow für die Fallerstellung

1. Geben Sie Ihre Details Ein:
   - Navigieren zu **Etwas anfordern** > **Support** > **Fall für ein Produkt erstellen (** *`Now Assist`***)**an.

     > **Hinweis:** Stellen Sie sicher, dass die KI-Suche in Portalen aktiviert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren und konfigurieren Sie die KI-Suche im Serviceportal

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Ein einzelnes Betrefffeld wird angezeigt. Beginnen Sie mit der Eingabe Ihres Problems, und Genius-Ergebnisse, Quellen, zugehörige Katalogelemente und Wissensartikel werden unter zugehörigen Inhalten angezeigt.

  Hinweis: Sie können auch im Portal nach öffentlichen Inhalten suchen und die Suchergebnisse aus innerhalb von abrufen *Now Assist*Genius-Ergebnis. Die Quelle der Suchergebnisse ist als intern oder extern mit den Links dazu verfügbar.

2. Ergebnisse Überprüfen:
   - Wenn keine Genius-Ergebnisse gefunden werden, werden zugehörige Inhalte angezeigt.
   - Wenn keine Ergebnisse gefunden werden, wird eine Meldung angezeigt: Es gibt nicht genügend Beschreibungen für KI, um die Ergebnisse zu finden. Versuchen Sie es mit anderen Stichwörtern oder einem anderen Satz.
3. Maßnahmen Ergreifen:
   - Wenn Sie eine Lösung für Ihre Abfrage finden, wählen Sie aus **Abbrechen** Schaltfläche, um zur Homepage zurückzukehren.
   - Wenn keine Ergebnisse gefunden werden oder Sie mit dem Ergebnis nicht zufrieden sind, können Sie weitere Unterstützung erhalten, indem Sie auswählen **Fragen Sie** *Now Assist*Schaltfläche, die ein kontextbezogenes Chatfenster in öffnet Now Assist In Virtual Agent Wo Sie Hilfe erhalten können.

     Hinweis:

     Aktivieren Sie die erweiterte Chat-Experience über Now Assist In Virtual Agent Geführtes Setup, damit die Funktion funktioniert. Details finden Sie unter Zeigen Sie Ihren Assistenten in einem Portal oder Kanal an .

   - Wenn keine relevanten Ergebnisse gefunden werden, wählen Sie aus **Fahren Sie mit der Fallerstellung fort** Schaltfläche. Dadurch wird aktiviert **Übermitteln** Schaltfläche und zeigt zusätzliche Felder an, die zum übermitteln des Fallformulars erforderlich sind.
   - Klicken Sie Auf **Übermitteln** Dient zum Erstellen eines Datensatzfalls.

Durch Befolgen dieses geführten Flows können Sie Ihre Anwender-Experience verbessern, effizienter Lösungen finden und die Anzahl der erstellten Fälle und den Aufwand reduzieren, den Service Desk-Mitarbeiter zum Schließen offener Fälle benötigen.

Aktualisieren Sie die Chat-Konfiguration des Serviceportals

Konfigurieren Sie Now Assist In Virtual Agent Chatkonfiguration, um sicherzustellen Now Assist In Virtual Agent Wird in Ihren Kunden- und Verbraucherserviceportalen geladen, wenn CSM-Chat aktiviert ist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: workspace_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Serviceportal** > **Mitarbeiterchat**an.
2. Zum Konfigurieren Now Assist In Virtual Agent Wird in Ihrem Kundenserviceportal geladen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Wählen Sie auf der Seite „Service Portal-Mitarbeiterchat-Konfiguration“ die Option aus **Now Assist in Virtual Agent – CSM-Chatkonfiguration** In **Name** Spalte.

b. Geben Sie im Formular einen Wert in ein **Reihenfolge** Feld.

> **Hinweis:** Zum Anzeigen Now Assist In Virtual Agent Chatkonfiguration deutlich sichtbar in den Portalen legen Sie fest **Reihenfolge** Wert muss im Vergleich zur alten CSM-Chatkonfiguration entweder niedriger oder besser sein.

c. Ersetzen Sie im Feld Skript das aktuelle Skript durch das folgende Skript.

```
(function($sp) {
 var configObj = {portal: $sp.getValue('url_suffix')},
  isVAActive = GlidePluginManager.isActive('com.glide.cs.chatbot');
 var CSM_PORTAL = "89275a53cb13020000f8d856634c9c51";
 var SP_POLARIS_THEME = "f548bd34845a1110f87767389929c667";

 configObj.liveagent_application = 'csm';
 configObj.live_agent_only = !isVAActive;
 configObj.liveagent_queue= $sp.getValue('sp_chat_queue');

 var cc = new GlideRecord('customer_contact');
 cc.addQuery('sys_id', gs.getUserID());
 cc.query();
 if (cc.next()) {
  configObj.liveagent_interaction_contact = cc.getUniqueValue();
  configObj.liveagent_interaction_account = cc.getValue('account');
 }
 if (gs.isLoggedIn() && GlidePluginManager.isActive('com.sn_csm_b2b_consumers')) {
  var consumer = new GlideRecord('csm_consumer');
  consumer.addQuery('user', gs.getUserID());
  consumer.query();
  if (consumer.next()) {
   var accounts = new
 sn_acct_consumer.AccountConsumerUtil().getAccountFromConsumer(consumer.getUniqu
eValue());
    if(accounts.length > 0){
     if(accounts.length == 1){
      configObj.liveagent_interaction_account = accounts[0];
     }
     configObj.liveAgent_interaction_consumer = consumer.getUniqueValue();
    }
  }
 }
 //checking if Polaris theme is associated with CSM Portal
 var gr = new GlideRecord("sp_portal");
 if(gr.get(CSM_PORTAL) && gr.theme == SP_POLARIS_THEME)
  configObj.branding_key="polaris-light";

 return configObj;
})($sp);
```

d. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Zum Konfigurieren Now Assist In Virtual Agent In Ihrem Verbraucherserviceportal:

a. Wählen Sie auf der Seite „Service Portal-Mitarbeiterchat-Konfiguration“ die Option aus **Now Assist in Virtual Agent – CSP-Chat-Konfiguration** In **Name** Spalte.

b. Geben Sie im Formular einen Wert in ein **Reihenfolge** Feld.

> **Hinweis:** Zum Anzeigen Now Assist In Virtual Agent Chatkonfiguration deutlich sichtbar in den Portalen legen Sie fest **Reihenfolge** Wert muss im Vergleich zur alten CSM-Chatkonfiguration entweder niedriger oder besser sein.

c. Ersetzen Sie im Feld Skript das aktuelle Skript durch das folgende Skript.

```
(function($sp) {
 var configObj = {portal: $sp.getValue('url_suffix')},
  isVAActive = GlidePluginManager.isActive('com.glide.cs.chatbot');
 var CSM_PORTAL = "89275a53cb13020000f8d856634c9c51";
 var SP_POLARIS_THEME = "f548bd34845a1110f87767389929c667";

 configObj.liveagent_application = 'csm';
 configObj.live_agent_only = !isVAActive;
 configObj.liveagent_queue= $sp.getValue('sp_chat_queue');

 var cc = new GlideRecord('customer_contact');
 cc.addQuery('sys_id', gs.getUserID());
 cc.query();
 if (cc.next()) {
  configObj.liveagent_interaction_contact = cc.getUniqueValue();
  configObj.liveagent_interaction_account = cc.getValue('account');
 }
 if (gs.isLoggedIn() && GlidePluginManager.isActive('com.sn_csm_b2b_consumers')) {
  var consumer = new GlideRecord('csm_consumer');
  consumer.addQuery('user', gs.getUserID());
  consumer.query();
  if (consumer.next()) {
   var accounts = new
 sn_acct_consumer.AccountConsumerUtil().getAccountFromConsumer(consumer.getUniqu
eValue());
    if(accounts.length > 0){
     if(accounts.length == 1){
      configObj.liveagent_interaction_account = accounts[0];
     }
     configObj.liveAgent_interaction_consumer = consumer.getUniqueValue();
    }
  }
 }
 //checking if Polaris theme is associated with CSM Portal
 var gr = new GlideRecord("sp_portal");
 if(gr.get(CSM_PORTAL) && gr.theme == SP_POLARIS_THEME)
  configObj.branding_key="polaris-light";

 return configObj;
})($sp);
```

d. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnis

Now Assist In Virtual Agent Die Konfiguration hat Vorrang vor dem Standard Virtual Agent Chat-Konfiguration für das Portal.

Now Assist Konversations-Experience in Selfservice-Portalen

Erfahren Sie mehr über Now Assist Erweiterte Chat-Funktion in den Selfservice-Portalen.

Now Assist Der erweiterte Chat ist eine Konversationssupport-Experience innerhalb eines dynamischen Fensters, die auch die Möglichkeit umfasst, mehrere aktive Konversationen zu führen, und überlegene Suchfunktionen.

Sie können die erweiterte Chat-Experience über aktivieren Now Assist In Virtual Agent Geführtes Setup. Details finden Sie unter Zeigen Sie Ihren Assistenten in einem Portal oder Kanal an .

Verbesserte Chat-Experience im Selfserviceportal

Optimierter Portalheader

Zeigt Inhalte dynamisch basierend auf den zugewiesenen Taxonomie-Tags an.

Mühelose Navigation

Navigieren Sie einfach an einem Ort zu Themen und ihren Unterkategorien, um eine nahtlose Navigations-Experience zu bieten.

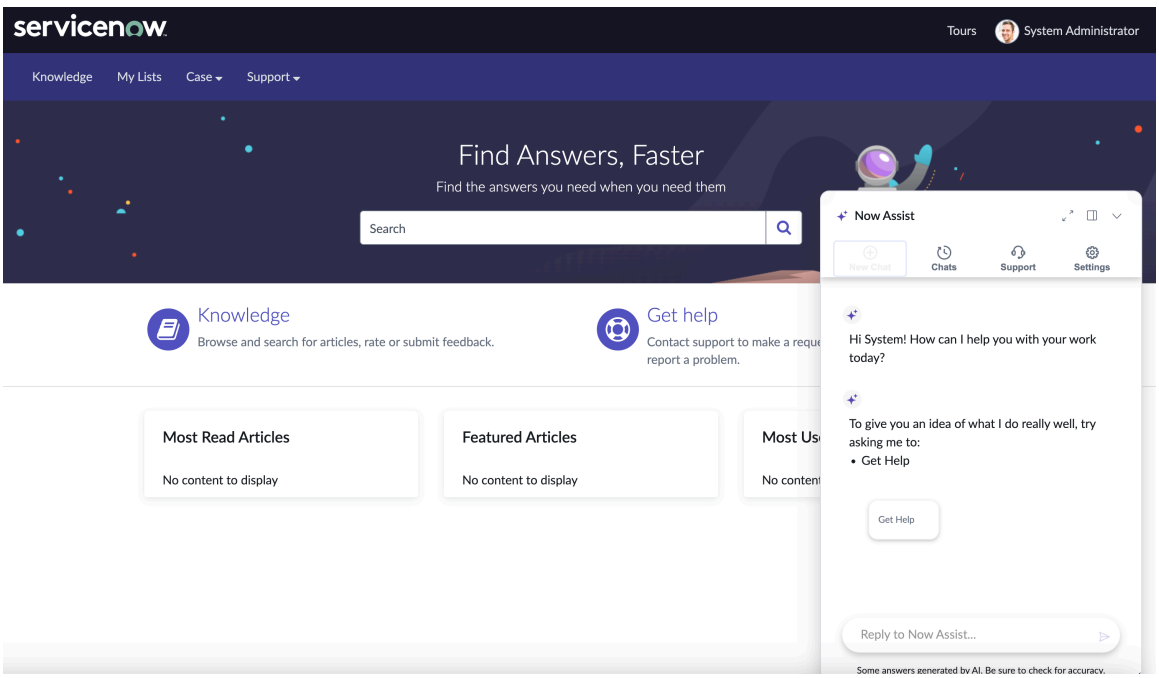
Mehrere Chats

Nehmen Sie an mehreren Chatkonversationen statt an den vorhandenen einzelnen aktiven Konversationen in Teil Virtual Agent.

Neu definiertes Design

Das neue Design ist visuell ansprechend, ansprechend und anwenderfreundlich und konzentriert sich auf die Steigerung der Produktivität.

Verbesserter Chat mit Now Assist in Portalen



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Such-Experience

Wenn Sie mit dem erweiterten Now Assist-Chat in Ihren Selfserviceportalen nach Informationen suchen, erhalten Sie im Vergleich zur herkömmlichen KI-Suche umfassende und detaillierte Antworten.

Im Gegensatz zur herkömmlichen KI-Suchseite hilft Ihnen der erweiterte Now Assist-Chat, die benötigten Informationen zu finden und zu einer synthetisierten umfassenden Antwort zu kombinieren. Durchsucht Informationen aus KB-Artikeln, externen Inhalten, Virtual Agent-Themen, Katalogelementen und Personenziffern.

Die Suchergebnisse enthalten Links zu Informationsquellen und zugehörigen Aktionen. Wenn Sie das Zitat auswählen, werden je nach Typ der Quelle verschiedene Informationen angezeigt.

Proactive Customer Service Operations verwenden

Überwachen Sie die Produkte und Services Ihrer Kunden, um Probleme proaktiv zu identifizieren, die betroffenen Kunden zu informieren und Probleme schnell zu beheben.

Für Proactive Customer Service Operations sind je nach den von Ihnen durchgeführten Aufgaben verschiedene Rollen erforderlich.

Einige Aufgaben gelten nur, wenn Sie verwenden Ereignismanagement Integration in CSM-Mitarbeiterbereich oder in ServiceNow AI Platform Schnittstelle. Dies wird oben in jeder Aufgabe vermerkt.

Erforderliche Rollen

Rolle	Aufgaben
evt_mgmt_admin, evt_mgmt_operator **Hinweis:** Diese Rollen gelten nur, wenn Sie die Integration mit Ereignismanagement verwenden.	Erstellen Sie Warnungen und proaktive Fälle aus Warnungen.
sn_customerservice_agent	Schlagen Sie proaktive Fälle als Kandidaten für schwerwiegende Fälle vor, arbeiten Sie an proaktiven Fällen, und schließen Sie sie.
sn_customerservice_manager	Überprüfen und akzeptieren Sie einen proaktiven Fall als schwerwiegenden Fall, und erstellen Sie untergeordnete Fälle. Ordnen Sie Ausfälle Fällen zu, oder erstellen Sie einen Ausfall für einen Fall. Verfolgen Sie Leistungskennzahlen (Key Performance Indicators, KPIs), um zu verstehen, wie proaktiv das Team bei der Identifizierung und Kommunikation von Problemen war, die sich auf Kunden auswirken. Weitere Informationen finden Sie unter Dashboard „Proactive Customer Service – Erweitert“.
sn_majorissue_mgt.major_issue_manager	Erstellen Sie proaktive Fälle. Überprüfen und akzeptieren Sie proaktive Fälle als schwerwiegenden Fall, und erstellen Sie untergeordnete Fälle. Ordnen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erforderliche Rollen (Fortsetzung)

Rolle	Aufgaben
	Sie Ausfälle Fällen zu, oder erstellen Sie einen Ausfall für einen Fall.

Zugehörige Informationen

Zeigen Sie die Installationsbasis in an Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM

Installationsbasis-Informationen über das Customer Service Portal anzeigen

Fall für Installationsbasis von der Kundenservice-Homepage erstellen

Zeigen Sie Informationen zu verkauften Produkten in an Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM

Proaktiven Fall aus einer Warnung erstellen

Erstellen Sie einen Fall für die von einer Warnung betroffene Kundeninstallationsbasis, um Kundenprobleme vorwegzunehmen und proaktiv zu behandeln.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: evt_mgmt_admin, evt_mgmt_operator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis: Diese Aufgabe gilt nur, wenn Sie verwenden Ereignismanagement Integration in CSM-Mitarbeiterbereich oder in ServiceNow AI Platform Schnittstelle.

Ein proaktiver Fall ist ein Fall, der im Namen von Kunden erstellt wird, deren Installationsbasis direkt von einer Warnung betroffen ist. Sie können einen proaktiven Fall manuell oder durch Automatisierung öffnen. Fälle werden dann von Kundenservice-Mitarbeitern bearbeitet. Im Warnungsformular können Sie auch die von der Warnung betroffenen Installationsbasiselemente nachverfolgen.

Wenn die Regel **Proaktiv Fall erstellen** aktiviert ist, wird automatisch ein Fall erstellt, wenn ein Incident aus einer Warnung erstellt wird und das System festgestellt hat, dass externe Kunden-Installationsbasiselemente betroffen sind. Weitere Informationen finden Sie unter Warnungsregel für automatische Erstellung von proaktiven Fällen aus Warnungen aktivieren.

ITOM Event Management berechnet die Services (CIs), die von einem Alarm betroffen sind, und füllt die Tabelle em_impacted_ci_table mit den betroffenen Services (CIs) und dem Alarm-CI für den gegebenen Alarm.

Die zugehörige Liste „Betroffene Installationsbasis“ im Warnungsformular zeigt die Installationsbasiselemente an, die mit den betroffenen Services (CIs) verknüpft sind.

Die Schaltfläche **Betroffene Installationsbasisobjekte aktualisieren** im Warnungsformular berechnet die betroffenen Services (CIs) neu und aktualisiert die Tabelle em_impacted_ci_table und die betroffenen Installationsbasisobjekte mit den neuesten Änderungen. Weitere Informationen finden Sie unter Berechnung Der Warnungsauswirkung .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiterbereich** > **Mitarbeiterbereich-Startseite** > **Listen** > **Alle Warnungen**an.
2. Klicken Sie auf eine Warnung, für die Sie einen Fall erstellen möchten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Klicken Sie auf **Installationsbasiselemente aktualisieren**, um die von der Warnung betroffenen Installationsbasiselemente zu verfolgen.
   Diese Elemente werden in der zugehörigen Liste Betroffene Installationsbasiselemente im Warnungsformular aufgeführt. Die Liste **Betroffene Installationsbasiselemente** wird nicht automatisch aktualisiert. Aktualisieren Sie daher die Installationsbasiselemente jedes Mal, wenn Sie eine Warnung öffnen.
4. Klicken Sie auf **Fall erstellen**.

   Hinweis: Wenn die Option **Fall erstellen** nicht angezeigt wird, klicken Sie auf **...**.

5. Füllen Sie **Kurzbeschreibung** und die anderen Felder nach Bedarf aus.
6. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Ein proaktiver Fall wird erstellt, und die Fallnummer wird dem Feld **Fall** im Warnungsformular hinzugefügt.

Die Fallpriorität wird basierend auf dem Schweregrad der Warnung festgelegt. Kundenservice-Mitarbeiter können dann entsprechend handeln.

Fallpriorität basierend auf dem Warnungsschweregrad

Warnungsschweregrad	Fallpriorität
Kritisch	Kritisch
Größer	Hoch
Kleiner	Mittel
Warnung	Niedrig
Info	Niedrig

Proaktiven Fall verwalten, der aus einer Warnung erstellt wurde

Arbeiten Sie an einem proaktiven Fall, und lösen Sie den proaktiven Fall wie andere Kundenservicefälle.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle:

- sn_customerservice_agent
- evt_mgmt_admin und evt_mgmt_operator haben schreibgeschützten Zugriff auf einen aus einer Warnung erstellten Fall und können nach Bedarf Arbeitsnotizen hinzufügen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis: Diese Aufgabe gilt nur, wenn Sie verwenden Ereignismanagement Integration in CSM-Mitarbeiterbereich oder in ServiceNow AI Platform Schnittstelle.

Prüfen Sie proaktive Fälle, die aus Warnungen mithilfe von Agent Workspace erstellt wurden. Identifizieren Sie Kunden und die entsprechenden Installationsbasiselemente, die von dem Problem betroffen sind, das die Warnung verursacht, sowie die Serviceintegrität für jedes betroffene Installationsbasiselement. Abhängig von der Anzahl der betroffenen Kunden können Sie einen proaktiven Fall als schwerwiegenden Fall vorschlagen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiterbereich** > **Mitarbeiterbereich-Startseite** > **Listen** > **Fälle**an.
   Akzeptieren Sie alternativ einen proaktiven Fall aus Ihrem Agent Workspace-Posteingang.
2. Klicken Sie auf den Fall, an dem Sie arbeiten möchten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Sie können die folgenden Aktionen aus dem Fallformular ausführen.

Fallformular

Aktion	Beschreibung
Klicken Sie auf **Integrität der Installationsbasis aktualisieren**.	Aktualisieren Sie den Integritätsstatus der betroffenen Installationsbasiselemente, um den Echtzeit-Servicestatus der Installationsbasiselemente des Accounts anzuzeigen. **Hinweis:** Um diese UI-Aktion anzuzeigen, muss dem Fall ein Account zugewiesen sein, und mindestens ein Installationsbasiselement muss an den Fall oder den Account angehängt sein.
Klicken Sie auf **Betroffene Installationsbasiselemente**.	Zeigen Sie Accounts und die entsprechenden Installationsbasiselemente an, die von der Warnung betroffen sind. Wenn diese Option nicht angezeigt wird, klicken Sie auf **Weitere**.
Klicken Sie auf **Hinzufügen** oder **Entfernen**.	Fügen Sie ein betroffenes Installationsbasiselement hinzu oder entfernen Sie es.
Klicken Sie auf **Details**.	Zeigen Sie das dem Fall zugeordnete verkaufte Produkt sowie die Warnung an, aus der der Fall erstellt wurde.
Klicken Sie auf **Schwerwiegenden Fall vorschlagen**.	Schlagen Sie einen schwerwiegenden Fall vor, wenn mehrere Kunden betroffen sind. **Hinweis:** Wenn diese Option nicht angezeigt wird, klicken Sie auf das Symbol „weitere UI-Aktionen“ (•••).

4. Lösen und schließen Sie proaktive Fälle auf die gleiche Weise wie andere Fälle in Customer Service Management.

Hinweis: Wenn eine Warnung geschlossen wird, wird ein Fall nicht automatisch geschlossen.

Zugehörige Informationen

Einen Fall als Kandidaten für einen schwerwiegenden Fall vorschlagen

Kundenservicefall schließen

AWA für CSM

Proaktive Fälle überprüfen und als schwerwiegenden Fall akzeptieren

Überprüfen Sie proaktive Fälle, und akzeptieren Sie sie als schwerwiegende Fälle mithilfe des Prozesses zur Verwaltung schwerwiegender Fälle.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_majorissue_mgt.major_issue_manager oder sn_customerservice_manager

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Öffnen Sie Ihren Arbeitsbereich.
2. Navigieren zu **Management schwerwiegender Probleme** > **Kandidaten**an.
3. **Wahlweise:** Klicken **Informationen zu wichtigem Fall** > **Betroffene Kunden** Dient zum Anzeigen der automatisch generierten Liste der vom Problem betroffenen Kunden.
4. **Wahlweise:** Klicken Sie auf **Untergeordnete Fälle erstellen**, um einen untergeordneten Fall für jeden betroffenen Kunden zu erstellen.
5. Akzeptieren Sie den proaktiven Fall als schwerwiegenden Fall, oder lehnen Sie ihn ab.
6. Folgen Sie dem Prozess für die Verwaltung schwerwiegender Fälle, um den proaktiven Fall zu lösen.

Hinweis: Wenn das Plugin „Proactive Customer Service Operations with Event Management“ aktiviert ist, hat Ihr Systemadministrator möglicherweise Workflows konfiguriert, um die Erstellung von schwerwiegenden Fällen abhängig von der Anzahl der von einem Problem betroffenen Accounts zu automatisieren. Wenn Ihr Systemadministrator Workflows konfiguriert hat, werden schwerwiegende Fälle abhängig von den Einstellungen entweder im Status **Akzeptiert**, **Vorgeschlagen** oder **Erstellt** erstellt. Wenn der Status auf **Akzeptiert** festgelegt ist, werden automatisch untergeordnete Fälle erstellt.

Zugehörige Informationen

Übersicht über die Verwaltung schwerwiegender Probleme

Schwerwiegenden Fall erstellen

Einen Kandidaten für einen schwerwiegenden Fall erstellen

Kandidat für einen schwerwiegenden Fall genehmigen oder ablehnen

Untergeordnete Fälle für einen schwerwiegenden Fall erstellen

Serviceintegrität von Installationsbasiselementen in Agent Workspace nachverfolgen

Überwachen Sie den Betriebsstatus von Installationsbasiselementen, die zu einem Account gehören, um Kundenprobleme besser zu korrelieren und schneller Antworten bereitzustellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_agent oder sn_customerservice_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der Status der Serviceintegrität bietet Ihnen Einblick in die Serviceintegrität der Installationsbasiselemente eines Kunden. Der Status der Serviceintegrität basiert auf dem Schweregrad der betroffenen Services, die im Network Operations Center überwacht werden. Aktualisieren Sie den Serviceintegritätsstatus in den Account- und Fallformularen, um auf den Echtzeit-Integritätsstatus von Installationsbasiselementen zuzugreifen.

Als Kundenservice-Mitarbeiter können Sie den Serviceintegritätsstatus von Installationsbasiselementen in einem Fall oder Kunden-Account anzeigen.

Prozedur

1. Öffnen Sie Ihren Arbeitsbereich.
2. Navigieren Sie zu **Listen**.
3. Klicken Sie auf einen Account oder Fall.
4. Um den Integritätsstatus von Installationsbasiselementen sowohl im Account- als auch im Fallformular zu aktualisieren, klicken Sie auf **Integrität der Installationsbasis aktualisieren**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Um den Integritätsstatus eines Installationsbasiselements im Account-Formular anzuzeigen, klicken Sie auf die zugehörige Liste **Basiselemente installieren**.
6. Um den Integritätsstatus eines betroffenen Installationsbasiselements im Fallformular anzuzeigen, klicken Sie auf die zugehörige Liste **Betroffene Installationsbasiselemente**.

Zugehörige Informationen

Serviceintegritätsstatus für Installationsbasis

Ausfälle einem schwerwiegenden Fall zuordnen

Ordnen Sie einen Ausfall einem schwerwiegenden Fall zu, um Kunden über Probleme zu informieren, die sich auf ihre Installationsbasiselemente auswirken.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_customerservice_manager, sn_majorissue_mgt.major_issue_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn für Services (CIs) von Installationsbasiselementen, die sich auf den Fall beziehen, bereits Ausfälle vorhanden sind, wird oben auf dem Bildschirm eine Meldung angezeigt. Überprüfen Sie die Ausfälle, und fügen Sie sie dem Fall hinzu, um die Informationen für Kunden verfügbar zu machen und sie bei allen Problemen, die sich auf ihre Installationsbasiselemente auswirken könnten, auf dem neuesten Stand zu halten.

Prozedur

1. Öffnen Sie Ihren Arbeitsbereich.
2. Navigieren zu **Management schwerwiegender Probleme** > **Alle**an.
3. Wählen Sie den schwerwiegenden Fall aus, dem Sie Ausfälle hinzufügen möchten.
4. Auf der **Ausfälle** Zugehörige Liste, wählen Sie aus **Bearbeiten** .
   Ein Filter zeigt die Ausfälle an. Es werden nur die Ausfälle angezeigt, die sich auf mindestens einen der Services (CIs) für die Installationsbasiselemente im Fall beziehen. In diesem Fall ist ein CI normalerweise ein Service, der vom Kunden verwendet wird.
5. Fügen Sie die Ausfälle hinzu, die Sie dem Fall zuordnen möchten.
6. Wählen Sie **Speichern**.
   - Der Ausfall ist dem Fall zugeordnet, und die Arbeitsnotizen werden entsprechend aktualisiert.
   - Kundenservice-Mitarbeiter können die Ausfälle für einen Fall in der zugehörigen Liste „Ausfälle“ anzeigen.

Ausfälle für einen schwerwiegenden Fall erstellen

Erstellen Sie einen Ausfall für einen schwerwiegenden Fall, um Kunden über Probleme zu informieren, die sich auf ihre Installationsbasiselemente auswirken.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_customerservice_manager, sn_majorissue_mgt.major_issue_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn keine Ausfälle vorhanden sind, können Sie auch Ausfälle direkt aus einem schwerwiegenden Fall erstellen, um betroffene Kunden zu informieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Öffnen Sie Ihren Arbeitsbereich.
2. Navigieren Sie zu **Major Issue Management**.
3. Erstellen Sie einen schwerwiegenden Fall, oder wählen Sie einen vorhandenen schwerwiegenden Fall aus, dem keine Ausfälle zugeordnet sind.
4. Wählen Sie Aus **Ausfall Erstellen** .

   Hinweis: Sie können einen Ausfall nur aus einem Fall erstellen, wenn ihm bereits keine Ausfälle zugeordnet sind und dem Fall mindestens ein betroffenes Installationsbasiselement zugeordnet ist. Sie können keinen Ausfall für einen untergeordneten Fall erstellen.

5. Füllen Sie die Felder im Formular „Ausfall“ nach Bedarf aus.
6. Wählen Sie **Absenden**.
   Alle Services (CIs), die den Installationsbasiselementen im Fall zugeordnet sind, sind dem Ausfall als zugeordnet **Betroffene CIs** .

Ausfälle für Installationsbasiselemente nachverfolgen

Zeigen Sie Ausfälle an, die einem Fall zugeordnet sind, um Kunden über Probleme zu informieren, die sich auf ihre Installationsbasis auswirken.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ausfälle können mit proaktiven Fällen und vom Kunden gemeldeten Fällen nachverfolgt werden.

Prozedur

1. Öffnen Sie Ihren Arbeitsbereich.
2. Klicken Sie auf **Listen**.
3. Klicken Sie auf einen proaktiven Fall.
4. Klicken Sie auf die zugehörige Liste „Ausfälle“, um alle Ausfallinformationen anzuzeigen, die sich auf den Fall beziehen.

   Hinweis: Wenn die zugehörige Liste „Ausfälle“ nicht angezeigt wird, klicken Sie auf **Weitere**.

„Task Intelligence for Customer Service“ verwenden

Verwenden Sie die Task Intelligence-Funktionen, um Feldvorhersage- und Stimmungsmodelle zu erstellen, von Document Intelligence extrahierte Werte zu überprüfen und zu übermitteln sowie Task Intelligence-Analytics und Vorhersageverlauf zu überprüfen.

Verwenden Sie die Task Intelligence-Administratorkonsole, um Modelle und Document Intelligence-Anwendungsfälle zu erstellen:

- Erstellen Sie ein Modell, um Datensatzfelder vorherzusagen
- Modell zur Vorhersage der Fallstimmung erstellen
- Erstellen Sie ein Modell, um die Fallsprache zu erkennen
- Erstellen Sie einen Document Intelligence-Anwendungsfall

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie können auch Task Intelligence-Funktionen verwenden, um die folgenden Aufgaben auszuführen:

- Von Document Intelligence vorhergesagte Werte überprüfen und übermitteln
- Task Intelligence-Analytics anzeigen
- Task Intelligence-Vorhersageverlauf anzeigen

Zugehörige Informationen

Weitere Informationen zu Task Intelligence für Kundenservice finden Sie in den folgenden Themen:

- Task Intelligence für den Kundenservice
- „Task Intelligence for Customer Service“ konfigurieren

Von Document Intelligence vorhergesagte Werte überprüfen und übermitteln

Service Desk-Mitarbeiter können die Schlüsselwerte aus gültigen Anhängen im Fall mithilfe der Document Intelligence-Schnittstelle extrahieren, validieren und aktualisieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent, sn_csm_ml_task.ti_admin, admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Aufgabendefinition enthält einen Extraktionsmodus, der bestimmt, wie das System die extrahierten Werte verarbeitet: Direkte Verarbeitung, automatisches Ausfüllen oder Empfehlungen. Unabhängig vom Extraktionsmodus können Service Desk-Mitarbeiter gültige Anhänge in der Document Intelligence-Schnittstelle anzeigen und die Werte bestätigen oder korrigieren.

Prozedur

1. Einen Fall im konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich öffnen
2. Wählen Sie Aus **Überprüfen Sie in DocIntel** Um zu öffnen Document Intelligence-Arbeitsbereich
   Zeigen Sie auf einer separaten Registerkarte die Anhänge und extrahierten Werte an.
   Auf dieser Registerkarte gilt:
   - Anhänge werden in der Liste der Anhänge auf der linken Seite der Registerkarte angezeigt.
   - Ein Bild des ausgewählten Anhangs wird in der Mitte der Registerkarte angezeigt.
   - Extrahierte Felder werden in einer Liste auf der rechten Seite der Registerkarte angezeigt.
3. Wählen Sie einen Anhang aus, um ein Bild dieses Anhangs in der Mitte der Registerkarte anzuzeigen.
4. Überprüfen Sie die extrahierten Felder, und bestätigen oder korrigieren Sie die Werte.
   a. Wenn ein Wert für ein Feld korrekt ist, wählen Sie im Feld aus, und drücken Sie zur Bestätigung die Eingabetaste.
   Bestätigte Werte haben ein blaues Häkchen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

b. Wenn ein Wert für ein Feld nicht korrekt ist, wählen Sie im Feld aus, wählen Sie den richtigen Wert aus der Dropdown-Liste aus, und drücken Sie die Eingabetaste.

c. Wenn ein Wert für ein Feld nicht korrekt ist und der richtige Wert nicht in der Dropdown-Liste angezeigt wird, wählen Sie die Schaltfläche weitere Aktionen neben dem Feld aus, und wählen Sie aus **Fehlt in diesem Dokument** .

5. Wählen Sie Aus **Übermitteln** Um diese Werte den Feldern im Fallformular hinzuzufügen.

Task Intelligence-Analytics anzeigen

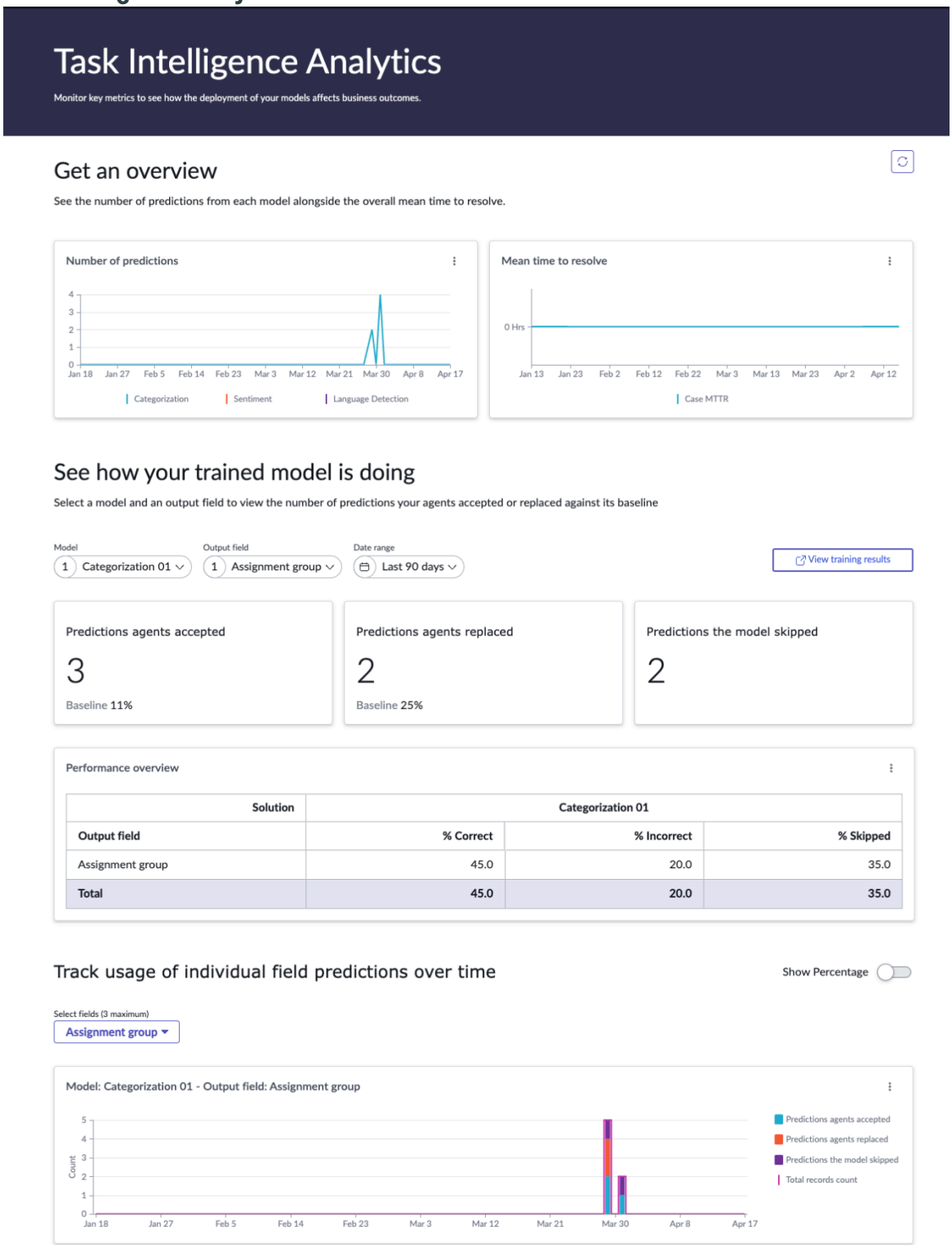
Zeigen Sie an Task Intelligence für CSM Analytics-Dashboard, um die Modellleistung im Zeitverlauf zu überwachen, den Geschäftsnutzen nachzuverfolgen und zu sehen, welche Vorhersagen Ihre Service Desk-Mitarbeiter verwendet haben oder nicht.

Das Dashboard verwendet visuelle Darstellungen, um Ihnen einen Überblick über die Leistung der einzelnen Modelle zu geben. Sie können die Anzahl der Vorhersagen aus jedem Modell und die gesamte durchschnittliche Zeit anzeigen, die zur Lösung der Fälle in Ihrer Organisation benötigt wird.

Das folgende Beispiel zeigt die Abschnitte Überblick erhalten und sehen, wie Ihr trainiertes Modell im Dashboard abschneidet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Task Intelligence Analytics-Dashboard



Überblick verschaffen

Das Dashboard enthält visuelle Darstellungen, die Ihnen den Geschäftsnutzen des Modells bieten.

Anzahl der Vorhersagen

Das Liniendiagramm zeigt die Anzahl der richtigen Vorhersagen, die Service Desk-Mitarbeiter im Laufe der Zeit für alle Kategorisierungsmodelle in Kombination akzeptiert haben. Wenn die Stimmungs- und Sprachmodelle aktiviert sind, werden auch die richtigen Vorhersagen für diese

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Modelle angezeigt. Wenn das Modell weiter lernt, kann es die Anzahl der Vorhersagen erhöhen, die Service Desk-Mitarbeiter akzeptieren.

Durchschnittliche Zeit bis zur Lösung (MTTR)

Das Liniendiagramm zeigt die durchschnittliche Zeit, die zur Lösung von Fällen im Laufe der Zeit benötigt wird. Wenn das Modell mehr Vorhersagen macht, sollte die MTTR abnehmen, da die Vorhersagen Ihren Service Desk-Mitarbeitern helfen.

Die Seite „Task Intelligence Analytics“ enthält die folgenden Daten zu den vorhergesagten Feldern und zu deren Auswirkungen auf Ihr Geschäft:

- Die Anzahl der vorhergesagten Felder.
- Die Anzahl der von Service Desk-Mitarbeitern verwendeten Vorhersagen.
- Die Anzahl der Vorhersagen, die Service Desk-Mitarbeiter geändert haben.

Leistung Ihres trainierten Modells anzeigen

Das Dashboard verwendet visuelle Darstellungen, mit denen Sie die Nutzung von Vorhersagen durch das Modell im Zeitverlauf überwachen können. Wenn Sie ein bestimmtes Modell und ein bestimmtes Ausgabefeld auswählen, können Sie die Anzahl der Vorhersagen anzeigen, die vom Service Desk-Mitarbeiter akzeptiert oder ersetzt wurden, und sie mit der Baseline vergleichen.

Vorhersagen, die Service Desk-Mitarbeiter angenommen

Das Widget zeigt die richtigen Vorhersagen, die Service Desk-Mitarbeiter im Laufe der Zeit während der Fallverwaltung verwendet haben. Wenn diese Zahl einen Trend nach unten aufweist, sollten Sie in Erwägung ziehen, Ihr Modell neu zu trainieren.

Vorhersagen, die Service Desk-Mitarbeiter ersetzt

Das Widget zeigt die falschen Vorhersagen, die Service Desk-Mitarbeiter im Laufe der Zeit während der Fallverwaltung entfernt haben. Wenn diese Zahl einen Trend nach oben aufweist, sollten Sie in Erwägung ziehen, Ihr Modell neu zu trainieren.

Vom Modell übersprungene Vorhersagen

Das Widget zeigt die Anzahl der Vorhersagen an, die vom Modell basierend auf Modell, Ausgabefeld und Datumsbereichsauswahl übersprungen wurden.

Leistungsübersicht

Die Tabelle mit der Leistungsübersicht zeigt die mittleren Prozentwerte für richtige, falsche und übersprungene Daten für jede Kombination aus Modell und Ausgabefeld an.

Nutzung einzelner Feldvorhersagen im Laufe der Zeit nachverfolgen

Das Balkendiagramm bildet die Verwendung einzelner Feldvorhersagen im Laufe der Zeit ab. Jeder Balken im Diagramm zeigt drei Komponenten: die akzeptierten Vorhersagen, die ersetzten Vorhersagen und die vom Modell übersprungenen Vorhersagen. Ein roter Rahmen um jeden Balken zeigt die Gesamtzahl der Datensätze für jeden Tag an. Um bestimmte Komponenten zu vergleichen, navigieren Sie zu den Legenden, und deaktivieren Sie diejenigen, die Sie nicht einbeziehen möchten, damit Sie einen individuelleren und fokussierteren Vergleich basierend auf den Anwendereinstellungen erhalten. Standardmäßig zeigt die Ansicht die Anzahl der Vorhersagen an. Sie haben jedoch die Möglichkeit, zur Prozentansicht zu wechseln, indem Sie umschalten **Prozentsatz Anzeigen** Option. In der Prozentansicht können Sie auch auf die Informationen über die ersetzte und akzeptierte Baseline zugreifen, die aus den Trainingsdaten abgeleitet wird. Mit dieser Option können Sie Einblicke in die Leistung des Modells mit der Baseline erhalten.

Verfolgen Sie die Nutzung von Modellvorhersagen im Zeitverlauf

Das Balkendiagramm überwacht die Nutzung des Modells im Zeitverlauf und ähnelt dem Balkendiagramm in den Daten „Nutzung einzelner Feldvorhersagen im Zeitverlauf

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

nachverfolgen“. Mit den Feldauswahlen können Anwender Vorhersagen im Zeitverlauf über maximal drei Felder hinweg vergleichen.

Hinweis:

- Wenn Sie die Seite aktualisieren, werden die Konfigurationen, die Modellauswahl, die Felder, der Nutzungstyp, und die Umschalter-Auswahl „Prozentsatz anzeigen“ werden beibehalten.
- Die Feldoptionen „Modell“ und „Ausgabe“ unterstützen die Mehrfachauswahl, sodass Sie die durchschnittliche Anzahl der Schulungsdatensätze vergleichen und analysieren können, wie Ihre Service Desk-Mitarbeiter die Vorhersagen verschiedener Modelle verwenden. Wenn mehrere Modelle ausgewählt sind, können Ihre Service Desk-Mitarbeiter im Abschnitt Vergleichen, wie die Vorhersagen der Modelle von Service Desk-Mitarbeitern verwendet wurden, die ausgewählten Modelle für verschiedene Nutzungstypen vergleichen. Das Diagramm unterstützt auch das Umschalten zwischen Anzahl und Prozentsatz. Wenn Sie das Prozentmodell verwenden, werden auch die Baselines für akzeptierte und ersetzte Vorhersagen angezeigt.

Task Intelligence-Analytics verwenden

Navigieren zu **Alle** > **Task Intelligence für den Kundenservice** > **Überwachung** Um auf die Seite „Task Intelligence Analytics“ zuzugreifen.

Sie können die Analytics für alle Ihre Modelle oder jedes einzelne Modell anzeigen. Führen Sie die folgenden Aktionen aus, um ein Modell auszuwählen:

1. Wählen Sie Aus **Modell** Um auf Analytics für ein einzelnes Modell zuzugreifen.
2. Wählen Sie ein Modell aus der Liste der Modelle aus, die über die Task Intelligence Admin Console erstellt wurden.
3. Wählen Sie **Übernehmen**.

Um das ausgewählte Modell zu löschen, wählen Sie aus **Modell** Und wählen Sie dann aus **Löschen** .

Task Intelligence-Vorhersageverlauf anzeigen

Zeigen Sie Details zu historischen Vorhersagen in der Tabelle „Vorhersageergebnis“ [ml_Predictor_results] an.

Die Tabelle „Vorhersageergebnis“ enthält Einträge für jedes Vorhersageergebnis, einschließlich der vorhergesagten Sprache, der vorhergesagten und tatsächlichen Werte und der Vorhersagekonfidenz. Mithilfe der Daten in dieser Tabelle können Sie die Leistung des Modells überwachen.

Hinweis: Datensätze werden in der Vorhersageergebnistabelle unabhängig vom Vorhersageverhalten des Modells erstellt, einschließlich des Testverhaltens, bei dem dem dem Fall keine Vorhersagewerte hinzugefügt werden.

Vorhersagedaten anzeigen

Navigieren zu **Alle** > **Task Intelligence für den Kundenservice** > **Verlauf** Zum Anzeigen der Liste der Vorhersageergebnisse.

Anwender mit den folgenden Rollen können auf zugreifen **Verlauf** Modul:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Task Intelligence-Administrator [sn_csm_ml_task.ti_admin]
- Kundenservicemanager [sn_customerservice_manager]

Das Kategorisierungsfeedback erfasst Werte, wenn sich der Status eines Falls in „Geschlossen“ ändert. Es erfasst diese Werte in den folgenden Fällen:

- Die Fallkategorisierung ist aktiv.
- Der vorhergesagte Feldwert unterscheidet sich vom Fallfeldwert.

Kategorisierungsfeedback funktioniert für Datensatzkategorisierungslösungen und für Lösungen mit und ohne Anhänge. E-Mail-Kategorisierungslösungen werden mit Daten aus der E-Mail-Tabelle [sys_email] trainiert. Fallkategorisierungslösungen werden mit Daten aus der Falltabelle [sn_customerservice_case] oder aus Tabellen, die die Falltabelle erweitern, trainiert. Interaktionskategorisierungslösungen werden mithilfe von Daten aus der Tabelle „Interaktion“ [Interaktion] trainiert.

Kategorisierungsfeedback wird durch einen Flow ausgelöst.

- Wenn E-Mail-Informationen für die Vorhersage verwendet werden, bleiben die endgültigen Eingabewerte leer.
- Wenn Informationen aus Anhängen für die Vorhersage verwendet werden, sind die sys_ids der Anhänge nicht in den endgültigen Eingabewerten enthalten.

Kategorisierungs-Feedback speichert die folgenden Werte in der Vorhersageergebnistabelle:

- Name des voraussichtlichen Ausgabewerts
- Voraussichtliche Eingabewertnamen
- Voraussichtlicher Ausgabewert
- Voraussichtliche Eingabewerte
- Endgültiger Eingabewert
- Endgültiger Ausgabewert
- Voraussichtliche Konfidenz (Prozent)

Wenn die Werte für einen Fall mit einer E-Mail-Kategorisierungslösung vorhergesagt wurden, gilt Folgendes:

- Der endgültige Eingabewert bleibt leer, da nicht erwartet wird, dass der Service Desk-Mitarbeiter die Werte der E-Mail ändert, z. B. Betreff und Text.
- Der endgültige Wert im vorhergesagten Ausgabewert wird im endgültigen Ausgabewert gespeichert, sobald der Fall geschlossen wurde.

Wenn die Werte für einen Fall oder eine Interaktion mithilfe einer Datensatzkategorisierungslösung vorhergesagt wurden:

- Die Werte aus den in Namen vorhergesagter Eingabewerte definierten Feldern werden unter „Endgültiger Eingabewert“ gespeichert.
- Der endgültige Wert im vorhergesagten Ausgabewert wird im endgültigen Ausgabewert gespeichert, sobald der Fall geschlossen wurde.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

E-Mail-Stimmungsantworten

Doppelte Einträge können in der Vorhersageergebnistabelle für E-Mail-Stimmungsantworten veröffentlicht werden. Um diese doppelten Einträge zu verhindern, deaktivieren Sie *`Predict Sentiment for Cases`*Aktion für eingehende E-Mails. Weitere Informationen finden Sie unter Aktionen für eingehende E-Mails .

Zeigen Sie Vorhersage für Feldänderung an

Service Desk-Mitarbeiter können Task Intelligence verwenden, um Werte für konfigurierte Felder vorherzusagen, bevor ein Fall erstellt wird und nachdem ein Fall erstellt wurde.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_agent, sn_customerservice_manager oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie einen Fall erstellen oder nachdem ein Fall erstellt wurde, sagt die Task Intelligence-Funktion Werte für die konfigurierten Felder basierend auf der Kurzbeschreibung oder Beschreibung voraus.

Hinweis:

- Wenn Sie den Fall aktualisieren, werden die Werte für diese Felder nicht erneut prognostiziert.
- Vorhersage für Feldänderung anzeigen ist auch für Interaktionsdatensätze verfügbar.

Prozedur

1. Erstellen Sie einen Fall.
2. Geben Sie Informationen in ein **Kurzbeschreibung** Oder **Beschreibung** Feld und dann Registerkarte zum nächsten Feld.
   Basierend auf diesen Informationen prognostiziert das System die Werte für konfigurierte Felder, ohne das Fallformular zu speichern.

   Hinweis: Wenn das System keine Werte basierend auf der Kurzbeschreibung vorhersagen kann, bleiben diese Felder leer.

3. **Wahlweise:** Ändern Sie bei Bedarf die Werte in den vorhergesagten Feldern, oder geben Sie Werte für Felder ein, in denen Task Intelligence die Vorhersage übersprungen hat.

   (Optional) Das System überschreibt keine vom Benutzer eingegebenen Werte für die vorhergesagten Felder.

4. Wählen Sie **Speichern**.
   Die Daten werden im Datensatz gespeichert und in der Vorhersagetabelle beibehalten. Dem Service Desk-Mitarbeiter wird eine Nachricht angezeigt, die angibt, dass die Felder möglicherweise geändert wurden, und sie werden aufgefordert, die überarbeiteten Vorhersagen zu speichern.

Zeigen Sie Empfehlungen für ähnliche Fälle an

Mit der Funktion „Empfehlung für ähnliche Fälle“ können Kundenservice-Mitarbeiter schnell ähnliche Fälle finden, die hilfreiche Informationen zu einem aktuellen Fall liefern können. Diese Funktion kann auch Empfehlungen zu Fällen enthalten, die mit schwerwiegenden Problemen zusammenhängen können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Durch die Durchführung einer Kontextsuche basierend auf der Kurzbeschreibung eines Falls generiert das System eine Liste ähnlicher Datensätze. Dadurch erhalten Service Desk-Mitarbeiter eine Liste von Fällen, die dem aktuellen Fall ähneln. Diese ähnlichen Fälle können hilfreiche Details oder Lösungsinformationen für den aktuellen Fall liefern. Task Intelligence kann auch potenzielle schwerwiegende Probleme und schwerwiegende Fälle vorschlagen.

Mit der Funktion „Empfehlung für ähnliche Fälle“ können Kundenservice-Mitarbeiter:

- Identifizieren Sie Fälle, die dem aktuellen Fall ähneln.
- Kopieren Sie Lösungshinweise aus gelösten Fällen in den aktuellen Fall.
- Den aktuellen Fall mit einem ähnlichen Fall verknüpfen.
- Zeigen Sie eine Liste offener und gelöster Fälle an, die dem aktuellen Fall ähneln, und übermitteln Sie den aktuellen Fall als Kandidat für schwerwiegenden Fall. Drei ähnliche offene und gelöste Fälle werden in der Ergebnisliste angezeigt.
- Zeigen Sie einen oder mehrere ähnliche schwerwiegende Fälle an, die zuerst in der Liste der Ergebnisse angezeigt werden. Service Desk-Mitarbeiter können eine verfügbare Aktion verwenden und den aktuellen Fall als untergeordnetes Element mit einem schwerwiegenden Fall verknüpfen.

Bei Verwendung dieser Ähnlichkeitsmodelle im Arbeitsbereich kann der Service Desk-Mitarbeiter einen Falldatensatz öffnen und auswählen **Empfehlungen** Registerkarte im kontextbezogenen Seitenbereich, und wählen Sie dann aus **Vorgeschlagene Aktionen** Unterregisterkarte, um Folgendes anzuzeigen:

- Eine für die Karte „schwerwiegenden Fall vorschlagen“ und eine für die Karte „ähnlicher schwerwiegender Fall“ (falls aktiviert).
- Bis zu drei ähnliche offene Fallkarten (Anzahl der angezeigten Karten ist vom Kunden konfigurierbar).
- Bis zu drei ähnliche Karten für gelöste Fälle (Anzahl der angezeigten Karten ist vom Kunden konfigurierbar).

Reihenfolge der in vorgeschlagenen Aktionen angezeigten Karten:

- Ähnlicher schwerwiegender Fall (wenn ein schwerwiegender Fall vorhanden ist)
- Schwerwiegenden Fall vorschlagen
- Ähnliche gelöste Fälle
- Ähnliche offene Fälle

Aktionen auf Karten:

- Schwerwiegenden Fall vorschlagen: Der aktuelle Fall wird als schwerwiegendes Problem vorgeschlagen.
- Lösungshinweise kopieren: Kopiert Lösungsknoten aus einem ähnlichen Fall in den aktuellen Fall (kopiert keinen Lösungscode).
- Fall verknüpfen: Der aktuelle Fall wird als untergeordnetes Element des ähnlichen Falls verknüpft.

Alle am aktuellen Fall vorgenommenen und gespeicherten Änderungen lösen eine Aktualisierung der Empfehlungen aus, wobei sowohl neue als auch veraltete Empfehlungen überprüft werden.

Plugins: Die Konfiguration für die Funktion „Empfehlung für ähnliche Fälle“ ist im Plugin „Kundenservice“ (com.sn_customerservice) enthalten. Die Funktion „ähnliche

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Fallempfehlung“ ist abhängig von Management schwerwiegender Probleme – Aktivieren Sie das Plugin „Management schwerwiegender Probleme“ (com.sn_majorissue_mgt).

Weitere Informationen finden Sie unter Ähnliche Fälle - Benutzeraktionen

Geführte Entscheidungen in Playbooks verwenden, um Fälle zu lösen

Arbeiten Sie sich als Service Desk-Mitarbeiter durch eine Entscheidungsstruktur in einem Playbook aus, um bei der Problembehandlung für einen Fall zu helfen und Empfehlungen für die nächsten möglichen Schritte zur Lösung des Falls zu erhalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Eine Entscheidungsstruktur enthält eine Reihe von Fragen, die Sie beantworten und bei Bedarf Eingaben bereitstellen können. Die Entscheidungsstruktur wertet Ihre Antworten aus und bietet den nächsten Satz von Fragen oder Anleitungen für die nächsten Schritte. Die Anleitung kann beispielsweise darin bestehen, einen wissensartikel anzuhängen oder einem Kunden eine Lösung vorzuschlagen, um ein Problem zu lösen.

Abhängig vom Kontext des Falls, an dem Sie arbeiten, werden Entscheidungsstrukturen in Playbooks in angezeigt Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Oder als empfohlene Aktion in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM. Detailinformationen zur Verwendung empfohlener Aktionen finden Sie unter Verwenden Geführte Entscheidungen In empfohlene Aktionen zur Lösung von Fällen.

Prozedur

1. Öffnen Sie Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.
2. Öffnen Sie einen Fall, an dem Sie arbeiten möchten.
3. Wählen Sie **Playbook** aus.
4. Arbeiten Sie sich durch eine Entscheidungsstruktur, indem Sie Eingaben bereitstellen, und fahren Sie fort, indem Sie zum nächsten oder vorherigen Fragensatz wechseln oder den Entscheidungsstruktur-Flow verwerfen.
5. **Wahlweise:** Wählen Sie auf der Registerkarte meine Antworten anzeigen das Symbol Bearbeiten) Neben dem Knoten, um Ihre Auswahl oder den eingegebenen Wert zu ändern.
6. Wählen Sie die Aktionsschaltfläche aus, oder schließen Sie die endgültige Anleitung.
   Die Aktivitätsliste wird mit der ausgeführten Aktion aktualisiert.

Verwenden Geführte Entscheidungen In empfohlene Aktionen zur Lösung von Fällen

Arbeiten Sie als Service Desk-Mitarbeiter eine empfohlene Aktion vom Typ „Entscheidungsstruktur“ durch, um bei der Problembehandlung für einen Fall zu helfen und Empfehlungen für die nächsten möglichen Schritte zur Lösung des Falls zu erhalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_agent, admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Eine Entscheidungsstruktur zeigt eine Reihe von Fragen im kontextbezogenen Seitenbereich, die Sie beantworten und bei Bedarf Eingaben bereitstellen können. Die Entscheidungsstruktur wertet Ihre Antworten aus und bietet den nächsten Satz von

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Fragen oder Anleitungen für die nächsten Schritte. Die Anleitung kann beispielsweise darin bestehen, einen wissensartikel anzuhängen oder einem Kunden eine Lösung vorzuschlagen, um ein Problem zu lösen.

Abhängig vom Kontext des Falls, an dem Sie arbeiten, kann eine Entscheidungsstruktur als angezeigt werden Empfohlene Aktionen Karte im kontextbezogenen Seitenbereich von Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereicherfahrung** > **Arbeitsbereiche** > **Konfigurierbarer CSM-Arbeitsbereich**an.
2. Öffnen Sie einen Kundenservicefall, an dem Sie arbeiten möchten.
3. Wählen Sie aus Empfohlene Aktionen Symbol ( ) Im kontextbezogenen Seitenbereich.
   Je nach Fallkontext wird möglicherweise der Seitenbereich angezeigt Empfohlene Aktionen Karten für Anleitungen und Entscheidungsstrukturen.
4. Überprüfen Sie Empfohlene Aktionen Karten und bestimmen Sie, ob Sie eine empfohlene Aktion mit einer Entscheidungsstruktur auswählen möchten.
   - Um eine Empfehlung zu akzeptieren, wählen Sie die Aktionsschaltfläche auf der Karte.
   - Um eine Empfehlung aus dem kontextbezogenen Seitenbereich zu entfernen, wählen Sie auf der Karte **Verwerfen**.

     Die empfohlene Karte wird von der Registerkarte **Aktuell** auf die Registerkarte **Verlauf** verschoben.
5. Arbeiten Sie sich durch eine Entscheidungsstruktur, indem Sie Eingaben bereitstellen, und fahren Sie fort, indem Sie zum nächsten oder vorherigen Fragensatz wechseln oder den Entscheidungsstruktur-Flow verwerfen.
6. **Wahlweise:** Wählen Sie auf der Registerkarte meine Antworten anzeigen das Symbol Bearbeiten) Neben dem Knoten, um Ihre Auswahl oder den eingegebenen Wert zu ändern.
7. Wählen Sie die Aktionsschaltfläche aus, um die Lösung anzuwenden oder die vorgeschlagene Aktion auszuführen.
8. **Wahlweise:** Setzen Sie die Überprüfung von fort Empfohlene Aktionen Karten und akzeptieren oder verwerfen Sie sie nach Bedarf, um das Problem zu beheben.

Mit Empfohlene Aktionen Anwendung

Über Empfohlene Aktionen Anwendung verwenden Sie die empfohlenen Aktionen vom Typ „Anleitung“ und „geführte Entscheidungsstruktur“ in Ihrem Arbeitsbereich, um Fälle schnell zu lösen. Verwenden Sie die Feldempfehlung, um Empfehlungen zu den Feldwerten abzurufen. Verwenden Sie die Option KI-Suche, um die relevanten Ressourcen aus verschiedenen Quellen zu durchsuchen.

Empfohlene Aktionen

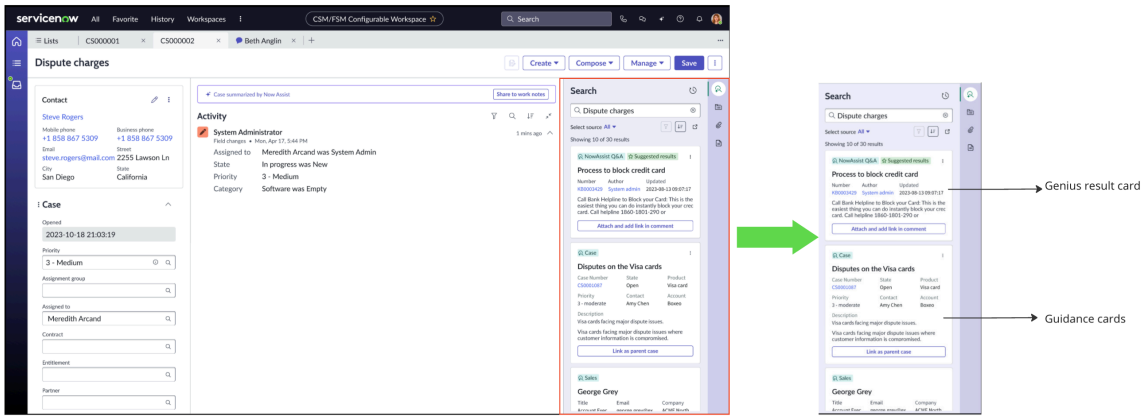
Empfohlene Aktionen werden als Karten im kontextbezogenen Seitenbereich Ihres Arbeitsbereichs angezeigt. Je nach Typ des offenen Datensatzes enthalten diese Karten Informationen, die helfen, den schnellsten Lösungspfad zu finden, wodurch der Zeitaufwand für die Recherche und das Sammeln von Informationen aus verschiedenen Quellen minimiert wird.

Sie können drei Arten von Aktionen ausführen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Anleitung** : Eine Aktion, die ausgeführt werden kann oder hilfreiche Informationen zur Freigabe freigegeben werden können.
- **Entscheidungsstruktur** : Ein geführter Flow, der Sie durch eine Reihe von Fragen führt, mit denen Sie die entsprechende Aktion bestimmen können.
- **Feldempfehlungen** : Empfohlene Werte, die für die Felder im Datensatz verwendet werden sollen. Empfohlene Feldwerte werden automatisch ausgefüllt oder als Nachrichten unter den Feldern für die neuen Datensätze angezeigt. Die empfohlenen Feldwerte werden nur unter den Feldern für die vorhandenen Datensätze als Nachrichten angezeigt.

Karten mit empfohlenen Aktionen in einem Arbeitsbereich



Karten mit empfohlenen Aktionen zeigen die folgenden Informationen an:

- Tipp, der die Empfehlung kurz beschreibt.
- Vorschau, die eine kurze Zusammenfassung der empfohlenen Aktion zeigt, die ein Bild und Links zu hilfreichen Artikeln enthalten kann.
- Optionen zum Akzeptieren oder Verwerfen der Aktion.

Wenn mehrere Karten angezeigt werden, werden sie entsprechend dem Reihenfolgewert angeordnet, der bei der Erstellung festgelegt wurde.

Primäre und sekundäre Aktionen

Die von Ihnen ausgewählte Empfehlung bestimmt, was als Nächstes im kontextbezogenen Seitenbereich oder auf der Unterregisterkarte angezeigt wird und wie der Datensatz aktualisiert wird. Einige Aktionen umfassen eine einzelne Auswahl, die sofort ausgeführt wird, z. B. **Bestätigen** , **Hängen Sie den Kommentar an, und fügen Sie ihn einem Link hinzu** . Andere Aktionen können sekundäre Aktionen enthalten, die Sie aktivieren können, nachdem Sie die primäre Aktion auf der Karte ausgewählt haben. In der folgenden Tabelle werden einige primäre und sekundäre Aktionen erläutert.

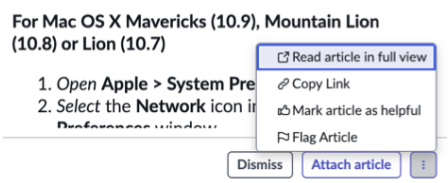
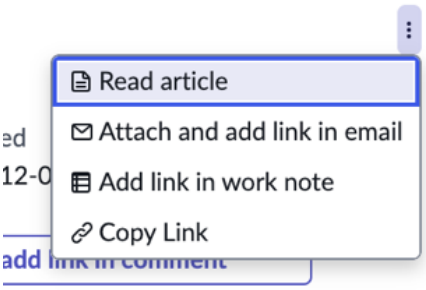
Empfohlene Aktionen

Primäre Aktion	Sekundäre Aktion	Anleitungsname
Wählen Sie aus **artikel anzeigen und anhängen** Um den wissensartikel im Seitenbereich zur Überprüfung zu öffnen.	Wählen Sie sekundäre Aktionen aus, z. B. **Schließen** Um die Empfehlung abzubrechen oder **artikel anhängen** Um es an den Fall anzuhängen, oder wählen Sie eine Option im Symbol „weitere Aktionen“ aus (⋮).	Artikel lesen und anhängen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Empfohlene Aktionen (Fortsetzung)

Primäre Aktion	Sekundäre Aktion	Anleitungsname
	 Wählen Sie zurück, um zur Liste der empfohlenen Karten zurückzukehren.	
Wählen Sie Aus **Hängen Sie den Kommentar an, und fügen Sie ihn einem Link hinzu** Zum Verfassen eines Kommentars und **Kommentare veröffentlichen** .	Wählen Sie sekundäre Aktionen im Menü „weitere Aktionen“ aus (⋮  **Hinweis:** Die primären und sekundären Aktionen sind konfigurierbar.	Artikel anhängen und teilen

Empfohlene Aktionen Prozess

Empfohlene Aktionen

Element	Beschreibung
Einzelklickaktion	• Die Anleitung wechselt in den Status „in Bearbeitung“ oder „Abgeschlossen“. • Eine Meldung zeigt an, dass die Aktion ausgeführt oder abgeschlossen wurde. Das System aktualisiert den Datensatz entsprechend. • Die ausgewählte Empfehlungskarte wird aus verschoben **Empfohlene Aktionen** Oder **Suchen** Registerkarte bis **Aktionsverlauf** . Die Karte zeigt die für die Empfehlung durchgeführte Aktion und alle Ausgaben an, z. B. eine Kreditauskunft und eine für den Kunden generierte Kreditpunktzahl.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Empfohlene Aktionen (Fortsetzung)

Element	Beschreibung
Kontextbezogene Aktion im Seitenbereich oder auf der Unterregisterkarte	• Wenn die Aktionsschaltfläche ausgewählt ist, wird die Anleitung nicht in den Status „in Bearbeitung“ versetzt. Andere Anwender können diese Anleitung weiterhin sehen und befolgen. • Wenn die Aktionsschaltfläche in der Detail-Experience ausgewählt ist, wechselt die Anleitung in den Status „in Bearbeitung“ oder „Abgeschlossen“. • Eine Meldung zeigt an, dass die Aktion ausgeführt oder abgeschlossen wurde. Das System aktualisiert den Datensatz entsprechend. • Die ausgewählte Empfehlungskarte wird aus verschoben **Empfohlene Aktionen** Oder **Suchen** Registerkarte bis **Aktionsverlauf** . **Hinweis:** Wenn für die geführten Entscheidungsstrukturen die Schaltfläche „Vorschau“ ausgewählt ist, wird die Anleitung im Seitenbereich geöffnet und in den Status „in Bearbeitung“ versetzt.
Fehlerbehandlung	Wenn eine Aktion in den Fehlerstatus gelangt, geschieht Folgendes: • Eine Fehlerbenachrichtigung wird angezeigt. Das System aktualisiert den Datensatz entsprechend. • Die Karte zeigt den Fehlerstatus für die Empfehlung an. • Wenn sie verworfen wird, wird die Karte zu verschoben **Aktionsverlauf** .

Feldempfehlungen

Feldempfehlungen sind Nachrichten, die entweder unter Feldern in einem Formular angezeigt oder automatisch einen empfohlenen Wert innerhalb des Felds ausfüllen. Beispielsweise kann eine Feldempfehlung eine Zuweisungsgruppe basierend auf dem Text in der Kurzbeschreibung eines Falls empfehlen.

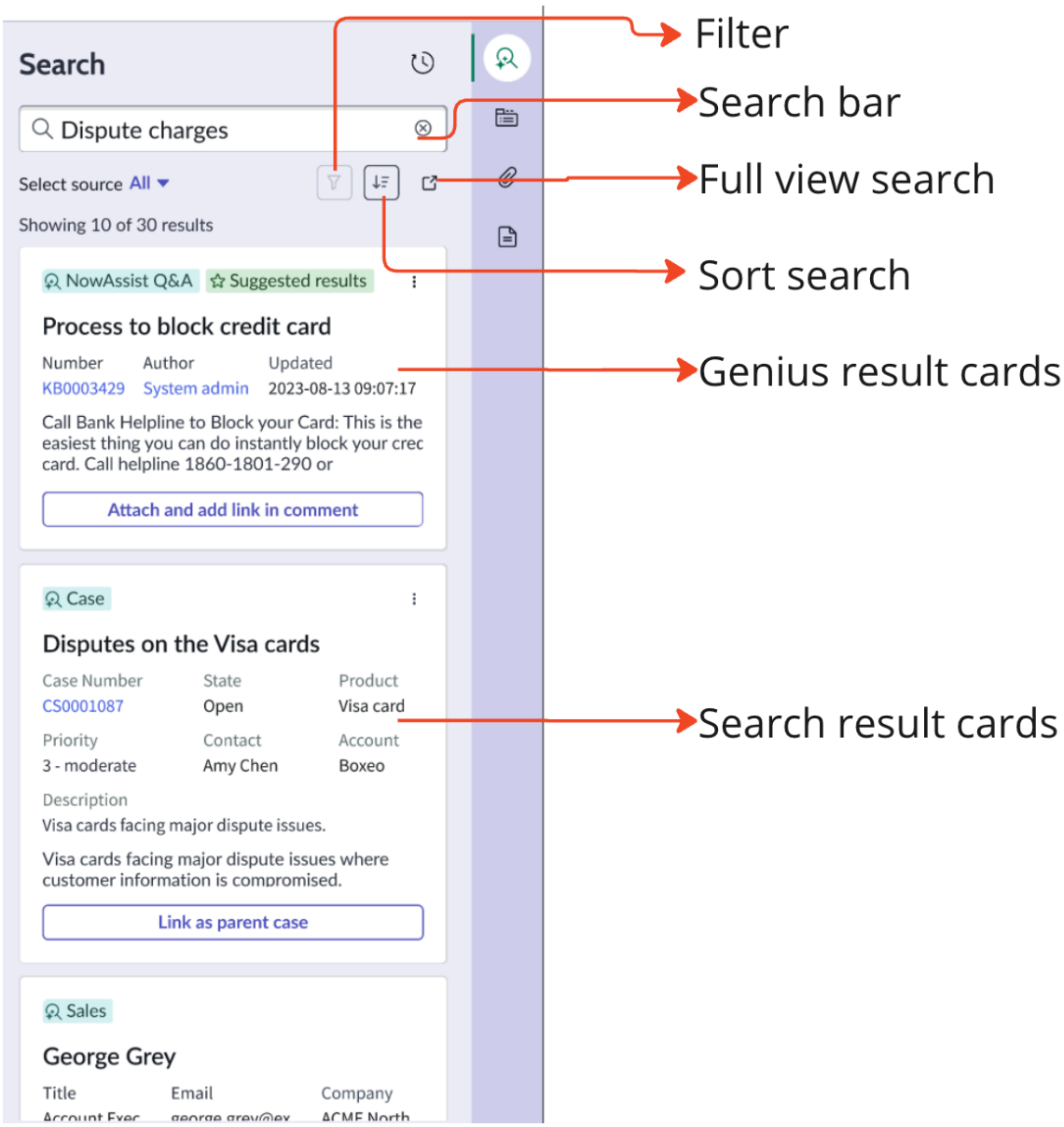
Sie können die Beschreibung der Empfehlung lesen und den empfohlenen Wert in den Feldern verwenden.

KI-Suche

Mit DER KI-Suche können Sie nach relevanten Ressourcen suchen, um Fälle oder Kundenprobleme zu lösen. Je nach Konfiguration der KI-Suche werden auf der Registerkarte „KI-Suche“ Suchergebnisse, Genius-Ergebnisantworten oder beides angezeigt. Ergebnisse DER KI-Suche werden in Form von Anleitungen angezeigt, die Sie bearbeiten können. Genius-Ergebnisantworten sind die relevantesten Antworten oder die Top-Ergebnisse für die Suchabfrage zusammen mit der Aktion, die Sie direkt von der Karte ausführen können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

KI-Suchkarten in einem Arbeitsbereich



Elemente auf den KI-Suchkarten

Element	Beschreibung
Suchanzahl	Zeigt die Anzahl der Gesamtanzahl der übereinstimmenden Suchergebnisse an. Die Suchfilter zeigen die Anzahl der übereinstimmenden Ergebnisse für jede Suchquelle an.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Elemente auf den KI-Suchkarten (Fortsetzung)

Element	Beschreibung
	Hinweis: Die angezeigten Suchergebnisse und die Gesamtanzahl der Suchvorgänge können aufgrund von Sicherheitsberechtigungen oder wenn das Suchergebnis bereits ausgeführt wurde variieren. Die ausgeführten Anleitungen werden in verschoben **Aktionsverlauf** Und spiegeln sich in der Gesamtanzahl der Suche wider, aber die ausgeführten Anleitungen werden nicht in den Suchergebnissen angezeigt.
Suchleiste	Akzeptiert die Suchabfrage, die die Suchergebnisse erzeugt. Sie können diese Suchabfrage ändern und erneut suchen, um verschiedene Ergebnisse anzuzeigen.
Suchfilter	Zeigt Filteroptionen zum Verfeinern von Suchergebnissen nach Suchquelle an.
Vollständige Ansicht für Suche	Zeigt die Suchergebnisse in einer neuen Unterregisterkarte mit einer erweiterten Ansicht an.
Suchergebnisse sortieren	Sortiert die Suchergebnisse basierend auf der ausgewählten Option.
Suchergebniskarten	Zeigt das Suchsymbol, die Suchquelle, den Titel, die Zusammenfassungsfeldwerte und den Textausschnitt für jedes Suchergebnis an, wobei Suchabfragebegriffe in Titel- und Textausschnitten hervorgehoben werden. Sie können ein Ergebnis auswählen, um den Quelldatensatz vollständig anzuzeigen, oder die Aktion auswählen, um die Anleitung zu befolgen.
Genius-Ergebniskarten	Zeigt das Genius-Ergebnissymbol, den Titel, die Zusammenfassung der Antwort und eine Aktion an, die für die Genius-Ergebniskarte ausgeführt werden soll. **Hinweis:** Genius-Ergebniskarten zeigen nicht immer eine Zusammenfassung der Antwort an.
Mehr anzeigen	Zeigt weitere Suchergebnisse an.

Verwenden Empfohlene Aktionen Zum Lösen von Fällen

Als Service Desk-Mitarbeiter können Sie verwenden Empfohlene Aktionen Um Kundenprobleme zu beheben und Fälle schnell zu lösen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_nb_action.next_best_action_user

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereicherfahrung** > **Arbeitsbereiche** > **Konfigurierbarer CSM-Arbeitsbereich**an.
2. Öffnen Sie einen Kundenservice-Datensatz, an dem Sie arbeiten möchten.
3. Wählen Sie aus Empfohlene Aktionen Symbol ( ) Im kontextbezogenen Seitenbereich.
4. Wählen Sie die Registerkarte empfohlene Aktionen aus.
   Je nach Datensatzkontext werden Karten für Anleitungen, Entscheidungsstrukturen oder beides angezeigt.
5. Überprüfen Sie Empfohlene Aktionen Karten und führen Sie einen der folgenden Schritte aus:

   a. Um eine Empfehlung zu akzeptieren, wählen Sie die Aktionsschaltfläche auf der Karte.
   Das Ergebnis hängt von der Art der Empfehlung ab:

Ergebnisse für empfohlene Aktionen

Ausgewählte Empfehlung	Beschreibung	Ergebnis
Entscheidungsstruktur	Ein geführter Flow zeigt eine Reihe von Fragen im kontextbezogenen Seitenbereich, die Sie beantworten können, um zur entsprechenden Anleitung zu gelangen.	Anhand der Eingaben stellt das System eine Anleitung bereit, die Sie auswählen können.
Anleitung	Eine Empfehlung für die Bearbeitung des Falls, zum Beispiel: ▪ Zeigen Sie einen wissensartikel an, und hängen Sie ihn an ▪ Anhängen und Link in Kommentar hinzufügen ▪ Artikel lesen ▪ Anhängen und Link in E-Mail hinzufügen ▪ Link zu Arbeitsnotiz hinzufügen ▪ Link kopieren ▪ Eine externe Anforderung für ein Element, z. B. eine Kreditauskunft oder einen Darlehensantrag, übermitteln. ▪ Einen Arbeitsauftrag zur Bearbeitung des Falls erstellen.	Das System führt die Aktion aus. Beispiel: ▪ Anleitung für Wissensartikel: Der Artikel wird auf der Registerkarte **Aktuell** des kontextbezogenen Seitenbereichs oder auf einer Unterregisterkarte zur Überprüfung geöffnet. Sie können dann eine sekundäre Aktion für die Bearbeitung des Falls auswählen. ▪ Anleitung für externe Anforderungen: Im Datensatz wird eine untergeordnete Registerkarte geöffnet, in der Sie weitere Informationen eingeben können, die für die Anforderung erforderlich sind, z. B. einen Darlehensantrag.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

b. Um eine Empfehlung aus dem kontextbezogenen Seitenbereich zu entfernen, wählen Sie auf der Karte **Verwerfen**.
Die Empfehlungskarte wird aus verschoben **Empfohlene Aktionen** Registerkarte zum **Verlauf** Registerkarte.

6. Setzen Sie die Überprüfung von fort Empfohlene Aktionen Karten und akzeptieren oder verwerfen Sie sie nach Bedarf, um das Problem zu beheben.

Verwenden Sie empfohlene Aktionen, um Wissensartikel an den Chat anzuhängen

Verwenden Sie als Service Desk-Mitarbeiter den Chat in Empfohlene Aktionen Um Probleme der Kunden durch Anhängen von Wissensartikeln zu lösen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_nb_action.next_best_action_user

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereicherfahrung** > **Arbeitsbereiche** > **Konfigurierbarer CSM-Arbeitsbereich** > **Posteingang**an.

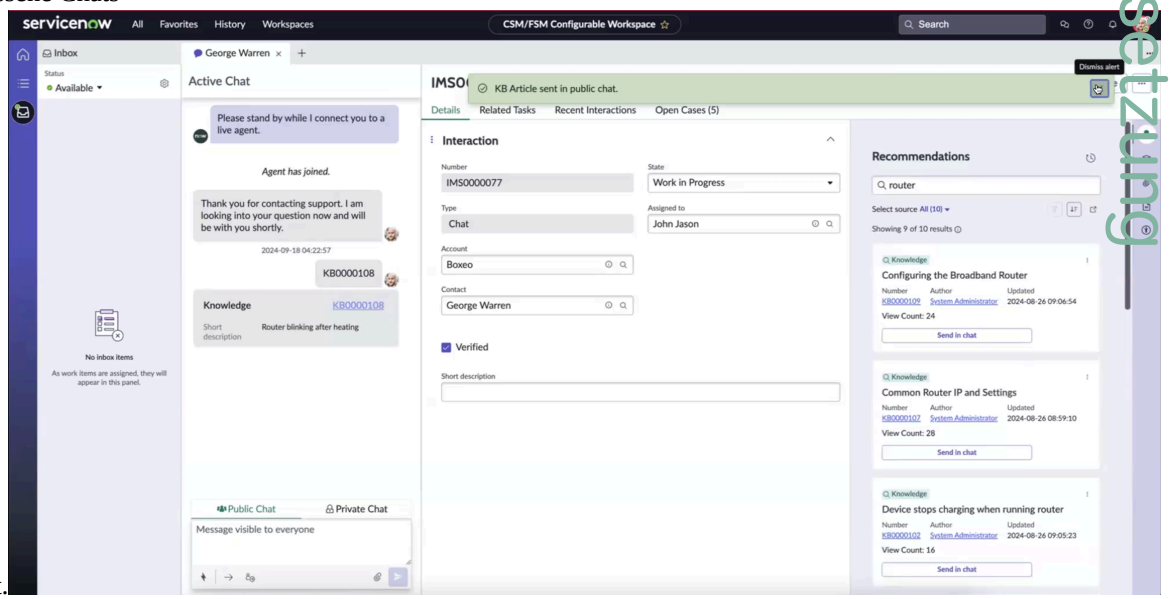
2. Ändern Sie den Status von Offline in verfügbar, um alle aktiven Chats anzuzeigen.

3. Wählen Sie Aus **Akzeptieren** Um eine Chat-Konversation mit einem Kunden zu beginnen.
Die aktive Kunden-Chat-Sitzung und die entsprechenden Chat-Details werden auf einer neuen Unterregisterkarte angezeigt.

4. Wählen Sie aus Empfohlene Aktionen Symbol ( ) Im kontextbezogenen Seitenbereich.
Basierend auf dem Problem werden die Leitfäden „KB in Chat-Interaktionen freigeben“ angezeigt.

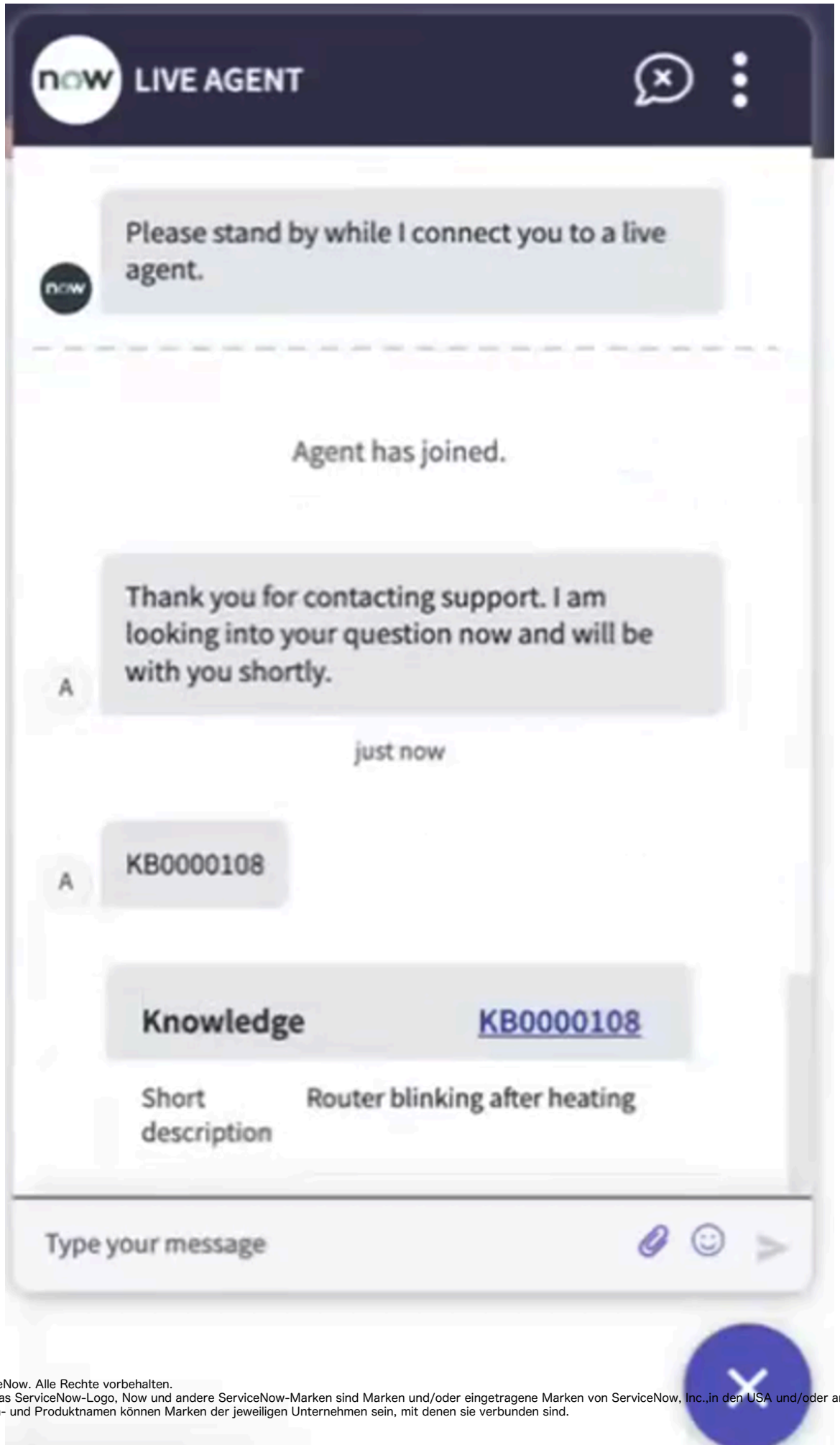
5. Überprüfen Sie Empfohlene Aktionen Karten.

6. Wählen Sie Aus **Im Chat senden** Aus dem Seitenbereich, um den jeweiligen wissensartikel an den Kunden zu senden.
Die **Im Chat senden**, Teil von KB freigeben in Chat-Interaktionsleitfaden, ist für inaktive oder abgeschlossene Chats deaktiviert.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



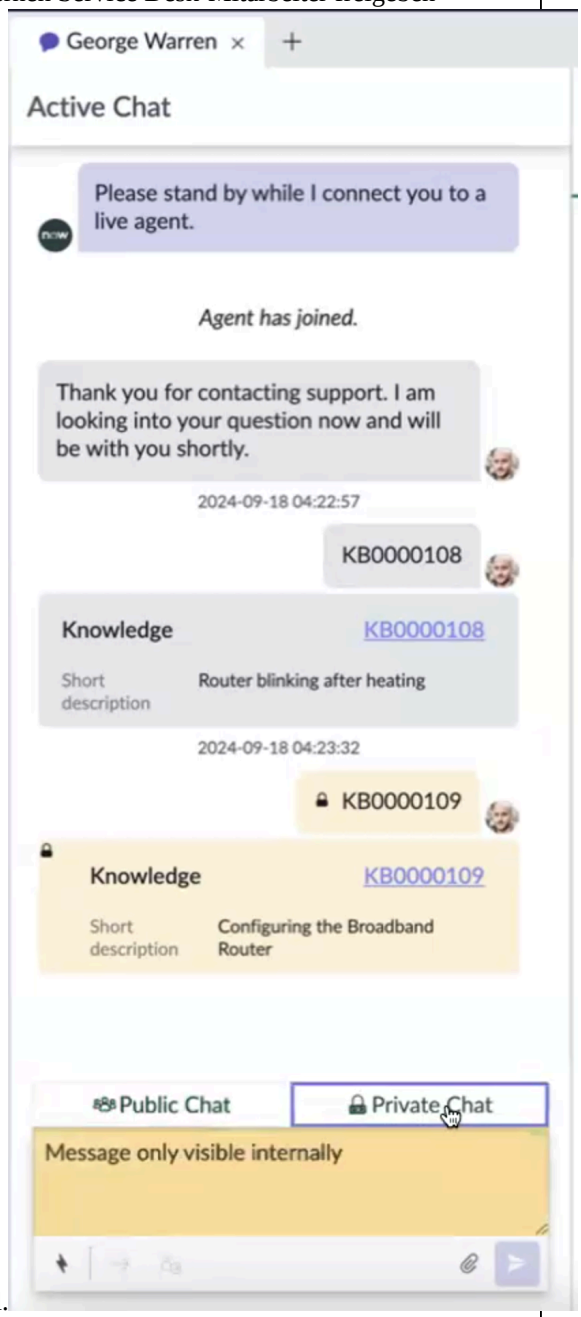
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die wissensartikelnummer und der zugehörige Link werden standardmäßig im öffentlichen Chat an den Kunden gesendet. Darüber hinaus wird die verwendete empfohlene Karte in den Verlauf verschoben.

7. Im Folgenden finden Sie die anderen sekundären Aktionen.

Sekundäre Aktionen

Aktionen	Beschreibung
In privatem Chat senden	Wählen Sie diese Aktion aus, wenn der Kunde auf den artikel beschränkt ist und den ausgewählten artikel privat für einen internen Service Desk-Mitarbeiter freigeben soll. 
Link kopieren	Wählen Sie diese Aktion aus, um den Link des ausgewählten artikels zu kopieren.
Artikel lesen	Wählen Sie diese Aktion aus, um den artikel zu lesen und eine sekundäre Aktion auszuwählen. Hier

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktionen	Beschreibung
	können Sie auch **Lesen Sie den artikel in der vollständigen Ansicht** , **Markieren Sie den artikel als hilfreich** , **artikel kennzeichnen** , **In privatem Chat senden** Und, **Link kopieren** .

8. Setzen Sie die Überprüfung von fort Empfohlene Aktionen Karten und akzeptieren Sie sie nach Bedarf, um die Probleme zu lösen.

Zugehörige Informationen

Geben Sie KB in der Anleitung für Chat-Interaktionen frei

Verwenden Sie die KI-Suche in Empfohlene Aktionen Zum Lösen von Fällen

Verwenden Sie als Service Desk-Mitarbeiter die KI-Suche in Empfohlene Aktionen Um Kundenprobleme zu beheben und Fälle schnell zu lösen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_nb_action.next_best_action_user

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereicherfahrung** > **Arbeitsbereiche** > **Konfigurierbarer CSM-Arbeitsbereich**an.
2. Öffnen Sie den Kundenservice-Datensatz.
3. Wählen Sie aus Empfohlene Aktionen Symbol ( ) Im kontextbezogenen Seitenbereich.
4. Wählen Sie aus **KI-Suche** Registerkarte.
5. In **Suchleiste** Geben Sie Ihre Suchabfrage ein.
6. Wählen Sie das Suchsymbol ( ) Oder drücken Sie die Eingabetaste.
   Die KI-Suchergebnisse oder Genius-Ergebnisse oder beide werden als Karten angezeigt.
7. **Wahlweise:** In **Suchfilter** Feld, Wählen Sie aus Eine Suchquelle zum Filtern der Ergebnisse.
8. Überprüfen Sie die Suchergebniskarten oder Genius-Ergebniskarten, und wählen Sie das entsprechende Ergebnis aus, indem Sie auf die Aktionsschaltfläche klicken, um das Kundenproblem zu beheben.
   Die Ergebniskarte wird aus verschoben **Suchen** Registerkarte bis **Aktionsverlauf** .

Playbooks für Kundenservice-Management verwenden

Kundenservice-Mitarbeiter können Playbooks verwenden, um die Aufgaben und Aktivitäten durchzuführen, die zur Lösung bestimmter Arten von Fällen erforderlich sind.

Ein Playbook führt Sie Schritt für Schritt durch den Lebenszyklus eines Kundenservicefalls.

Ein Playbook enthält mehrere Phasen, und jede Phase kann mindestens eine Aktivität enthalten, die von einem Kundenservice-Mitarbeiter ausgeführt werden muss. Mit einem Playbook haben Kundenservice-Mitarbeiter folgende Möglichkeiten:

- Playbook-Phasen und -Aktivitäten anzeigen.
- Aktivität auswählen und die erforderlichen Schritte ausführen, um diese Aktivität abzuschließen.
- Aktivität als abgeschlossen markieren und zur nächsten Aktivität oder Stufe wechseln.
- Die erforderlichen Phasen und Aktivitäten abschließen, um den jeweiligen Fall zu lösen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Automatische Übersetzung

Bei der Nutzung von Playbooks stehen Mitarbeitern je nach Playbook-Konfiguration mehrere Funktionen zur Verfügung.

Playbooks für CSM-Aufgaben

Datensätze mit einem Playbook erstellen	Wenn ein Playbook zur Nutzung der Datensatzgenerator-Funktion konfiguriert ist, können Kundenservice-Mitarbeiter mithilfe einer Playbook-Aktivität einen Datensatz erstellen.
Playbook-Aktivitäten filtern	Filtern Sie die Aktivitäten in Playbook-Phasen nach dem ausgewählten Benutzer oder dem Status der Aktivität.
Aktivitätenstrom im kontextbezogenen Seitenbereich verwenden	Kundenservice-Mitarbeiter können im kontextbezogenen Seitenbereich auf den Aktivitätenstrom zugreifen, um mit anfordernden Personen zu kommunizieren und interne Notizen zu der an einem Datensatz durchgeführten Arbeit zu machen.
Dynamische zugehörige Datensätze im kontextbezogenen Seitenbereich anzeigen	Kundenservice-Mitarbeiter können dynamische zugehörige Datensätze anzeigen, die sich dynamisch ändern, basierend auf dem Kontext des aktuellen Datensatzes oder der Playbook-Aktivität.
Menübandinformationen im kontextbezogenen Seitenbereich anzeigen	Kundenservice-Mitarbeiter können im kontextbezogenen Seitenbereich Menübandinformationen anzeigen, einschließlich Fallübersicht und -Zeitleiste, Kunde 360 und SLAs.
Fügen Sie eine optionale Aktivität hinzu	Fügen Sie nach Bedarf optionale Aktivitäten zu verschiedenen Phasen in einem Playbook hinzu. Beispielsweise kann ein Kunde einen Termin planen, um einen Standort zu besuchen.
Fassen Sie einen Fall zusammen	Verwenden Sie Now Assist für CSM Kompetenz „Fallzusammenfassung“, um die Falldetails zusammenzufassen und diese Informationen im Falldatensatz anzuzeigen.

Zugehörige Informationen

Playbooks in Kundenservice-Management

Playbooks für Kundenservice-Management konfigurieren

Datensätze mit einem Playbook erstellen

Erstellen Sie einen Datensatz anstatt mit einem Datensatzformular mit einer Playbook-Aktivität.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn ein Playbook zur Nutzung der Datensatzgenerator-Funktion konfiguriert ist, können Kundenservice-Mitarbeiter mithilfe einer Playbook-Aktivität einen Datensatz erstellen. Beim Erstellen eines Datensatzes über eine Liste oder ein Formular oder über eine Aktivität in einem anderen Playbook wird das Playbook geöffnet, und die erste Aktivität wird

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

initiiert. Diese Aktivität führt einen Kundenservice-Mitarbeiter durch den Prozess der Datensatzerstellung.

Mit einer zusätzlichen Konfiguration können Sie einen Fall auch aus einem der folgenden Datensätze erstellen, woraufhin ein Playbook geöffnet wird und die erste Aktivität initiiert wird:

- Interaktion
- Fall
- Account
- Verbraucher

Um Fälle auf diese Weise zu erstellen, ist die folgende Konfiguration erforderlich:

- Aktivieren Sie in der Anwendung Customer Service Case Types für jeden dieser Datensätze die Schaltfläche **Fall erstellen**. Dadurch können Kundenservice-Mitarbeiter einen bestimmten Falltyp erstellen.

  Weitere Informationen zur Verwendung des Guided Setup für Customer Service und der Kategorie „Falltypen“ zum Konfigurieren von UI-Aktionen für den Falltyp finden Sie unter Kundenservicefall-Typen konfigurieren.

- Konfigurieren Sie das Playbook zur Nutzung des Playbook-Datensatzgenerators.

  Weitere Informationen zum Konfigurieren dieser Funktion finden Sie unter Playbook-Datensatzgenerator .

Prozedur

1. Navigieren Sie in zu einer Liste oder einem Formular Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM. Navigieren Sie beispielsweise zur Liste „Alle Onboarding-Fälle“.
2. Wählen Sie **Neu**.
   Wenn Sie ausgewählt haben **Neu** In der Liste alle Onboarding-Fälle wird das Onboarding-Playbook geöffnet und initiiert die erste Aktivität zum Sammeln von Kundeninformationen.
3. Füllen Sie die Felder auf der ersten Aktivitätskarte aus.
4. Wählen Sie **Fortsetzen**.
   Das System verwendet die Kundeninformationen, um einen Fall zu erstellen. Die Fallnummer wird der Registerkarte hinzugefügt, und die erste Aktivität in der ersten Playbook-Phase wird als abgeschlossen markiert. Die zweite Aktivität wird als aktuelle Aktivität hervorgehoben.
5. Erfassen Sie bei Bedarf zusätzliche Kundeninformationen, und wählen Sie aus **Speichern** .
6. Nutzen Sie die Playbook-Phasen und -Aktivitäten, um das Problem des Kunden zu lösen und den Fall abzuschließen.

Playbook-Aktivitäten filtern

Filtern Sie die Aktivitäten in den Playbook-Phasen nach dem ausgewählten Anwender oder Aktivitätsstatus.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Kundenservice-Mitarbeiter die Aktivitäten in Playbook-Phasen filtern, gilt:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Die Phasen mit Aktivitäten, die den Filterbedingungen entsprechen, werden automatisch erweitert.
- Die Aktivitäten, die den Filterbedingungen entsprechen, werden in den erweiterten Phasen angezeigt.

Wenn die aktuelle Aktivität in den gefilterten Ergebnissen enthalten ist, bleibt sie hervorgehoben. Wenn sie nicht enthalten ist, wird die erste Aktivität in den gefilterten Ergebnissen hervorgehoben.

Prozedur

1. Öffnen Sie einen Falldatensatz, dem ein Playbook zugeordnet ist, und wählen Sie aus **Playbook** Registerkarte.
2. Wählen Sie das Filtersymbol ( ) Oben im Playbook-Lebenszyklus, um das Kontextmenü zu öffnen.
3. Wählen Sie mindestens eine der folgenden Filteroptionen aus:
   - Einen Benutzer im Abschnitt **Zugewiesen an**.
   - Einen Aktivitätsstatus im Abschnitt **Status**.
4. Klicken Sie außerhalb des Kontextmenüs, um das Menü zu schließen und den Filter anzuwenden.
5. Um den Playbook-Aktivitätsfilter zu löschen, klicken Sie auf das Filtersymbol, und löschen Sie die im Kontextmenü aktuell ausgewählten Optionen.

Zugehörige Informationen

Aktivitätenstrom im kontextbezogenen Seitenbereich verwenden

Dynamische zugehörige Datensätze im kontextbezogenen Seitenbereich anzeigen

Menübandinformationen im kontextbezogenen Seitenbereich anzeigen

Fügen Sie eine optionale Aktivität hinzu

Fassen Sie einen Fall zusammen

Datensätze mit einem Playbook erstellen

Aktivitätenstrom im kontextbezogenen Seitenbereich verwenden

Kundenservice-Mitarbeiter können in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM im kontextbezogenen Seitenbereich auf den Aktivitätenstrom zugreifen.

Der Aktivitätenstrom gibt Kundenservice-Mitarbeitern die Möglichkeit, mit Anforderern zu kommunizieren und interne Hinweise zur Arbeit an einem Datensatz zu verfassen. Der Aktivitätenstrom wird aktualisiert, wenn die aktuelle Aktivität im Playbook aktualisiert wird.

Klicken Sie auf das Aktivitätenstrom-Symbol ( ) Im kontextbezogenen Seitenbereich, um auf den Aktivitätenstrom zuzugreifen.

Im Aktivitätenstrom können Kundenservice-Mitarbeiter die folgenden Aufgaben ausführen:

Was Service Desk-Mitarbeiter im Aktivitätenstrom tun können

Aufgabe	Beschreibung
Beiträge für Fälle oder Fallaufgaben anzeigen	Die aktuelle Aktivität im Playbook-Arbeitsbereich bestimmt die Informationen, die im Aktivitätenstrom angezeigt werden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Was Service Desk-Mitarbeiter im Aktivitätenstrom tun können (Fortsetzung)

Aufgabe	Beschreibung
	Scrollen Sie durch die Beiträge im Abschnitt „Aktivität“, um Fall- oder Aufgabeninformationen anzuzeigen. Klicken Sie oben im Aktivitätenstrom auf **Fall** oder **Aufgabe**, um die Ansicht zu wechseln.
Arbeitsnotizen oder Kommentare hinzufügen	Im Abschnitt „Verfassen“: **1.** Wählen Sie den Typ der Aktivität aus: „Arbeitsnotizen“ oder „Anmerkungen“. **2.** Geben Sie Informationen in das Textfeld ein. **3.** Klicken Sie auf **Post Work notes** (Arbeitsnotizen veröffentlichen) oder **Post Comments** (Kommentare veröffentlichen). Der Beitrag wird dem Abschnitt „Aktivität“ hinzugefügt.
Beiträge filtern	Klicken Sie auf das Filtersymbol ( ) Oben im Abschnitt „Aktivität“, um die Filterauswahlen anzuzeigen: • **Beitragstypen:** Wählen Sie die Arten von Beiträgen aus, die angezeigt werden sollen, z. B. Arbeitsnotizen oder Anhänge. • **Feldänderungen:** Wählen Sie bestimmte Felder aus, um Informationen in Beiträgen nur für diese Felder anzuzeigen. • **Gekennzeichnet:** Aktivieren Sie diese Schaltfläche, um Beiträge anzuzeigen, die als wichtig markiert wurden. • **Filtersätze**
Beiträge sortieren	Klicken Sie auf das Sortiersymbol ( ) Zum Sortieren von Posts nach neuesten nach ältesten oder ältesten nach neuesten.
Beiträge erweitern und reduzieren	Klicken Sie auf das Symbol „weitere Optionen“ ( ) Zum erweitern und Reduzieren von Posts. • **Alle Beiträge erweitern**: Erweitert Beiträge, um zusätzliche Details anzuzeigen. • **Alle Beiträge einklappen**: Setzt die Beiträge auf ihren vorherigen Status zurück.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Was Service Desk-Mitarbeiter im Aktivitätenstrom tun können (Fortsetzung)

Aufgabe	Beschreibung
Verfassen Sie E-Mails	Senden Sie E-Mails aus dem Aktivitätenstrom, ohne die Fallansicht zu verlassen. Im Abschnitt „Verfassen“: **1.** Wählen Sie die Registerkarte E-Mail. Ein E-Mail-Entwurf wird geöffnet, in dem Sie eine E-Mail senden können. **2.** Verfassen Sie Ihre E-Mail, und klicken Sie auf **E-Mail Senden** .

Zugehörige Informationen

Playbook-Aktivitäten filtern

Dynamische zugehörige Datensätze im kontextbezogenen Seitenbereich anzeigen

Menübandinformationen im kontextbezogenen Seitenbereich anzeigen

Fügen Sie eine optionale Aktivität hinzu

Fassen Sie einen Fall zusammen

Datensätze mit einem Playbook erstellen

Dynamische zugehörige Datensätze im kontextbezogenen Seitenbereich anzeigen

Im kontextbezogenen Seitenbereich von Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM können Kundenservice-Mitarbeiter dynamische zugehörige Datensätze anzeigen. Mit dieser Funktion werden zugehörige Datensätze angezeigt, die sich abhängig vom Kontext der aktuellen Datensatz- oder Playbook-Aktivität dynamisch ändern.

Auf der Registerkarte „Zugehörige Datensätze“ im kontextbezogenen Seitenbereich können Kundenservice-Mitarbeiter die Datensätze anzeigen, suchen und sortieren. Diese Datensätze werden auf der Registerkarte „Zugehörige Datensätze“ als schreibgeschützte Karten angezeigt.

Auf der Registerkarte „Zugehörige Datensätze“ werden zugehörige Datensätze angezeigt, die sich je nach Kontext der aktuellen Datensatz- oder Playbook-Aktivität dynamisch ändern. Die Datensätze, die auf der Registerkarte „Zugehörige Datensätze“ angezeigt werden, hängen von den folgenden Einstellungen ab:

- Die zugehörigen Datensatzkontexte und -definitionen, die für eine Datensatz- oder Playbook-Aktivität konfiguriert wurden.
- Die Zugriffsberechtigungen des Kundenservice-Mitarbeiters für Daten.

Je nach Konfiguration der zugehörigen Datensätze für den Quelldatensatz oder die Playbook-Aktivität können Kundenservice-Mitarbeiter die folgenden Arten von zugehörigen Datensätzen anzeigen:

- SLAs
- E-Mails

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Eskalationen für den Fall oder Kunden (Account und Kontakt oder Verbraucher).
- Blockiert durch
- Verkaufte Produkte
- Installationsbasiselemente
- Aktive Verträge
- Aktive Berechtigungen
- Liste der Bearbeitungsnotizen
- Aufgaben

Was Service Desk-Mitarbeiter in zugehörigen Datensätzen tun können

Aufgabe	Schritte
Zugehörige Datensätze im kontextbezogenen Seitenbereich anzeigen	Wählen Sie die Registerkarte zugehörige Datensätze ( ), um die Liste der zugehörigen Datensätze anzuzeigen. Zugehörige Datensätze werden in der Liste in einem Kartenformat angezeigt. Der anfängliche Satz von Datensätzen, der in der Liste angezeigt wird, wird durch den ausgewählten Datensatztyp bestimmt. Die angezeigten Datensätze können mithilfe des Filters oben in der Liste geändert werden.
Typ des zugehörigen Datensatzes auswählen, der angezeigt werden soll	Verwenden Sie den Filter oben in der Liste „Zugehörige Datensätze“, um den Typ der anzuzeigenden zugehörigen Datensätze auszuwählen. Kundenservice-Mitarbeiter können den Filter auch verwenden, um die aktuelle Auswahl anzuzeigen. **1.** Klicken Sie auf das Filtersymbol ( ). **2.** Wählen Sie im Dropdown-Menü einen Datensatztyp aus. Das Dropdown-Menü enthält die zugehörigen Listen, die für den übergeordneten Datensatz konfiguriert wurden.
Liste der zugehörigen Datensätze durchsuchen	Führen Sie im Suchfeld oberhalb der Liste „Zugehörige Datensätze“ eine Textsuche durch. Datensätze, die dem Suchtext entsprechen, werden hervorgehoben. **1.** Geben Sie den Suchtext in das Suchfeld oberhalb der Liste „Zugehörige Datensätze“ ein. **2.** Wählen Sie das Suchsymbol aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Was Service Desk-Mitarbeiter in zugehörigen Datensätzen tun können (Fortsetzung)

Aufgabe	Schritte
	Wenn das Suchfeld ausgegraut ist, ist die Suche für den ausgewählten Typ zugehöriger Datensätze nicht verfügbar.
Öffnen Sie einen zugehörigen Datensatz auf einer Unterregisterkarte	Wählen Sie eine Karte in der Liste zugehörige Datensätze aus, um den Datensatz auf einer Unterregisterkarte unter dem übergeordneten Datensatz zu öffnen. Auf der Unterregisterkarte kann der Service Desk-Mitarbeiter die Datensatzdetails anzeigen und verfügbare Aktionen ausführen.
Öffnen Sie die zugehörige Datensatzliste in einer Listenansicht auf einer Unterregisterkarte	Wählen Sie das Listenansichtssymbol ( ), um die zugehörigen Datensätze in einer Listenansicht auf einer Unterregisterkarte unter dem übergeordneten Datensatz anzuzeigen.
Neuen Datensatz für die ausgewählte zugehörige Liste erstellen	Erstellen Sie einen neuen Datensatz für den aktuell in der Liste „Zugehörige Datensätze“ ausgewählten Datensatztyp. Mit dieser Aktion wird ein neues Datensatzformular auf einer Unterregisterkarte unter dem übergeordneten Datensatz geöffnet. 1. Wählen Sie das Symbol Datensatz erstellen ( ) Oben in der Liste „zugehörige Datensätze“. 2. Füllen Sie die Felder im Datensatzformular aus, und wählen Sie aus **Speichern** .

Zugehörige Informationen

Playbook-Aktivitäten filtern

Aktivitätenstrom im kontextbezogenen Seitenbereich verwenden

Menübandinformationen im kontextbezogenen Seitenbereich anzeigen

Fügen Sie eine optionale Aktivität hinzu

Fassen Sie einen Fall zusammen

Datensätze mit einem Playbook erstellen

Menübandinformationen im kontextbezogenen Seitenbereich anzeigen

Im kontextbezogenen Seitenbereich von Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM können Kundenservice-Mitarbeiter Menübandinformationen anzeigen.

Klicken Sie auf das Symbol „Datensatzinformationen“ ( ) Im kontextbezogenen Seitenbereich, um Menübandinformationen anzuzeigen.

Kundenservice-Mitarbeiter können die folgenden Informationen anzeigen:

- Fallübersicht: Zeigt eine Übersicht der Falldetails an, einschließlich Fallpriorität und Status.
- Customer 360: Zeigt Kundeninformationen wie Kontakt- oder Verbrauchername, E-Mail-Adresse und Telefonnummern an.
- Zeitleiste: Zeigt eine chronologische Zusammenfassung der Fallaktivitäten an, einschließlich Änderungen des Fallstatus sowie Interaktionen zwischen Kundenservice-

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mitarbeiter und Kunde. Sie zeigt auch, wie lange sich Mitarbeiter und Kunde mit dem Fall beschäftigt haben.

- SLAs: Zeigt aktive SLAs für den Fall an, einschließlich verbleibender Zeit, SLA-Status und Verstöße.

Zugehörige Informationen

Playbook-Aktivitäten filtern

Aktivitätenstrom im kontextbezogenen Seitenbereich verwenden

Dynamische zugehörige Datensätze im kontextbezogenen Seitenbereich anzeigen

Fügen Sie eine optionale Aktivität hinzu

Fassen Sie einen Fall zusammen

Datensätze mit einem Playbook erstellen

Fügen Sie eine optionale Aktivität hinzu

Fügen Sie optionale Aktivitäten zu verschiedenen Phasen in einem Playbook hinzu. Obwohl Kundenprozesse einer bestimmten Struktur folgen, können in einigen Fällen optionale Aufgaben erforderlich sein. Beispielsweise kann ein Kunde einen Termin planen, um einen Standort zu besuchen.

Vorbereitungen

Diese Funktion muss von einem Administrator konfiguriert werden. Wenn optionale Aktivitäten für ein Playbook nicht konfiguriert sind, wird **Fügen Sie Aktivität Hinzu** Menüelement ist nicht verfügbar. Weitere Informationen finden Sie unter Sichtbarkeit von Playbook-Phasen und -Aktivitäten konfigurieren.

Erforderliche Rolle: agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können einer beliebigen Phase einige optionale Aktivitäten hinzufügen, während Sie andere nur einer einzelnen Phase hinzufügen können. Sie können keine optionale Aktivität als erste Aktivität in einer Phase oder zwischen zwei abgeschlossenen Aktivitäten einfügen. Eine optionale Aktivität für die Genehmigungsanforderung wird nur für einen Business-to-Business-Anwendungsfall (B2B) unterstützt.

Ein Service Desk-Mitarbeiter oder Erfüller kann während einer#Playbook-#Ausführung in prozessbasierten Seitenvarianten für den Beschwerdefalltyp (in der Selektierungs- und Forschungsphase) oder den Onboarding-Falltyp (in der Due-Diligence-Phase) eine optionale Aktivität für die Genehmigungsanforderung einfügen.

Prozedur

1. Öffnen Sie ein Playbook in **Konfigurierbarer CSM-Arbeitsbereich** .
2. Suchen Sie eine Phase, indem Sie das Menü weitere Aktionen auswählen.
3. Wählen Sie Aus **Fügen Sie Aktivität Hinzu** .
   Fügen Sie Aktivität Hinzu Wird nicht angezeigt, wenn in dieser Phase keine optionalen Aktivitäten verfügbar sind.
4. Wählen Sie an der Stelle, an der Sie die Aktivität dem Playbook hinzufügen möchten, aus **+ Aktivität hier hinzufügen** .
   Im Dialogfeld, das geöffnet wird, werden die Platzhalter angezeigt, in die Sie eine Aktivität einfügen können.
5. Wählen Sie die Aktivität aus, die Sie dem Playbook hinzufügen möchten.
6. Wählen Sie **Fertig**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Fassen Sie einen Fall zusammen

Ermöglichen Sie Ihren Service Desk-Mitarbeitern, die Falldetails zusammenzufassen und diese Informationen im Falldatensatz anzuzeigen, indem Sie verwenden Now Assist für CSM Kompetenz „Fallzusammenfassung“.

Übersicht

Die Kompetenz „Fallzusammenfassung“ hilft Service Desk-Mitarbeitern, Kundenservicefälle schnell auf den neuesten Stand zu bringen. Mit dieser Kompetenz können Service Desk-Mitarbeiter:

- Generieren Sie schnell Zusammenfassungen der Kundenservicefälle, um den Fallkontext zu verstehen.
- Geben Sie eine Zusammenfassung der durchgeführten Aktionen und die Lösungsdetails an.

Fallzusammenfassung wird generiert

Service Desk-Mitarbeiter können die Kompetenz „Fallzusammenfassung“ verwenden, um eine Fallzusammenfassung zu generieren, die Informationen aus den folgenden Falldatensatzfeldern enthält:

- Kurzbeschreibung
- Beschreibung
- Priorität
- Status

Die Zusammenfassung enthält auch Informationen aus dem Fallaktivitätenstrom. Service Desk-Mitarbeiter generieren eine Fallzusammenfassung mithilfe der Fallzusammenfassung von Now Assist Komponente im Falldatensatz in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.

Hinweis: Die Fallzusammenfassungskomponente wird unter der Playbook-Aktivitätsauswahl im Seitenbereich auf den prozessbasierten Seiten und über dem Aktivitätenstrom in angezeigt CSM Standarddatensatzseite.

Fallzusammenfassung nach Now Assist Komponente

In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Service Desk-Mitarbeiter verwenden die Fallzusammenfassung nach Now Assist Komponente zum Generieren einer Zusammenfassung. Die Fallzusammenfassungskomponente ist standardmäßig reduziert. Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter eine Fallzusammenfassung durch Auswahl generiert **Zusammenfassen** , Die Komponente wird erweitert, um die Zusammenfassungsinformationen anzuzeigen, einschließlich einer Beschreibung des Problems, der durchgeführten Aktionen und der nächsten Schritte. Wählen Sie für längere Zusammenfassungen aus **Weitere anzeigen** Und verwenden Sie die Bildlaufleiste, um den Inhalt anzuzeigen. Nach dem Generieren einer Zusammenfassung kann der Service Desk-Mitarbeiter:

- Überprüfen Sie die Zusammenfassungsinformationen, und bearbeiten Sie sie nach Bedarf.
- Geben Sie Feedback zur generierten Zusammenfassung ab.
- Fügen Sie die Zusammenfassungsinformationen den Arbeitsnotizen des Falls hinzu.
- Kopieren Sie die Zusammenfassungsinformationen in die Zwischenablage.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Service Desk-Mitarbeiter-Management

Verwalten Sie Service Desk-Mitarbeiter effektiv, um einen außergewöhnlichen Kundenservice zu bieten. Rekrutieren, trainieren und überwachen Sie ihre Leistung kontinuierlich. Unterstützen Sie Ihre Kundenservice-Mitarbeiter einheitlich. Rüsten Sie sie gut aus und motivieren Sie sie, um die Kundenzufriedenheit und die betriebliche Effizienz zu verbessern.

Service Desk-Mitarbeiter-Management für Kundenservice

Zeiterfassung für Kundenservice-Management	Zeichnen Sie die Zeit auf, die an Fällen und Fallaufgaben gearbeitet wurde. Einträge für gearbeitete Zeit generieren automatisch Zeitkarten und Zeitpläne zur Genehmigung durch Manager.
Personaloptimierung für CSM Agent Workspace	Verwalten Sie Ihr Profil und Ihren Zeitplan mit Agent Workspace. Verwenden Sie Coaching, um zugewiesene Schulungen zu durchlaufen und abzuschließen.
Fall aus Zuweisungs-Workbench zuweisen	Benutzer mit der Rolle „Kundenservice-Manager“ können einem Kundenservice-Mitarbeiter über die Zuweisungs-Workbench einen Fall zuweisen.
Verwalten Sie spezielle Bearbeitungsnotizen	Die Verwaltung spezieller Bearbeitungsnotizen ist eine kritische Komponente von Kundenservice-Management. Diese Hinweise enthalten Kundenservice-Mitarbeitern wichtige Informationen zu den spezifischen Anforderungen und Präferenzen einzelner Kunden, um sicherzustellen, dass personalisierter und aufmerksamer Service einheitlich bereitgestellt wird. Durch die effektive Verwaltung spezieller Bearbeitungsnotizen können Unternehmen die Kunden-Experience verbessern, engere Beziehungen aufbauen und Probleme effizienter lösen.
Teammitglieder anzeigen, die einem Account zugewiesen sind	Zeigen Sie die Teammitglieder für einen bestimmten Account an.
Kundenservice-Mitarbeiter zur Chatsupport-Zuweisungsgruppe hinzufügen	Kundenservice-Mitarbeiter müssen der Chatsupport-Zuweisungsgruppe hinzugefügt werden, bevor sie Chatanforderungen empfangen können. Diese Zuweisungsgruppe wird von verwendet Kundenservice-Management Chat-Kommunikationskanal zum Weiterleiten von Chatanforderungen.
Einen Servicevertrag genehmigen	Genehmigen Sie einen Servicevertrag für einen Kunden-Account.
Aufgaben von Managern von outgesourcten Service Providern	Verwalten Sie verschiedene Aufgaben als outgesourcter Service Provider (OSP)-Manager, einschließlich Onboarding ausgelagerter Service Provider-Mitarbeiter, Anzeigen nicht zugewiesener

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Service Desk-Mitarbeiter-Management für Kundenservice (Fortsetzung)

	Fälle und Zuweisen von Fällen an Gruppen oder Service Desk-Mitarbeiter unter Ihrer Aufsicht.

Zeiterfassung für Kundenservice-Management

Zeichnen Sie die Zeit auf, die an Fällen und Fallaufgaben gearbeitet wurde. Einträge für gearbeitete Zeit generieren automatisch Zeitkarten und Zeitpläne zur Genehmigung durch Manager.

Kundenservice-Mitarbeiter (Benutzer mit der Rolle sn_customerservice_agent) können Zeit für fallbezogene Aktivitäten aufzeichnen, Zeitkarten und Stundennachweise erstellen und zur Genehmigung übermitteln. Manager können Stundennachweise genehmigen, Kostensätze für verschiedene Arten von Aktivitäten definieren und in Kostenlinien konvertieren.

Die Zeiterfassungsfunktion erweitert die Funktionalität der Anwendung Time Card Management auf Kundenservice-Management. Kundenservice-Mitarbeiter können direkt über das Fall- oder Fallaufgabenformular aufzeichnen, wie viel Zeit sie an Fällen und Aufgaben gearbeitet haben und wie viel sie mit anderen Aktivitäten verbracht haben, z. B. Besprechungen oder Schulungen (im Formular „Arbeitszeit“). Arbeitszeiteinträge erstellen automatisch Zeitkarten jede Aufgabe und die ausgewählten Arbeitskategorien. Zeitkarten werden automatisch in wöchentliche Stundennachweise einbezogen.

Die Zeitaufzeichnungsfunktion erweitert auch die Funktionalität von Kostenmanagement Anwendung an Kundenservice-Management. Kundenservice-Manager können Arbeitsratenkarten erstellen, die unterschiedliche Kostensätze für verschiedene Aktivitäten definieren. Zeitnachweise verwenden Arbeitskostenkarten Um Kosten zu bestimmen und Kostenzeilen zu generieren.

Kundenservice-Mitarbeiter können die in Stundennachweisen erfassten Stunden ändern. Nachdem ein Stundennachweis genehmigt und eine Zeitkarte verarbeitet wurde, kann der Kundenservice-Mitarbeiter immer noch dahin zurückkehren und die Arbeitszeit ändern. Der Stundennachweis weist dann wieder den Status **Ausstehend** auf, und neue Zeitkarten werden erstellt. Wenn ein Kundenservice-Mitarbeiter weitere Zeiterfassungsdatensätze zu einem genehmigten Stundennachweis für dieselbe Woche hinzufügt, wird ein neuer Stundennachweisdatensatz für die aktuelle Woche erstellt.

Manager können Zeiterfassungsdatensätze, Zeitkarten und Stundennachweise für Kundenservice-Mitarbeiter in ihren Zuweisungsgruppen anzeigen sowie Stundennachweise genehmigen und ablehnen. Nachdem ein Stundennachweis genehmigt wurde, werden im System die Zeitkarten verarbeitet und die Bewertungskarten basierend auf der Zeitkartenkategorie verwendet, um Kostenlinien zu erstellen.

Zeiterfassungs-Plugin

Die Zeiterfassungsfunktion erfordert das Plugin Kundenservice-Management (com.sn_customerservice) und das Plugin „Time Recording for Customer Service“ (com.snc.wm_time_recording).

Benutzerrollen

Die Zeiterfassungsfunktion fügt die folgenden Rollen hinzu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zeiterfassung – Anwenderrollen

Rolle	Beschreibung
Zeitkartenbenutzer [timecard_user]	Zeichnen Sie die Zeit auf, die an Fällen und Aufgaben gearbeitet wurde. Zeigen Sie Einträge für gearbeitete Zeit auf Zeitkarten an, bearbeiten oder löschen Sie sie, und übermitteln Sie Zeitnachweise zur Genehmigung. Benutzer mit der Rolle „Kundenservice-Mitarbeiter“ (sn_customerservice_agent) erben die Rolle timecard_user. Diese Rolle schränkt den Zugriff auf die Zeitpläne, Zeitkarten und Arbeitszeitdatensätze ein, die der Kundenservice-Mitarbeiter erstellt hat.
Zeitkartenadministrator [timecard_admin]	Überprüfen, genehmigen und lehnen Sie Zeitpläne für Kundenservice-Mitarbeiter ab. Benutzer mit der Rolle „Kundenservice-Manager“ (sn_customerservice_manager) erben die Rollen timecard_admin, timecard_approver und timecard_manager. Diese Rolle schränkt den Zugriff auf die Zeitpläne, Zeitkarten und Arbeitszeitdatensätze ein, die von den Kundenservice-Mitarbeitern in den zugewiesenen Gruppen eines Managers erstellt wurden.

Systemeigenschaften

Die Zeiterfassungsfunktion fügt die folgenden Eigenschaften hinzu.

Systemeigenschaften der Zeitaufzeichnung

Eigenschaft	Beschreibung
com.snc.time_card.time_worked	Aktiviert die Zeiterfassungsfunktion für Kundenservice-Management. Die Standardeinstellung ist **false**. **Hinweis:** Diese Eigenschaft wurde durch ersetzt **Zeitkarte automatisch mit Arbeitszeiteinträgen ausfüllen** Feld im Formular „Zeitnachweis-Richtlinie“. Wenn dieses Feld aktiviert ist, wird die Zeitkarte des Anwenders automatisch mit den Informationen aus seinen Arbeitszeiteinträgen ausgefüllt.
com.snc.time_card.default_rate	Der standardmäßige Stundensatz, der bei der Verarbeitung von Zeitkarten verwendet wird, wenn keine Rate von einer Arbeitsratenkarte verfügbar ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Stundennachweisrichtlinie

Die Zeiterfassungsfunktion verwendet die **standardmäßige Stundennachweis-Richtlinie**.

Für Benutzer mit der Rolle sn_customerservice_agent erstellt oder ändert das Erstellen von Datensätzen für die gearbeitete Zeit automatisch Zeitkarten, unabhängig von der Einstellung für die Systemeigenschaft **com.snc.time_card.time_worked**. Diese Funktionalität wird durch die Stundennachweisrichtlinie gesteuert. Der Systemadministrator kann die automatische Erstellung von Zeitkarten für einen bestimmten Benutzer mit der Rolle sn_customerservice_agent deaktivieren, indem er eine separate Stundennachweisrichtlinie für diesen Benutzer erstellt.

Arbeitsratenkarten

Die Zeiterfassungsfunktion bietet eine Arbeitsratenkarte: **CSM-Kostenkarte (Standard)**.

Bei Bedarf können Systemadministratoren zusätzliche Arbeitsratenkarten erstellen. Navigieren zu **Kosten** > **Kosten** > **Arbeitskostenkarten** Und klicken Sie auf **Neu** Dient zum Erstellen einer Arbeitskostenkarte.

Für Fälle oder Aktivitäten gearbeitete Zeit aufzeichnen

Kundenservice-Mitarbeiter können die für einen Fall oder eine Fallaufgabe sowie für andere Aktivitäten aufgewendete Zeit aufzeichnen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Kundenservice-Mitarbeiter können die an einem Fall oder einer Fallaufgabe gearbeitete Zeit aufzeichnen. Die Arbeitszeit kann unabhängig vom Fall- oder Aufgabenstatus aufgezeichnet werden. Service Desk-Mitarbeiter können auch Arbeitszeit aus dem Zeitnachweis-Modul erfassen, indem sie zu navigieren **Zeitnachweise** > **Zeiterfassung** > **Meine Arbeitszeit.**

Wenn ein Kundenservice-Mitarbeiter einen Datensatz für gearbeitete Zeit erstellt, werden automatisch eine Zeitkarte und ein Stundennachweis für die Woche erstellt, basierend auf dem Arbeitsdatum. Die Zeitkarte wird für die Aufgabe und den Kategorietyp erstellt. Die Gesamtstunden, die auf jeder Zeitkarte aufgezeichnet werden, werden auf dem aktuellen Stundennachweis in der zugehörigen Liste **Stundennachweis** aufgezeichnet.

Prozedur

1. So erfassen Sie die Arbeitszeit in einem Fallformular oder Fallaufgabenformular:

Option	Bezeichnung
Plattform-Schnittstelle	Navigieren Sie zu einem Fall oder einer Aufgabe, und wählen Sie aus **Zeit Aufzeichnen** .
Mitarbeiterbereich	Navigieren Sie zu einem Fall oder einer Aufgabe, und wählen Sie das Symbol „weitere UI-Aktionen“ ( ), und wählen Sie aus **Zeit Aufzeichnen** .

   Diese Aktion öffnet ein Arbeitszeitformular, in dem die Felder **Aufgabe** und **Benutzer** bereits ausgefüllt sind.

2. So erfassen Sie die Arbeitszeit über das Stundennachweis-Modul:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Navigieren zu **Zeitnachweise** > **Zeiterfassung** > **Meine Arbeitszeit** Und wählen Sie aus **Neu** . Diese Aktion öffnet ein Arbeitszeitformular, in dem das Feld **Benutzer** bereits ausgefüllt ist.

b. Wählen Sie eine Aufgabennummer im Feld **Aufgabe** aus.

3. Wählen Sie das **Arbeitsdatum** aus.
4. Wählen Sie eine **Kategorie** für die aufgezeichnete Zeit aus.
5. Füllen Sie **Gearbeitete Zeit** aus.
6. Geben Sie zusätzliche Informationen im Feld **Kommentare** ein.
7. Wählen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

Option	Bezeichnung
Plattform-Schnittstelle	Wählen Sie **Absenden**.
Mitarbeiterbereich	Wählen Sie **Speichern**.

Das Arbeitszeitformular wird gespeichert und den folgenden Listen hinzugefügt:

- Der zugehörigen Liste **Arbeitszeit** im Fall- oder Fallaufgaben-Formular.
- Der zugehörigen Liste **Zeitkarten** im aktuellen Stundennachweis-Formular.
- Der Arbeitszeit-Liste im Modul „Stundennachweise“.

Wenn dies der erste Arbeitszeiteintrag für die ausgewählte Kategorie ist, wird eine Zeitkarte für diese Kategorie erstellt. Wenn für die Kategorie bereits eine Zeitkarte vorhanden ist, wird der Zeiterfassungsdatensatz dieser Karte hinzugefügt.

Für Fälle oder Aktivitäten gearbeitete Zeit überprüfen

Kundenservice-Mitarbeiter können die Zeit, die sie an Fällen und Fallaufgaben gearbeitet haben, überprüfen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die zugehörige Liste **Arbeitszeit** im Formular „Fall“ und „Fallaufgabe“ zeigt die Datensätze für gearbeitete Zeit an, die für den Fall oder die Aufgabe erstellt wurden. Aus dieser zugehörigen Liste können Kundenservice-Mitarbeiter ihre aufgezeichnete Zeit überprüfen, neue Arbeitszeitdatensätze hinzufügen und auch Datensätze löschen.

Prozedur

1. Navigieren Sie zum gewünschten Fall oder der Fallaufgabe.
2. Wechseln Sie zur zugehörigen Liste **Arbeitszeit**.
3. Um einen Datensatz für gearbeitete Zeit anzuzeigen, klicken Sie auf die **Kommentare** für diesen Datensatz.

Einträge für gearbeitete Zeit für Fälle oder Aktivitäten ändern oder löschen

Außendienstmitarbeiter können vorhandene Arbeitszeiteinträge ändern und löschen sowie neue Einträge erstellen, nachdem ein Stundennachweis genehmigt wurde.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_customerservice_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Kundenservice-Mitarbeiter können Zeiterfassungseinträge für genehmigte Stundennachweise ändern und löschen. Alle Änderungen an diesen Einträgen aktualisieren vorhandene Zeitkarten, erstellen bei Bedarf neue Zeitkarten und generieren einen aktualisierten Stundennachweis.

Hinweis: Bearbeiten Sie Zeitkarten nicht manuell. Bearbeiten Sie die ursprünglichen Zeiterfassungseinträge. Dadurch werden aktualisierte Zeitkarten und Stundennachweise generiert.

Prozedur

1. So ändern oder löschen Sie einen Zeiterfassungsdatensatz:
   - Navigieren Sie zum gewünschten Fall oder zur gewünschten Fallaufgabe, und wählen Sie aus **Arbeitszeit** Zugehörige Liste, und wählen Sie den gewünschten Eintrag aus.
   - Navigieren zu **Zeitnachweise** > **Meine Arbeitszeit** Und wählen Sie den gewünschten Eintrag aus.
2. Um den Eintrag zu ändern, ändern Sie die gewünschten Felder, und wählen Sie aus **Aktualisieren** .
3. Um den Eintrag zu löschen, wählen Sie aus **Löschen** .

Zeitkarten überprüfen

Kundenservice-Mitarbeiter können Zeitkarten überprüfen, die aus Datensätzen für gearbeitete Zeit erstellt wurden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_customerservice_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die zugehörige Liste **Arbeitszeit** im Formular „Fall“ und „Fallaufgabe“ zeigt die Datensätze für gearbeitete Zeit an, die für den Fall oder die Aufgabe erstellt wurden. In dieser Liste werden auch die Zeitkarten angezeigt, die aus den Datensätzen für Zeit gearbeitete Zeit erstellt wurden.

Prozedur

1. Navigieren Sie zum gewünschten Fall oder der Fallaufgabe.
2. Wechseln Sie zur zugehörigen Liste **Arbeitszeit**.
3. Um eine Zeitkarte anzuzeigen, klicken Sie auf die **Zeitkarte** für diesen Datensatz.
   Die Zeitkarte bietet eine Aufgliederung der Zeit, die für diesen Fall oder die Fallaufgabe nach Tagen aufgewendet wurde.

Stundennachweis für Kundenservice-Mitarbeiter überprüfen und einreichen

Kundenservice-Mitarbeiter können Zeitpläne überprüfen und an Manager zur Genehmigung übermitteln.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_customerservice_agent

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Gesamtanzahl an Stunden, die für jede Kategorie gearbeitet wurden, werden in der Zeitkarte und im Stundennachweis aufgezeichnet. Im Stundennachweis können Sie die Gesamtanzahl an Stunden nach Tag und nach Kategorie anzeigen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Zeitnachweise** > **Meine Zeitnachweise** > **Aktueller Zeitnachweis**an.
2. Überprüfen Sie bei Bedarf die Zeitkarten, die dem Stundennachweis in der zugehörigen Liste **Zeitkarten** zugewiesen sind.
3. Klicken Sie auf **Stundennachweis einreichen**.
   Der Stundennachweis wird zur Genehmigung an den Manager übermittelt. Der Status des Stundennachweises wird von **Ausstehend** zu **Abgesendet** geändert. Daraufhin ist das Formular schreibgeschützt. Der Status der zugeordneten Zeitkarten ändert sich auch in **Gesendet**.

Zeitpläne für Kundenservice-Mitarbeiter überprüfen und genehmigen

Manager können Zeitkarten und Stundennachweise für Außendienstmitarbeiter in ihren Zuweisungsgruppen überprüfen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn ein Stundennachweis genehmigt wird, werden die Zeitkarten verarbeitet und verwendet, um Kostenlinien zu erstellen, die auf die definierten Arbeitsratenkarten verweisen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Manager** > **Zeitnachweise – Genehmigung ausstehend**an.
2. Wählen Sie einen Stundennachweis aus.
3. Überprüfen Sie bei Bedarf die Zeitkarten, die diesem Stundennachweis in der zugehörigen Liste **Zeitkarten** zugewiesen sind.
4. Klicken Sie auf eine der verfügbaren Aktionen.

Option	Bezeichnung
Genehmigen	Der Status des Stundennachweises und die zugehörigen Zeitkarten wird in **Verarbeitet** geändert. Daraufhin sind die Nachweise und Zeitkarten schreibgeschützt.
Ablehnen	Der Status des Stundennachweises und der zugehörigen Zeitkarten wird zu **Abgelehnt** geändert. Der Kundenservice-Mitarbeiter kann den Stundennachweis ändern und zur Genehmigung erneut übermitteln.

Von Zeitkarten erstellte Kostenlinien überprüfen

Überprüfen Sie die Kostenlinien, die von den von Kundenservice-Mitarbeitern übermittelten Zeitkarten und Stundenplänen erstellt wurden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: financial_mgmt_user

Prozedur

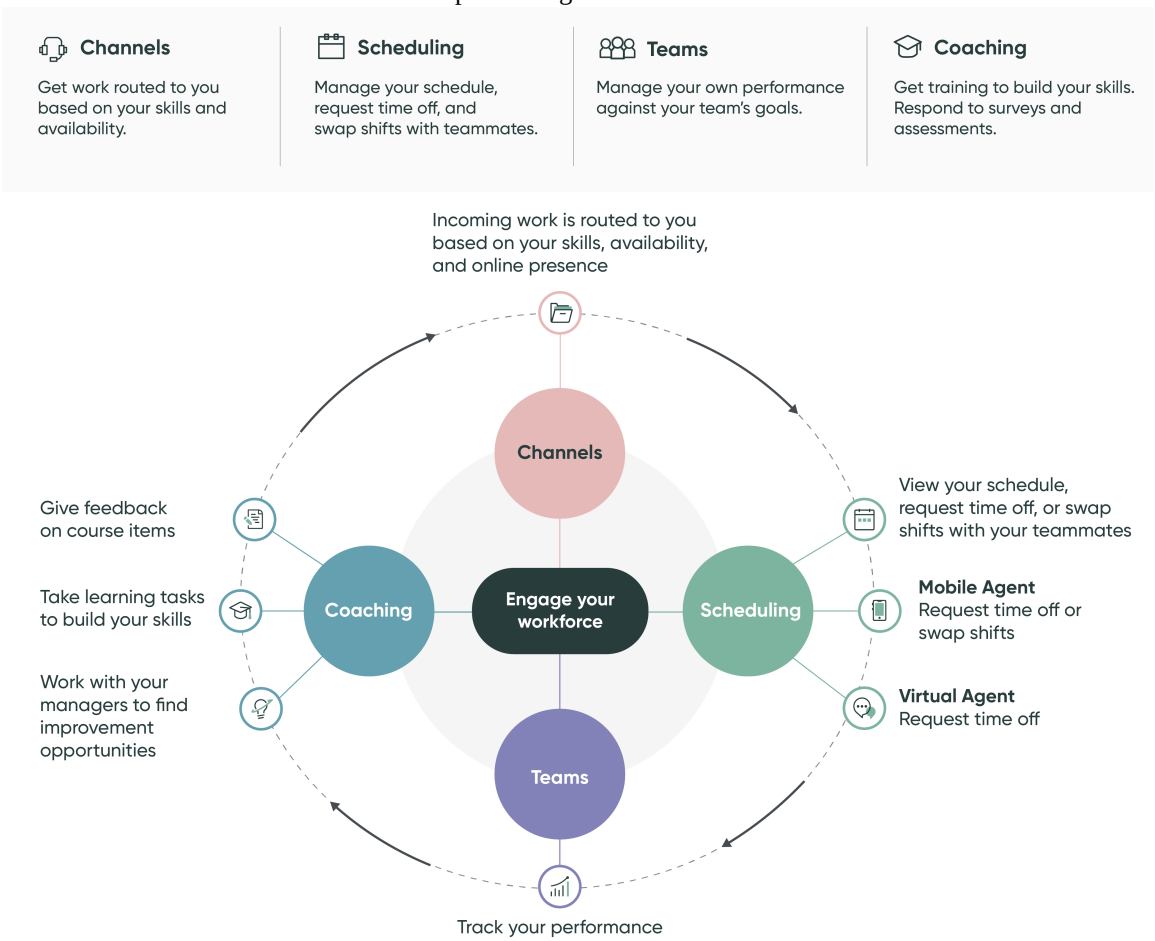
1. Navigieren zu **Alle** > **Kosten** > **Kosten** > **Kostenzeilen**an.
2. Wählen Sie die gewünschte Ausgabe aus der Liste „Kostenlinien“ aus, und zeigen Sie die Details an.

Personaloptimierung für CSM Agent Workspace

Verwalten Sie Ihr Profil und Ihren Zeitplan mit Agent Workspace. Verwenden Sie Coaching, um zugewiesene Schulungen zu durchlaufen und abzuschließen.

Wichtig: Um auf die nächste Generation der Anwendung Personaloptimierung für den Kundenservice zuzugreifen, wechseln Sie zur Anwendung Personaloptimierung für den Kundenservice, die über den ServiceNow Store zur Verfügung steht. Sie können Personaloptimierung für den Kundenservice jetzt mit dem UI Builder konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter . Personaloptimierung für Kundenservice .

Die folgende Abbildung zeigt den Agent-Workflow zwischen den verschiedenen Modulen in Personaloptimierung für den Kundenservice.



Die Personaloptimierung für den Kundenservice-Funktionen sind verfügbar, wenn der Administrator das Plugin (com.snc.wfo_csm) aktiviert. Mit diesem Plugin werden zugehörige Plugins aktiviert, mit denen Service Desk-Mitarbeiter die Anwendungen Channel Management, Scheduling, Coaching und Teams in Workforce Optimization for Customer Service verwenden können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Über CSM-Mitarbeiterbereich auf Ihr Profil zugreifen

Verfolgen und überwachen Sie den Echtzeitstatus Ihrer Arbeit, indem Sie in CSM-Mitarbeiterbereich auf Ihr Profil zugreifen. Sie können Informationen nachverfolgen, z. B. wie viele Fälle und Interaktionen Sie geschlossen haben und wie viele Sie gerade bearbeiten. Sie können auch die Rollen und Gruppen, denen Sie angehören, und Informationen zu Ihrem Manager und Ihren Teamkollegen anzeigen.

Vorbereitungen

Wichtig: Um auf die nächste Generation der Anwendung Personaloptimierung für den Kundenservice zuzugreifen, wechseln Sie zur Anwendung Personaloptimierung für den Kundenservice, die über den ServiceNow Store zur Verfügung steht. Sie können Personaloptimierung für den Kundenservice jetzt mit dem UI Builder konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter . Personaloptimierung für Kundenservice .

Erforderliche Rolle: sn_wfo_csm.employee

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Greifen Sie auf Ihr Profil zu, um beispielsweise folgende Informationen zu analysieren:

- Leistungskennzahlen, die für Sie am wichtigsten sind
- Ausstehende Schulungen, die Ihnen zugewiesen wurden, und deren Fälligkeit
- Die Ihnen zugewiesenen Servicekanäle und deren aktuelle Nutzung
- Kompetenzen und Kompetenzniveaus, die Sie derzeit verwenden, sowie Kompetenzlücken, die Sie beheben möchten
- Bevorstehender bezahlter Urlaub.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereicherfahrung** > **Arbeitsbereiche** > **Mitarbeiterbereich-Startseite**an.
2. Klicken Sie auf das Listensymbol.

Aufgabe	Aktion
Über einen Falldatensatz auf Ihr Profil zugreifen	**a.** Klicken Sie auf **Fälle**, und wählen Sie **Mir zugewiesen** aus. **b.** Wählen Sie in der Spalte **Zugewiesen** Ihren Namen aus. Die Profilseite wird angezeigt. Auf dieser Seite können Sie auf alle Informationen zu Ihrem Profil zugreifen.
Profil für zentralen Zugriff erstellen	**a.** Wählen Sie die Registerkarte **Meine Listen** aus. **b.** Klicken Sie auf **Neue Liste**. **c.** Klicken Sie im Bildschirm **Neue Liste** auf **Selbst erstellen**. **d.** Geben Sie in das Feld **Listenname** einen Namen für die Liste ein, z. B. „Eigenes Profil“. **e.** Wählen Sie im Feld **Quelle auswählen** die Option **Benutzer** (sys_user) aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgabe	Aktion
	f. Wählen Sie im Bedingungsgenerator **Filter hinzufügen** die Bedingung **[Name] [ist] [<Ihr Name>]** aus. **g.** Klicken Sie auf **Erstellen**. Der Arbeitsbereich fügt Ihr Profil der Regis–terkarte **Meine Listen** hinzu. Weitere Informationen zum Erstellen einer Liste finden Sie unter Eigene Listen im Arbeitsbereich erstellen .

Verwalten Sie Ihren Zeitplan über den CSM-Mitarbeiterbereich

Suchen Sie mithilfe des Kalenders im CSM-Mitarbeiterbereich nach Ihrem Zeitplan, beantragen Sie Auszeiten, oder tauschen Sie Ihre Schicht mit Kollegen aus. Wenn Sie die von einem Kollegen angefragte Schicht übernehmen können, erteilen Sie Ihre Zustimmung zu dem Tausch.

Vorbereitungen

Wichtig: Um auf die nächste Generation der Anwendung Personaloptimierung für den Kundenservice zuzugreifen, wechseln Sie zur Anwendung Personaloptimierung für den Kundenservice, die über den ServiceNow Store zur Verfügung steht. Sie können Personaloptimierung für den Kundenservice jetzt mit dem UI Builder konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter . Personaloptimierung für Kundenservice .

Erforderliche Rolle: sn_shift_planning.agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können Schichten mit Service Desk-Mitarbeitern tauschen, die sich in Ihrer Zuweisungsgruppe befinden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereicherfahrung** > **Arbeitsbereiche** > **Mitarbeiterbereich-Startseite**an.
2. Klicken Sie auf das Kalendersymbol.

   Sie können auf der Registerkarte **Mein Kalender** auf Ihren Zeitplan zugreifen. Wenn Sie eine Liste aller Service Desk-Mitarbeiter in Ihren Zuweisungsgruppen und ihrer Zeitpläne anzeigen wollen, klicken Sie auf die Registerkarte **Teamkalender**.

   Wenn Sie Ihren Zeitplan oder den Zeitplan eines anderen Service Desk-Mitarbeiters anzeigen möchten, haben Sie folgende Möglichkeiten:

   - Zeigen Sie Ihren Zeitplan an, indem Sie auf die Registerkarte **Mein Kalender** klicken. Anschließend können Sie über das Listenmenü den Zeitplan, den Sie anzeigen möchten, nach Tag, Woche oder Monat auswählen.
   - Zeigen Sie den Zeitplan eines anderen Service Desk-Mitarbeiters an, indem Sie auf die Registerkarte **Teamkalender** klicken. Klicken Sie dann auf den Zeitplan eines Service Desk-Mitarbeiters, um die Arbeits- und Pausenzeiten dieses Service Desk-Mitarbeiters anzuzeigen Nach Tag, Woche, Oder Monat .

     Wählen Sie in der Dropdown-Liste eine der folgenden Optionen aus:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kalenderansichten auf der Registerkarte Teamkalender

Kalenderansicht	Beschreibung
Tag	Der stündliche Kalender des aktuellen Tages wird angezeigt. Wählen Sie in der Dropdown-Liste „Kalender“ ein Datum aus, um den Zeitplan des jeweiligen Tages anzuzeigen.
Woche	Der Kalender der aktuellen Woche wird angezeigt. Wählen Sie in der Dropdown-Liste „Kalender“ ein Datum aus, um den wöchentlichen Zeitplan mit dem ausgewählten Datum anzuzeigen.
Monat	Der Kalender des aktuellen Monats wird angezeigt, der die aktuelle Woche und die bevorstehenden drei Wochen (28 Tage) in einer einzigen Ansicht enthält. Wählen Sie in der Dropdown-Liste „Kalender“ ein Datum aus, um den Kalender des jeweiligen Monats anzuzeigen.

Wählen Sie aus **Heute** Schaltfläche zum Anzeigen des aktuellen Tages.

3. Erstellen Sie eine Anfrage.

Sie können mit anderen Service Desk-Mitarbeitern kommunizieren und über Connect-Chat oder den Aktivitätsstream im Datensatz nachfragen, ob sie die angefragte Schicht mit Ihnen tauschen möchten.

Connect-Chat und Aktivitätenstrom-Anforderungsoptionen

An	Aktion
Schichttausch anfragen	**a.** Klicken Sie auf **Schichttausch anfragen**. **b.** Wählen Sie im Schichtmenü für Ihre Schicht die Schicht aus, die Sie mit einem anderen Service Desk-Mitarbeiter tauschen möchten. **c.** Wählen Sie im Feld **Service Desk-Mitarbeiter** für die angeforderte Schicht den Service Desk-Mitarbeiter aus, mit dem Sie tauschen möchten. **d.** Wählen Sie im Schichtmenü für die angeforderte Schicht die Schicht des Service Desk-Mitarbeiters aus, mit dem Sie tauschen möchten. **e.** Klicken Sie auf **Absenden**.
Auszeiten beantragen	**a.** Klicken Sie auf **Auszeit anfordern**. **b.** Geben Sie in das Feld **Startzeit** die Uhrzeit ein, zu der Ihre Auszeit beginnen soll. **c.** Geben Sie in das Feld **Endzeit** die Uhrzeit ein, zu der Ihre Auszeit enden soll. **d.** Klicken Sie auf **Absenden**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Die Anfrage für den Schichttausch wird in die Genehmigungswarteschlange des Service Desk-Mitarbeiters verschoben, bei dem Sie den Schichttausch angefragt haben.
- Der Antrag auf Auszeit wird in die Genehmigungswarteschlange Ihres direkten Vorgesetzten verschoben.

Für Arbeitsschicht einstempeln oder ausstempeln

Mit CSM Agent Workspace können Sie sich für Arbeitsschichten ein- und ausstempeln. Sie können Details wie Anwesenheitszeiten und Arbeitszeitzusammenfassungen nachverfolgen, um zu erfahren, wie genau Sie Ihre Zeitpläne einhalten.

Vorbereitungen

Wichtig: Um auf die nächste Generation der Anwendung Personaloptimierung für den Kundenservice zuzugreifen, wechseln Sie zur Anwendung Personaloptimierung für den Kundenservice, die über den ServiceNow Store zur Verfügung steht. Sie können Personaloptimierung für den Kundenservice jetzt mit dem UI Builder konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter . Personaloptimierung für Kundenservice .

Erforderliche Rolle: sn_shift_planning.agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Einstempelereignis wird generiert, wenn Sie sich anmelden oder Ihren Status in CSM Agent Workspace auf **Verfügbar** setzen. Das Ausstempelereignis wird generiert, wenn Sie sich abmelden oder Ihren Status in CSM Agent Workspace auf **Offline** oder **Pause** setzen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereicherfahrung** > **Arbeitsbereiche** > **Mitarbeiterbereich-Startseite**an.
2. Klicken Sie auf das Posteingangssymbol.
   - Um sich für eine Schicht einzustempeln, setzen Sie Ihren Status auf **Verfügbar**.
   - Um sich für eine Schicht auszustempeln, setzen Sie Ihren Status auf **Offline** oder **Pause**.

Ergebnis

Sie können Ihre Anwesenheitszeiten und deren Einhaltung in den Listen **Listen** > **Zeitplaneinhaltung** > **Anwesenheitszeit** und **Arbeitszeitzusammenfassung** anzeigen.

Genehmigen Sie einen Schichttausch im CSM-Mitarbeiterbereich, oder lehnen Sie ihn ab

Sie können einen von Ihrem Kollegen angefragten Schichttausch genehmigen, wenn Sie für den betreffenden Zeitraum verfügbar sind. Sie können ihn ablehnen, wenn Sie in dieser Zeit nicht arbeiten können.

Vorbereitungen

Wichtig: Um auf die nächste Generation der Anwendung Personaloptimierung für den Kundenservice zuzugreifen, wechseln Sie zur Anwendung Personaloptimierung für den Kundenservice, die über den ServiceNow Store zur Verfügung steht. Sie können Personaloptimierung für den Kundenservice jetzt mit dem UI Builder konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter . Personaloptimierung für Kundenservice .

Erforderliche Rolle: sn_shift_planning.agent

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereicherfahrung** > **Arbeitsbereiche** > **Mitarbeiterbereich-Startseite**an.
2. Klicken Sie auf das Listensymbol.
3. Gehe zu **Genehmigungen** > **Meine Genehmigungen**an.
4. Wählen Sie die Anfrage aus, die Sie genehmigen oder ablehnen möchten.
5. Sehen Sie sich die Detailinformationen zu dem angefragten Schichttausch an, und führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
   - Um die Anfrage zu genehmigen, klicken Sie auf **Genehmigen**.
   - Um die Anfrage abzulehnen, klicken Sie auf **Ablehnen**.

   Wenn Sie einen Schichttausch genehmigen, verschiebt die Anwendung die Anfrage in die Genehmigungswarteschlange Ihres Vorgesetzten. Weitere Informationen finden Sie unter Zeitplanung in Personaloptimierung für den Kundenservice.

Fall aus Zuweisungs-Workbench zuweisen

Benutzer mit der Rolle „Kundenservice-Manager“ können einem Kundenservice-Mitarbeiter über die Zuweisungs-Workbench einen Fall zuweisen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis: Die Funktion „Service Desk-Mitarbeiter suchen“ ist nur in der klassischen Umgebung verfügbar.

Prozedur

1. Öffnen Sie einen Kundenservicefall.
2. Wählen Sie das Symbol „Service Desk-Mitarbeiter suchen“ ( ) Neben **Zugewiesen an** Feld zum Öffnen der Zuweisungs-Workbench.
   Wenn der Fall über eine **Zuweisungsgruppe** verfügt, werden die Kundenservice-Mitarbeiter aus dieser Gruppe in der Workbench aufgeführt. Wenn dem Fall keine Gruppe zugewiesen ist, werden keine Service Desk-Mitarbeiter angezeigt.

   Hinweis: Der Status des aktuellen Datensatzes bestimmt die Verfügbarkeit des Symbols „Agent suchen“. Das Symbol ist für Datensätze im Status **Offen**, **Ausstehend** und **Abgebrochen** verfügbar, und wenn der Benutzer über Schreibzugriff für das Feld **zugewiesen an** verfügt.
   Das Symbol ist für Datensätze in nicht verfügbar **Neu** Oder **Geschlossen** status von oder wenn **Zugewiesen an** Feld ist für den aktuellen Anwender schreibgeschützt.

3. **Wahlweise:** Wählen Sie eine Zuweisungsgruppe aus der Liste **Gruppe** aus.
   Die Liste der Kundenservice-Mitarbeiter wird basierend auf der ausgewählten Gruppe aktualisiert.
4. **Wahlweise:** Fügen Sie Kompetenzen aus der Liste der **Kompetenzen** hinzu oder entfernen Sie sie.
   Die ausgewählten Kompetenzen werden in einer Liste unter diesem Feld angezeigt. Die Spalte **Übereinstimmende Kompetenzen** wird aktualisiert, um die ausgewählten Kompetenzen widerzuspiegeln.

   Hinweis: Obligatorische Kompetenzen können nicht geändert werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. **Wahlweise:** Sortieren Sie die Service Desk-Mitarbeiter, indem Sie den Spaltenheader für die gewünschten Übereinstimmungskriterien auswählen.
6. Wählen Sie einen Service Desk-Mitarbeiter aus, indem Sie das Kontrollkästchen anhand des Namens des Service Desk-Mitarbeiters aktivieren, und wählen Sie dann aus **Zuweisen** .
   Die Zuweisungs-Workbench wird geschlossen, und der Name des ausgewählten Kundenservice-Mitarbeiters wird im Feld **zugewiesen an** im Fallformular angezeigt.
7. Wählen Sie Aus **Aktualisieren** Zum Speichern der Agent-Zuweisung.

Zugehörige Informationen

Übersicht über die Zuweisungs-Workbench

Verwalten Sie spezielle Bearbeitungsnotizen

Erhalten Sie wichtige Informationen über bestimmte Kunden, und befähigen Sie Service Desk-Mitarbeiter mit speziellen Bearbeitungsnotizen bei der Bereitstellung personalisierter und effizienter Services.

Verwenden Sie die Anwendung spezielle Bearbeitungsnotizen, um Notizen zu generieren, die wichtige Informationen zu einzelnen Datensätzen wie Fall- oder Account-Datensätzen hervorheben, um sicherzustellen, dass Anwender gut informiert sind. Weitere Informationen finden Sie unter Spezielle Bearbeitungsnotizen

Verwalten Sie spezielle Bearbeitungsnotizen

Spezielle Bearbeitungsnotiz erstellen	Erstellen Sie eine spezielle Bearbeitungsnotiz für einen Datensatz, z. B. einen Kundenservicefall.
Spezielle Bearbeitungsnotiz aktualisieren	Aktualisieren Sie eine spezielle Bearbeitungsnotiz für einen Datensatz.
Spezielle Bearbeitungsnotiz löschen	Löschen Sie eine spezielle Bearbeitungsnotiz für einen Datensatz.
Spezielle Bearbeitungsnotizen aus Formularen löschen	Löschen Sie eine spezielle Bearbeitungsnotiz für einen Datensatz aus der Liste der speziellen Bearbeitungsnotizen im Formular.

Spezielle Bearbeitungsnotiz erstellen

Erstellen Sie eine spezielle Bearbeitungsnotiz für einen Datensatz, z. B. einen Kundenservicefall.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_shn.admin oder sn_customerservice_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Verwenden Sie spezielle Bearbeitungsnotizen, um wichtige Informationen zu einzelnen Datensätzen hervorzuheben, z. B. einen Fall oder einen Account-Datensatz.

Sie können spezielle Bearbeitungsnotizen aus dem Modul „spezielle Bearbeitungsnotizen“ im Anwendungsnavigator oder aus einem Datensatz erstellen, der für die Verwendung spezieller Bearbeitungsnotizen konfiguriert wurde.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig: Diese Funktion bietet zwar die Flexibilität, komplexe Bedingungen zu erstellen, es wird jedoch empfohlen, die Konfiguration einfach zu halten und Dot-Walking sparsam zu verwenden. Das Erstellen komplexer Bedingungen für spezielle Bearbeitungsnotizen kann sich auf die Ladezeit auswirken.

Prozedur

1. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.
   - **Konfigurierbarer CSM-Arbeitsbereich** : Navigieren Sie zum gewünschten Formular, wählen Sie im Datensatzheader das Menü weitere Aktionen aus, und wählen Sie dann aus **Spezielle Bearbeitungsnotizen** .
   - **Core-UI** : Navigieren Sie zum gewünschten Formular, und wählen Sie aus **Erstellen Sie Spezielle Bearbeitungsnotizen** Zugehöriger Link. Sie finden diese Links im Abschnitt „zugehörige Links“ am unteren Rand des Formulars.
   - Navigieren zu **Alle** > **Spezielle Bearbeitungsnotizen** > **Spezielle Bearbeitungsnotizen** Und wählen Sie aus **Neu** Im Header des Listenformulars „spezielle Bearbeitungsnotizen“.
2. Füllen Sie die Felder nach Bedarf aus.

Formularfelder für spezielle Bearbeitungsnotizen

Feld	Beschreibung
Kurzbeschreibung	Eine kurze Beschreibung der Notiz, die in der Liste der speziellen Bearbeitungsnotizen angezeigt wird.
Nachricht	Der detaillierte Inhalt der Notiz.
Als Pop-up-Warnung anzeigen	Zeigt diese Notiz im Popup-Fenster „Spezielle Bearbeitungsnotizen“ an.
Typ	Der Typ der speziellen Bearbeitungsnotiz: ○ **Standard**: Erstellen Sie eine Notiz für einen bestimmten Datensatz, den Sie im Feld **Zugehöriger Datensatz** auswählen. ○ **Bedingt**: Erstellen Sie eine Notiz für mehrere Datensätze, die bestimmte Bedingungen erfüllen. Wählen Sie einen **Tabellennamen** aus, und erstellen Sie dann **Bedingungen**.
Priorität	Die Priorität der Notiz: ○ 1 – kritisch ○ 2 – hoch ○ 3 – moderat ○ 4 – niedrig
Status	Der Status der speziellen Bearbeitungsnotiz: ○ **1-Aktiv**: Die Notiz ist aktiv und wird in der Notizenliste oder im Popup-Fenster angezeigt. ○ **2-Inaktiv**: Die Notiz ist inaktiv und wird nicht in der Notizenliste oder im Popup-Fenster angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Inaktive Notizen werden aus der Liste Notizen entfernt, können jedoch angezeigt werden, indem Sie zu navigieren **Spezielle Bearbeitungsnotizen** > **Spezielle Bearbeitungsnotizen**an. ○ **3-Abgelaufen**: Die Notiz hat ihr Ablaufdatum erreicht.
Sofort wirksam	Kontrollkästchen, um die speziellen Notizen sofort wirksam zu machen. Der Status wird auf **1-Aktiv**festgelegt. Deaktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um das Feld **Gültig am** anzuzeigen.
Wirksam am	Das Datum, an dem die speziellen Notizen wirksam werden. Geben Sie ein Datum ein, an dem die speziellen Notizen wirksam werden sollen, und klicken Sie auf **Aktualisieren**. Der Status ist auf **2-Inaktiv** festgelegt, bis das Datum erreicht ist.
Ablaufdatum	Das Datum, an dem die Notiz abläuft. Wählen Sie ein Datum aus dem Kalender aus, und klicken Sie auf **Speichern**. Die regelmäßige Aufgabe **Spezielle Bearbeitungsnotizen deaktivieren** wird täglich um Mitternacht ausgeführt und überprüft alle aktiven Warnungen. Wenn die Notizen ihr Ablaufdatum erreicht haben, wird der Status auf **Abgelaufen** festgelegt. Die regelmäßige Aufgabe **Spezielle Bearbeitungsnotizen deaktivieren** prüft auch das Feld **Wirksam am**. Wenn der Status aktiv oder inaktiv ist und das Ablaufdatum erreicht wurde, wird der Status auf **Abgelaufen** festgelegt. Wenn der Status inaktiv ist und das Gültigkeitsdatum erreicht wurde, wird der Status auf **Aktiv** gesetzt.
Zugehöriger Datensatz	Der Datensatz, für den diese Notiz erstellt wird. Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie **Standard** im Feld **Typ** auswählen. Wenn Sie auf dieses Formular über den zugehörigen Link **Spezielle Bearbeitungsnotizen erstellen** zugreifen, wird die Datensatznummer automatisch ausgefüllt. Um einen Datensatz auszuwählen, wählen Sie einen **Tabellennamen** und ein **Dokument** aus dem Popup-Fenster aus. Die für die Auswahl verfügbaren Tabellen wurden für die Verwendung spezieller Bearbeitungsnotizen konfiguriert.
Tabellenname	Die Tabelle, in der die Entität gespeichert ist, für die die Notiz erstellt wird. Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie **Bedingt** im Feld **Typ** auswählen. Der Standardwert ist die erste Tabelle, die für die Verwendung spezieller Bearbeitungsnotizen konfiguriert wurde. Nachdem Sie eine Tabelle ausgewählt haben, wird ein Link mit der Anzahl der übereinstimmenden Datensätze angezeigt. Dieser Link wird aktualisiert, nachdem Sie eine oder mehrere Bedingungen ausgewählt haben. Klicken Sie auf den Link, um diese Datensätze in einer Liste anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Bedingungen	Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie **Bedingt** im Feld **Typ** auswählen. Verwenden Sie die Schaltflächen in diesem Feld, um eine oder mehrere Bedingungen für die ausgewählte Tabelle zu erstellen. Eine Bedingung besteht aus einem ausgewählten Feld, einem Operator und einem Wert. Fügen Sie Bedingungen mithilfe der Schaltflächen **UND** und **ODER** hinzu. Löschen Sie Bedingungen, indem Sie auf die Schaltfläche **Löschen** rechts neben einer Bedingung klicken.

3. Klicken Sie auf **Absenden**.

Zugehörige Informationen

Spezielle Bearbeitungsnotizen

Spezielle Bearbeitungsnotiz aktualisieren

Aktualisieren Sie eine spezielle Bearbeitungsnotiz für einen Datensatz.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_customerservice_agent, sn_customerservice_manager, sn_shn.editor oder sn_shn.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Benutzer mit der Rolle sn_customerservice_manager können eine spezielle Bearbeitungsnotiz für einen Datensatz aktualisieren, wenn sie einen Datensatz für die zugrundeliegende Tabelle aktualisieren können.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Spezielle Bearbeitungsnotizen** > **Spezielle Bearbeitungsnotizen**an.
   Sie können eine Notiz auch aus der Liste der speziellen Bearbeitungsnotizen in einem Formular aktualisieren.
2. Klicken Sie in der Liste der speziellen Bearbeitungsnotizen auf die Notiz, die aktualisiert werden soll.
3. Nehmen Sie alle erforderlichen Änderungen an den Feldern im Formular „Spezielle Bearbeitungsnotizen“ vor.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Spezielle Bearbeitungsnotiz löschen

Löschen Sie eine spezielle Bearbeitungsnotiz für einen Datensatz.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_customerservice_manager oder sn_shn.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Benutzer mit der Rolle sn_customerservice_manager können eine spezielle Bearbeitungsnotiz löschen, wenn sie einen Datensatz für die zugrundeliegende Tabelle löschen können.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Spezielle Bearbeitungsnotizen** > **Spezielle Bearbeitungsnotizen**an.
   Sie können eine Notiz auch aus der Liste der speziellen Bearbeitungsnotizen in einem Formular löschen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

2. Klicken Sie in der Liste „Spezielle Bearbeitungsnotizen“ auf die zu löschende Notiz.
3. Klicken Sie auf **Löschen**.

Zugehörige Informationen

Spezielle Bearbeitungsnotizen

Spezielle Bearbeitungsnotizen aus Formularen löschen

Spezielle Bearbeitungsnotizen aus Formularen löschen

Löschen Sie eine spezielle Bearbeitungsnotiz für einen Datensatz aus der Liste der speziellen Bearbeitungsnotizen im Formular.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_customerservice_manager oder sn_shn.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Benutzer mit der Rolle sn_customerservice_manager können eine spezielle Bearbeitungsnotiz löschen, wenn sie einen Datensatz für die zugrundeliegende Tabelle löschen können.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einem Entitätenformular.
2. Klicken Sie in der Liste „Spezielle Bearbeitungsnotizen“ auf das rote **X** links neben der gewünschten Notiz.
   Zunächst verbleibt die Notiz in der Liste der speziellen Bearbeitungsnotizen, und der Text der Notiz wird durchgestrichen. Die Notiz wird nach dem Speichern des Formulars aus der Liste entfernt.
3. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Zugehörige Informationen

Spezielle Bearbeitungsnotizen

Spezielle Bearbeitungsnotiz löschen

Teammitglieder anzeigen, die einem Account zugewiesen sind

Zeigen Sie die Teammitglieder für einen bestimmten Account an.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_customerservice_agent, sn_customerservice_manager oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Kunde** > **Accounts** Oder **Partner** .
2. Wählen Sie einen Account aus.
3. Wählen Sie die zugehörige Liste **Account-Teammitglieder** aus.
   In dieser Liste werden die Mitarbeiter sowie deren Zuständigkeiten angezeigt, die dem Team zugewiesen wurden.

Kundenservice-Mitarbeiter zur Chatsupport-Zuweisungsgruppe hinzufügen

Kundenservice-Mitarbeiter müssen der Chatsupport-Zuweisungsgruppe hinzugefügt werden, bevor sie Chatanforderungen empfangen können. Diese Zuweisungsgruppe wird vom Kundenservice-Management Chat-Kommunikationskanal zum Weiterleiten von Chatanforderungen verwendet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_customerservice_manager oder admin

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Anwenderadministration** > **Gruppen**an.
2. Wählen Sie **Customer Service-Support**.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Gruppenmitglieder** auf **Bearbeiten**.
4. Wählen Sie die Kundenservice-Mitarbeiter aus, die Chat-Anfragen erhalten sollen, und verschieben Sie sie in die Gruppenmitglieder-Liste **Customer Service-Support**.
5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Zugehörige Informationen
Connect-Support

Einen Servicevertrag genehmigen

Genehmigen Sie einen Servicevertrag für einen Kunden-Account.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_customerservice_manager oder admin

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Self-Service** > **Meine Genehmigungen**an.
2. Wählen Sie einen Vertrag zur Überprüfung aus der Liste Genehmigungen mit dem Status **Angefordert**aus.
3. Überprüfen Sie die Vertragsdetails in der Zusammenfassung am unteren Rand des Genehmigungsformulars.
4. Fügen Sie dem Feld **Kommentare** Überprüfungskommentare hinzu.
5. Klicken Sie auf eine der folgenden Optionen.

Option	Bezeichnung
Genehmigen	Der Überprüfungsstatus ändert sich in der Liste Genehmigungen in **Genehmigt**.
Ablehnen	Der Überprüfungsstatus ändert sich in der Liste Genehmigungen in **Abgelehnt**. Wenn Sie einen Vertrag ablehnen, müssen Sie im Feld **Kommentare** einen Ablehnungsgrund eingeben.

Aufgaben von Managern von outgesourcten Service Providern

Verwalten Sie verschiedene Aufgaben als outgesourcter Service Provider (OSP)-Manager, einschließlich Onboarding ausgelagerter Service Provider-Mitarbeiter, Anzeigen nicht zugewiesener Fälle und Zuweisen von Fällen an Gruppen oder Service Desk-Mitarbeiter unter Ihrer Aufsicht.

Zu den wichtigsten Funktionen, die ausgelagerte Service Provider-Manager ausführen können, gehören die folgenden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgaben des outgesourcten Service Provider-Managers

Onboarding eines ausgelagerten Service Provider-Mitarbeiters	Ein OSP-Manager kann OSP-Mitarbeiter eingliedern, um Fälle zu verwalten und zu erfüllen.
Weisen Sie einem OSP-Service Desk-Mitarbeiter einen Fall zu	Als externer Manager eines outgesourcten Kundenservices können Sie einem Service Desk-Mitarbeiter in Ihrer Gruppe einen Fall zuweisen.

Onboarding eines ausgelagerten Service Provider-Mitarbeiters

Ein outgesourcter Service Provider-Manager (OSP) kann OSP-Service Provider-Mitarbeiter einbinden, um Fälle zu verwalten und zu erfüllen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_csm_ocs.ext_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Outgesourcter Kundenservice** > **Onboarding für Service Desk-Mitarbeiter durchführen**an.
2. Füllen Sie die Felder im Formular für das Onboarding von Service Desk-Mitarbeitern oder Managern von outgesourcten Service Providern aus.

Option	Beschreibung
Vorname	Vorname des Service Desk-Mitarbeiters.
Nachname	Nachname des OSP-Mitarbeiters.
Anwender-ID	Eindeutige ID für den OSP-Mitarbeiter.
E-Mail	E-Mail-Adresse des OSP-Mitarbeiters.
Mobiltelefon	Mobiltelefonnummer des OSP-Mitarbeiters.
Geschäftstelefon	Geschäftliche Telefonnummer des OSP-Mitarbeiters.
Zuweisungsgruppe	Wählen Sie die Gruppe aus, der Sie angehören.

3. Klicken Sie auf **Absenden**.

Hinweis: Sobald das Onboarding abgeschlossen ist, wird eine Password Reset-E-Mail an die E-Mail-Adresse des Service Desk-Mitarbeiters gesendet.

Weisen Sie einem OSP-Service Desk-Mitarbeiter einen Fall zu

Als ausgelagerter externer Kundenservice-Manager können Sie einen Fall einem Service Desk-Mitarbeiter in Ihrer Gruppe zuweisen.

Vorbereitungen

Hinweis: Die externen Manager des ausgelagerten Kundenservice [sn_csm_ocs.ext_Manager] können ihre festgelegten Aufgaben mithilfe der Core-UI ausführen, da Arbeitsbereiche derzeit nicht unterstützt werden.

Erforderliche Rolle: sn_csm_ocs.ext_manager

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Outgesourcter Kundenservice** > **Fälle** > **Nicht zugewiesen**an.
2. Öffnen Sie einen Fall.
3. Geben Sie im Feld **Zugewiesen an** den Namen des Service Desk-Mitarbeiters ein, und wählen Sie den Service Desk-Mitarbeiter aus der angezeigten Liste aus.

   Sie können auch auf das Symbol „Suchen mit Liste“ ( ) Und wählen Sie den Service Desk-Mitarbeiter aus.

   Hinweis: Das Feld **Zuweisungsgruppe** ist bereits mit dem Gruppennamen gefüllt. Bei der Suche wird die Liste der Service Desk-Mitarbeiter angezeigt, die dieser Gruppe angehören.

4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Kundenmanagement

Verbessern Sie die Kundeninteraktion und -Zufriedenheit, indem Sie alle Interaktionen verwalten, um eine nahtlose und effiziente Service-Experience sicherzustellen. Vereinfachen Sie Prozesse, verbessern Sie die Kommunikation, und bieten Sie personalisierten Service.

Kundenmanagement

Kundenzugriffsverwaltung verwenden	Erfahren Sie, wie Kunden, beitragende Benutzer und Kundenservice-Mitarbeiter die Kundenzugriffsverwaltung verwenden.
Post-Sales Support verwenden	Erfahren Sie, wie Verbraucher, Manager, Service Desk-Mitarbeiter und Administratoren den verwenden Post-Sales Support Anwendung zum Generieren von Serviceverträgen und Vertragspositionen zur Bearbeitung der Services.
Social Media-Profil erstellen	Benutzer mit der Rolle „Kundenservice-Manager“ können ein Social Media-Profil für einen Account, einen Kontakt oder einen Verbraucher erstellen.
Social Media-Protokolleintrag erstellen	Benutzer mit der Rolle „Kundenservice-Manager“ können einen Social Media-Protokolleintrag für einen Fall erstellen.
Verwenden von Kundendatenmodellen für B2B2B2C	Mit dem B2B2C-Modell können Unternehmen aus verschiedenen Branchen Kundenbeziehungen auf mehreren Ebenen einfach konfigurieren und Geschäftskunden unterstützen, die wiederum ihre Endverbraucher unterstützen.

Kundenzugriffsverwaltung verwenden

Erfahren Sie, wie Kunden, beitragende Benutzer und Kundenservice-Mitarbeiter die Kundenzugriffsverwaltung verwenden.

Übersicht über das Kundenzugriffsmanagement

Mit der Kundenzugriffsverwaltung können Sie mehrere Kontakte und Verbraucher für Fälle und verkaufte Produkte unterstützen und sie auf diese Weise mit unterschiedlichen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugriffsebenen auf den Fall ausstatten. Sie können einem Fall auch zusätzliche interne Benutzer hinzufügen.

Zugehörige Informationen

Beschränken Sie den Kontaktzugriff

Zugehörige Parteien zum Fall hinzufügen

Hinzufügen von zugehörigen Parteien zu einem verkauften Produkt

Zugehörige Parteien zum Fall hinzufügen

Fügen Sie einem Fall zugehörige Parteien hinzu, um den zugehörigen Parteien (wie Kontakten oder Verbrauchern für den Fall) eine bestimmte Zugriffsebene zuzuordnen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Zugehörige Parteien und ihre zugewiesenen Verantwortlichkeiten sind Teil der Funktion „Kundenzugriffsmanagement“. Mit der Kundenzugriffsverwaltung können Sie mehrere Kontakte und Verbraucher für Fälle und verkaufte Produkte unterstützen und sie auf diese Weise mit unterschiedlichen Zugriffsebenen auf den Fall ausstatten. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Des Kundenzugriffsmanagements .

Zugehörige Parteien, die Fällen hinzugefügt werden, müssen ebenfalls die Rolle sn_customerservice.case_authorized_contributor zugewiesen werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Fälle** > **Alle**an.
2. Wählen Sie den Fall aus, dem Sie zugehörige Parteien hinzufügen möchten.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Zugehörige Parteien“ **Neu**.
4. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Datensatzformular der zugehörigen Partei

Feld	Beschreibung
Typ	Typ der zugehörigen Partei. Der Typ der zugehörigen Partei kann ein Kontakt, ein Verbraucher oder ein beitragender Benutzer sein. Sie können aus der Liste der Konfigurationen für zugehörige Parteien für die Fälle auswählen, die mit dem Basissystem bereitgestellt werden. ○ Autorisierter Kontakt ○ Autorisierter Verbraucher ○ Autorisierter Beitragender ○ Gelisteter Kontakt ○ Gelisteter Verbraucher
Fall	Fallnummer.
Reihenfolge	Gibt die Reihenfolge an, in der Datensätze angezeigt werden, organisiert gemäß den Geschäftseinstellungen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Wählen Sie **Absenden**.
   Zugehörige Parteien werden dem Fall hinzugefügt.
6. Stellen Sie sicher, dass dem in Schritt 4 ausgewählten Kontakt oder Verbraucher die Rolle sn_customerservice.case_authorized_contributor zugewiesen ist.

Ergebnis

Sobald dem Fall zugehörige Parteien mit einer geeigneten Funktionsrolle mit der Verantwortung „Autorisierter Vertreter“ hinzugefügt wurden, können sie die folgenden Aktionen ausführen.

- Schließen Sie einen Fall.
- Für Kunden sichtbare Fallaufgaben aktualisieren.
- Zusätzliche Kommentare und Anhänge hinzufügen.
- Eine Lösung akzeptieren oder ablehnen
- Benachrichtigungen über Fallaktualisierungen empfangen. Um sicherzustellen, dass zugehörige Parteien E-Mail-Benachrichtigungen erhalten, fügen Sie sie der E-Mail-Benachrichtigungskonfiguration hinzu.
  1. Navigieren zu **Alle** > **Systembenachrichtigung** > **E-Mail** > **Benachrichtigungen**an.
  2. Wählen Sie eine Benachrichtigung aus.
  3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Wer erhält das Schlosssymbol neben aus **Anwender/Gruppen in Feldern** .
  4. Wählen Sie in der Spalte verfügbar die Option aus **Anwender Der Zugehörigen Partei** Und/oder **Verbraucher Der Zugehörigen Partei** Und verschieben Sie sie in die Spalte ausgewählt.
  5. Wählen Sie das Sperrsymbol erneut aus, und aktualisieren Sie den Datensatz.
  6. Wiederholen Sie diese Schritte für jede der gewünschten Benachrichtigungen.

Zugehörige Informationen

Fallaktualisierungsbenachrichtigungen

Fallaktualisierungsbenachrichtigungen

Kontakte, Verbraucher und Beitragende Anwender, die einem Fall mit der Verantwortung eines autorisierten Vertreters hinzugefügt wurden, können alle E-Mail-Benachrichtigungen erhalten, die auch vom primären Kontakt des Falls empfangen werden.

Kontakte, die dem verkauften Produkt als zusätzliche Kontakte mit der Zuständigkeit „autorisierter Vertreter“ hinzugefügt wurden, können alle E-Mail-Benachrichtigungen erhalten, die der primäre Kontakt des Falls erhält.

Verbraucher, die dem verkauften Produkt als zusätzlicher Verbraucher mit der Verantwortung „autorisierter Vertreter“ hinzugefügt werden, können alle E-Mail-Benachrichtigungen erhalten, die der primäre Verbraucher des Falls erhält.

Interne Anwender, die dem Fall als zugehörige Parteien mit der Verantwortung „autorisierter Vertreter“ hinzugefügt wurden, können alle E-Mail-Benachrichtigungen erhalten, die der primäre Kontakt oder Verbraucher des Falls erhält.

Für E-Mails mit gelösten Fällen können zugehörige Parteien mit der Verantwortung „autorisierter Vertreter“ die vorgeschlagene Lösung akzeptieren oder ablehnen. Die Antworten auf E-Mails von zugehörigen Parteien können ähnlich wie der primäre Kontakt oder Verbraucher des Falls behandelt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollenzuweisungen für autorisierte Vertreter

Zugehörige Parteien, die Fällen hinzugefügt werden, müssen auch eine der CAM-Rollen (Customer Access Management) zugewiesen werden, z. B. die Rolle sn_customerservice.case_authorized_contributor. Weitere Informationen finden Sie unter Mit dem Kundenzugriffsmanagement installierte Rollen .

Hinzufügen von zugehörigen Parteien zu Benachrichtigungen

Zugehörige Parteien, die Fällen hinzugefügt werden, können Benachrichtigungen über Fallaktualisierungen erhalten. Um sicherzustellen, dass zugehörige Parteien E-Mail-Benachrichtigungen erhalten, fügen Sie sie der E-Mail-Benachrichtigungskonfiguration hinzu.

1. Navigieren zu **Alle** > **Systembenachrichtigung** > **E-Mail** > **Benachrichtigungen**an.
2. Wählen Sie eine Benachrichtigung aus.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Wer erhält das Schlosssymbol neben aus **Anwender/ Gruppen in Feldern** .
4. Wählen Sie in der Spalte verfügbar die Option aus **Anwender Der Zugehörigen Partei** Und/oder **Verbraucher Der Zugehörigen Partei** Und verschieben Sie sie in die Spalte ausgewählt.
5. Wählen Sie das Sperrsymbol erneut aus, und aktualisieren Sie den Datensatz.
6. Wiederholen Sie diese Schritte für jede der gewünschten Benachrichtigungen.

Hinzufügen von zugehörigen Parteien zu einem verkauften Produkt

Fügen Sie einem verkauften Produkt zugehörige Parteien hinzu, um den zugehörigen Parteien, z. B. Kontakten, Verbrauchern oder Accounts, die Zugriffsebene bereitzustellen.

Beispielsweise können bei Produkten, die von einem Kunden gekauft wurden, mehrere Abteilungen das Produkt nachverfolgen, z. B. das Finanzteam, das die Verlängerungen des Produkts nachverfolgt, oder das Betriebsteam, das die Wartung des Produkts nachverfolgt.

Mit dem Kundenzugriffsmanagement können Sie mehrere zugehörige Parteien hinzufügen und ihnen unterschiedliche Zugriffsebenen auf das verkaufte Produkt gewähren. Beim Hinzufügen von zugehörigen Parteien können Sie den Typ und die Zuständigkeit der zugehörigen Partei auswählen.

Aufgabe	Beschreibung
Fügen Sie zusätzliche Verbraucher für das verkaufte Produkt hinzu	Fügen Sie zusätzliche Verbraucher für das verkaufte Produkt und die zugehörigen Entitäten hinzu, indem Sie den Typ und die Verantwortlichkeit zusätzlicher Verbraucher definieren.
Fügen Sie zusätzliche Kontakte für das verkaufte Produkt hinzu	Fügen Sie zusätzliche Kontakte für das verkaufte Produkt und die zugehörigen Entitäten hinzu, indem Sie den Typ und die Verantwortlichkeit zusätzlicher Kontakte definieren.
Fügen Sie zusätzliche Accounts für das verkaufte Produkt hinzu	Fügen Sie zusätzliche Kontakte für das verkaufte Produkt und die zugehörigen Entitäten hinzu, indem Sie den Typ und die Verantwortlichkeit zusätzlicher Accounts oder Kontakte definieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Fügen Sie zusätzliche Verbraucher für das verkaufte Produkt hinzu

Fügen Sie zusätzliche Verbraucher für Ihre Business-to-Consumer (B2C) oder Business-to-Business-to-Consumer (B2B2B2C) verkauften Produkte hinzu, indem Sie den Typ und die Verantwortlichkeit zusätzlicher Verbraucher definieren. Nachdem Sie diese Informationen hinzugefügt haben, können zusätzliche Verbraucher denselben Zugriff auf den Verbraucher haben, der dem verkauften Produkt und den zugehörigen Entitäten zugeordnet ist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin und sn_customerservice_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Verantwortung, die dem zusätzlichen Verbraucher zugewiesen ist, der einem verkauften Produkt zugeordnet ist, erhält Zugriff auf das verkaufte Produkt und die zugehörigen Entitäten, einschließlich installierter Produkte, Installationsbasiselemente und Fälle, die verkauften Produkten zugeordnet sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Produkte** > **Verkaufte Produkte**an.
2. Wählen Sie den gewünschten Datensatz aus, dem Sie zusätzliche Verbraucher hinzufügen möchten.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Zusätzliche Verbraucher“ **Neu**.
   Ab dem Utah-Release ist die zugehörige Liste „zusätzliche Verbraucher“ für neue Kunden veraltet. Für Upgrade-Kunden wird die zugehörige Liste zusätzliche Verbraucher weiterhin unterstützt, zusammen mit der zugehörigen Liste „verkaufte Produkte – zugehörige Parteien“.
4. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Datensatzformular „An Verbraucher verkauftes Produkt“

Feld	Beschreibung
Verkauftes Produkt	Produkte und Komponenten, die an einen Verbraucher verkauft wurden.
Typ	Typ der zugehörigen Partei. **Hinweis:** Durch Auswahl des Typs der zugehörigen Partei wird die im Typ erwähnte Standardverantwortung der Verantwortlichkeit der zugehörigen Partei hinzugefügt.
Verbraucher	Kontakt, der für das verkaufte Produkt verantwortlich ist.
Verantwortlichkeit	Zugriffsebene für das verkaufte Produkte und zugehörige Informationen. Ein zusätzlicher Verbraucher mit der Verantwortung „Autorisierter Vertreter“ erfordert die Rolle sn_install_base.sold_product_authorized_consumer, um Zugriff auf das verknüpfte verkaufte Produkt und zugehörige Entitäten zu erhalten. Details finden Sie unter Mit der Kundenzugriffsverwaltung installierte Tabellen. **Hinweis:** Wenn **Verantwortlichkeit** Feld ist leer, Verbraucher können nicht auf das verkaufte Produkt und den zugehörigen Fall zugreifen.
Reihenfolge	Gibt die Reihenfolge an, in der Datensätze angezeigt werden, organisiert gemäß den Geschäftseinstellungen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Wählen Sie **Absenden**.
   Zusätzliche Verbraucher werden dem an Verbraucher verkauften Produkt hinzugefügt.

Ergebnis

Sobald dem verkauften Produkt zusätzliche Verbraucher mit einer geeigneten Funktionsrolle mit der Verantwortung „Autorisierter Vertreter“ hinzugefügt wurden, können sie die folgenden Aktionen ausführen:

- Zeigen Sie die Liste der verkauften Produkte und zugehörigen Installationsbasiselemente an.
- Erstellen Sie Fälle, indem Sie verkaufte Produkte oder Installationsbasen auswählen.
- Zeigen Sie die Liste der Fälle im Zusammenhang mit den verkauften Produkten oder betroffenen Installationsbasen an.
- Zeigen Sie die Liste der installierten Produkte an.
- Auf Fälle zugreifen, die dem verkauften Produkt zugeordnet sind.
- Servicekataloganforderungen über das verkaufte Produkt verwalten.

Hinweis:

- Beim Erstellen eines Falls für ein verkauftes Produkt können Sie nur für das Produkt autorisierte Verbraucher anzeigen.
- Wenn Sie jemanden als Verbraucher auswählen, können Sie nur die verkauften Produkte zuordnen, auf die er in dem Fall vollständigen Zugriff hat.

Fügen Sie zusätzliche Kontakte für das verkaufte Produkt hinzu

Fügen Sie zusätzliche Kontakte für das B2B-Produkt (Accounts oder Kontakte) oder das B2B2B2C-verkaufte Produkt hinzu, indem Sie den Typ und die Verantwortlichkeit definieren. Nach dem Hinzufügen haben zusätzliche Kontakte denselben Zugriff auf den Kontakt, der dem verkauften Produkt und den zugehörigen Entitäten zugeordnet ist.

Vorbereitungen

Hinweis: Zusätzliche Kontakte können über das Feld **Kontaktzugriff einschränken** aktiviert werden. Details finden Sie unter Beschränken Sie den Kontaktzugriff.

Erforderliche Rolle: admin und sn_customerservice_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Zuständigkeit, die dem zusätzlichen Kontakt zugewiesen ist, der einem verkauften Produkt zugeordnet ist, erhält Zugriff auf das verkaufte Produkt und die zugehörigen Entitäten, einschließlich installierter Produkte, Installationsbasiselemente und Fälle, die verkauften Produkten zugeordnet sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Produkte** > **Verkaufte Produkte**an.
2. Wählen Sie den gewünschten Datensatz aus, dem Sie zusätzliche Kontakte hinzufügen möchten.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Zusätzliche Kontakte“ **Neu**.
   Ab Release Utah ist die zugehörige Liste „zusätzliche Kontakte“ für neue Kunden veraltet. Für Upgrade-Kunden wird die zugehörige Liste zusätzliche Kontakte weiterhin zusammen mit der zugehörigen Liste „verkaufte Produkte – zugehörige Parteien“ unterstützt.
4. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datensatzformular „Kontakt hat Produkt verkauft“

Feld	Beschreibung
Verkauftes Produkt	Produkte und Komponenten, die an einen Account verkauft wurden.
Typ	Typ der zugehörigen Partei. **Hinweis:** Durch Auswahl des Typs der zugehörigen Partei wird die im Typ erwähnte Standardverantwortung der Verantwortlichkeit der zugehörigen Partei hinzugefügt.
Kontakt	Kontakt, der für das verkaufte Produkt verantwortlich ist.
Verantwortlichkeit	Zugriffsebene für das verkaufte Produkte und zugehörige Informationen. Ein zusätzlicher Kontakt mit der Verantwortung „Autorisierter Vertreter“ erfordert die Rolle sn_install_base.sold_product_authorized_contact, um Zugriff auf das verknüpfte verkaufte Produkt und zugehörige Entitäten zu erhalten. Details finden Sie unter Mit der Kundenzugriffsverwaltung installierte Tabellen. **Hinweis:** Wenn das Feld **Verantwortung** leer ist, können Kontakte nicht auf das verkaufte Produkt und den zugehörigen Fall zugreifen.
Reihenfolge	Gibt die Reihenfolge an, in der Datensätze angezeigt werden, organisiert gemäß den Geschäftseinstellungen.

5. Wählen Sie **Absenden**.
   Dem B2B-verkauften Produkt können zusätzliche Kontakte hinzugefügt werden.

   Hinweis: Hinzugefügte Kontakte können aus demselben Account, einem Partner-Account oder aus Kontaktbeziehungen stammen.

Ergebnis

Sobald dem verkauften Produkt zusätzliche Kontakte mit einer geeigneten Funktionsrolle mit der Verantwortung „Autorisierter Vertreter“ hinzugefügt wurden, können sie die folgenden Aktionen ausführen:

- Zeigen Sie die Liste der verkauften Produkte und zugehörigen Installationsbasiselemente an.
- Erstellen Sie Fälle, indem Sie verkaufte Produkte oder Installationsbasen auswählen.
- Zeigen Sie die Liste der Fälle im Zusammenhang mit den verkauften Produkten oder betroffenen Installationsbasen an.
- Zeigen Sie die Liste der installierten Produkte an.
- Auf Fälle zugreifen, die dem verkauften Produkt zugeordnet sind.
- Servicekataloganforderungen über das verkaufte Produkt verwalten.

Hinweis:

- Beim Erstellen eines Falls für ein verkauftes Produkt können Sie nur autorisierte Kontakte anzeigen.
- Wenn Sie jemanden als Kontakt auswählen, können Sie nur die verkauften Produkte zuordnen, auf die er in dem Fall vollständigen Zugriff hat.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Fügen Sie zusätzliche Accounts für das verkaufte Produkt hinzu

Fügen Sie zusätzliche Accounts oder Kontakte für Ihre Business-to-Business (B2B) oder Business-to-Business-to-Consumer (B2B2B2C) verkauften Produkte hinzu, indem Sie den Typ und die Verantwortlichkeit zusätzlicher Accounts oder Kontakte definieren. Sobald Sie Accounts als zugehörige Parteien hinzugefügt haben, können alle Kontakte, die dem Account der zugehörigen Partei zugeordnet sind, auf das verkaufte Produkt zugreifen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin und sn_customerservice_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Zuständigkeit, die den zusätzlichen Accounts zugewiesen ist, die einem verkauften Produkt zugeordnet sind, erhält Zugriff auf das verkaufte Produkt und die zugehörigen Entitäten, einschließlich installierter Produkte, Installationsbasiselemente und Fälle, die verkauften Produkten zugeordnet sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Produkte** > **Verkaufte Produkte**an.
2. Wählen Sie den Datensatz aus, dem Sie den zusätzlichen Account hinzufügen möchten.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste verkauftes Produkt zugehörige Parteien die Option aus **Neu** .
4. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Datensatzformular für zugehörige Partei des verkauften Produkts

Feld	Beschreibung
Verkauftes Produkt	Produkte und Komponenten, die an einen Account verkauft werden.
Typ	Typ der zugehörigen Partei. **Hinweis:** Durch Auswahl des Typs „zugehörige Partei“ wird die Standardverantwortung, die im Typ erwähnt wird, der Verantwortlichkeit der zugehörigen Partei hinzugefügt.
Account	Kontakte des Accounts, der für das verkaufte Produkt verantwortlich ist.
Verantwortlichkeit	Zugriffsebene für das verkaufte Produkte und zugehörige Informationen. Ein zusätzlicher Account mit der Zuständigkeit „autorisierter Account“ erfordert die Rolle „sn_install_Base.sold_Product_authorized_contact“, um Zugriff auf das zugehörige verkaufte Produkt und die zugehörigen Entitäten zu erhalten. Details finden Sie unter Mit der Kundenzugriffsverwaltung installierte Tabellen. **Hinweis:** Wenn **Verantwortlichkeit** Feld ist leer, die Accounts haben keinen Zugriff auf das verkaufte Produkt und den zugehörigen Fall.
Reihenfolge	Gibt die Reihenfolge an, in der Datensätze angezeigt werden, organisiert gemäß den Geschäftseinstellungen.

5. Wählen Sie **Absenden**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie können dem verkauften B2B-Produkt zusätzliche Accounts hinzufügen.

Hinweis: Hinzugefügte Accounts können aus demselben Account, Partneraccount oder aus Kontaktbeziehungen stammen.

Ergebnis

Nachdem dem verkauften Produkt mit der Zuständigkeit „autorisierter Account“ zusätzliche Accounts hinzugefügt wurden, können die Kontakte dieser Accounts mit der erforderlichen funktionalen Rolle die folgenden Aktionen ausführen:

- Zeigen Sie die Liste der verkauften Produkte und zugehörigen Installationsbasiselemente an.
- Erstellen Sie Fälle, indem Sie verkaufte Produkte oder Installationsbasen auswählen.
- Zeigen Sie die Liste der Fälle an, die sich auf die verkauften Produkte oder betroffenen Installationsbasen beziehen.
- Zeigen Sie die Liste der installierten Produkte an.
- Greifen Sie auf Fälle zu, die dem verkauften Produkt zugeordnet sind.

Hinweis:

- Beim Erstellen eines Falls für ein verkauftes Produkt können Sie nur die autorisierten Accounts für das verkaufte Produkt des Accounts anzeigen.
- Wenn Sie einen Account auswählen, können Sie dem Fall nur ein verkauftes Produkt zuordnen, auf das Sie vollen Zugriff haben.

Fügen Sie einem Installationsbasiselement zugehörige Parteien hinzu

Fügen Sie einem Installationsbasiselement in zugehörige Parteien hinzu Kundenservice-Management Anwendung, damit Sie einer anderen Partei Zugriff auf eine Installationsbasis ermöglichen können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin und sn_customerservice_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Eine mit der Installationsbasis verbundene Partei ist eine Liste von Kontakten, Verbrauchern, Beitragenden, Mitgliedern der Serviceorganisation, Accounts, oder Serviceorganisationen. Sie fügen eine zugehörige Partei hinzu, um Zugriff auf eine andere Partei zu ermöglichen, die nicht der Besitzer der Installationsbasis ist. Die zugehörigen Parteien, die Sie einer Installationsbasis zuordnen, können auf die Installationsbasis und zugehörige Entitäten zugreifen, einschließlich der installierten Produkte, verkauften Produkte und Fälle, die der Installationsbasis zugeordnet sind.

Hinweis: Mit können Sie zusätzliche Kontakte aktivieren **Beschränken Sie Den Kontaktzugriff** Feld. Details finden Sie unter Beschränken Sie den Kontaktzugriff.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Produkte** > **Installationsbasiselemente**an.
2. Öffnen Sie ein Installationsbasiselement aus der Liste.
3. Wählen Sie Aus **Installationsbasis – Zugehörige Parteien** , Und wählen Sie aus **Neu** .
4. Von **Typ** Wählen Sie in der Dropdown-Liste den Typ der zugehörigen Partei aus, die Sie dem Installationsbasiselement hinzufügen möchten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Basierend auf der von Ihnen ausgewählten Auswahl können Sie eine der Kombinationen in der folgenden Tabelle zuweisen:

Liste „zugehöriger Typ“

Typ	Funktionale Rolle	Entität
Autorisiertes Konto	Autorisierter Kontakt für Installationsbasis (sn_install_base.install_base_authorized_contact)	Account
Autorisierter Kontakt	Autorisierter Kontakt für Installationsbasis (sn_install_base.install_base_authorized_contact)	Kontakt
Autorisierter Verbraucher	Installationsbasis – autorisierter Verbraucher (sn_install_base.install_base_authorized_consumer)	Verbraucher
Autorisierter Beitragender	Installationsbasis – autorisierter Beitragender (sn_install_base.install_base_authorized_contributor)	Anwender
Autorisiertes Mitglied	Autorisiertes Mitglied der Installationsbasis (sn_install_base.install_base_authorized_member)	Serviceorganisation
Autorisierte Serviceorganisation	Autorisiertes Mitglied der Installationsbasis (sn_install_base.install_base_authorized_member)	Serviceorganisation
Aufgelisteter Account		Nicht zutreffend
Gelisteter Kontakt		Nicht zutreffend
Gelisteter Verbraucher		Nicht zutreffend
Gelisteter Beitragender		Nicht zutreffend
Aufgelistetes Mitglied		Nicht zutreffend
Aufgelistete Serviceorganisation		Nicht zutreffend

Hinweis: Die **Verantwortlichkeit** Das Feld im Formular „zugehörige Parteien der Installationsbasis“ wird basierend auf dem ausgewählten Typ der zugehörigen Partei automatisch ausgefüllt. Informationen zum Typ der zugehörigen Parteien finden Sie unter Erstellen Sie Konfigurationen zugehöriger Parteien.

5. Zur Verwendung von **Reihenfolge** Feld, um die Reihenfolge anzugeben, in der Datensätze angezeigt werden, organisiert nach Geschäftseinstellungen.
6. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnis

Der Kontakt wird dem Installationsbasiselement als zugehörige Partei zugewiesen. Der Kontakt erhält Zugriff auf alle entsprechenden Elemente, z. B. die untergeordneten Installationsbasiselemente und die Fälle im Formular „Installationsbasiselement“.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beschränken Sie den Kontaktzugriff

Beschränken Sie den Kontaktzugriff auf verkaufte Produkte und Installationsbasen, indem Sie den Zugriff für zugehörige Kontakte und ihre Zugriffsebenen für das Kundenzugriffsmanagement beschränken.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_manager und sn_customerservice.customer_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Indem Sie den Kontaktzugriff einschränken, können Sie den Zugriff auf Entitäten beschränken, die auf den Kontakten basieren, die den verkauften Produkten und Installationsbasen zugewiesen sind. Sie können keine doppelten Accountzugriffsdatensätze mit demselben Account erstellen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Administration** > **Accountzugriff verwalten**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Datensatzformular „Accountzugriff“

Feld	Beschreibung
Account	Accounts mit Einschränkungen für den Zugriff auf die verkauften Produkte und Installationsbasen, die auf den zugehörigen Kontakten und der Zugriffsebene basieren.
Kontaktzugriff einschränken	Zugriff, der basierend auf zugeordneten Kontakten auf Entitäten beschränkt ist. Wenn der Wert des Felds ist **Falsch** , Die Kontakte, die dem Account zugeordnet sind, können die verkauften Produkte und Installationsbasen lesen, die dem Account zugeordnet sind. Wenn der Wert des Felds ist **Wahr** , Die Kontakte, die den Accounts zugeordnet sind, erhalten keinen Zugriff auf die verkauften Produkte und Installationsbasen, es sei denn, sie werden als Kontakt im Datensatz oder als zugehörige Partei hinzugefügt. Die folgenden Kontakte erhalten Zugriff auf die verkauften Produkte und Installationsbasen: ○ Kontakte, die den Datensätzen des verkauften Produkts und der Installationsbasis zugeordnet sind. ○ Kontakte, die als zugehörige Parteien mit der Verantwortung eines autorisierten Vertreters hinzugefügt werden. ○ Kontakte, die zu Accounts gehören, die als zugehörige Parteien mit einer Verantwortlichkeit für autorisierte Accounts hinzugefügt werden.

4. Wählen Sie **Absenden**.

Zugehörige Informationen

Fügen Sie zusätzliche Kontakte für das verkaufte Produkt hinzu

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Post-Sales Support verwenden

Erfahren Sie, wie Verbraucher, Manager, Service Desk-Mitarbeiter und Administratoren den verwenden Post-Sales Support Anwendung zum Generieren von Serviceverträgen und Vertragspositionen zur Bearbeitung der Services.

Serviceverträge, Servicevertragspositionen und Berechtigungen können auf folgende Weise erstellt werden:

- Über Workflows: Sie können Serviceverträge, Servicevertragspositionen und Berechtigungen mithilfe des Workflows für Verträge und Berechtigungen erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter .

  Hinweis: Wenn eine Servicevertragsposition oder -Berechtigung über erstellt wird Vertriebs- und Auftragsmanagement Workflow, die Account-/Verbraucher-/Haushaltsdetails werden aus dem verkauften Produkt kopiert, und es erbt den Status des verkauften Produkts. Wenn sich der Status der Vertragsposition ändert, wird derselbe Status mit dem übergeordneten verkauften Produkt synchronisiert.

- Über API-Integrationen:
  - Servicevertrags-API
  - Berechtigungs-API

Mit Verträgen und Berechtigungen Workflows

Erfahren Sie, wie Sie mit Verträgen und Berechtigungen mithilfe von Workflows Serviceverträge, Servicevertragspositionen und Berechtigungen erstellen und verwalten können.

Sie können den Lebenszyklus von Kundenserviceverträgen und -Berechtigungen von der Angebotserstellung bis zur Vertragserstellung mithilfe von Verträgen und Berechtigungs-Workflows verwalten. Mit Workflows können Sie mehrere Entitäten gleichzeitig anhalten, fortsetzen, abbrechen und verlängern. Sie können auch die folgenden Funktionen mithilfe von Workflows ausführen:

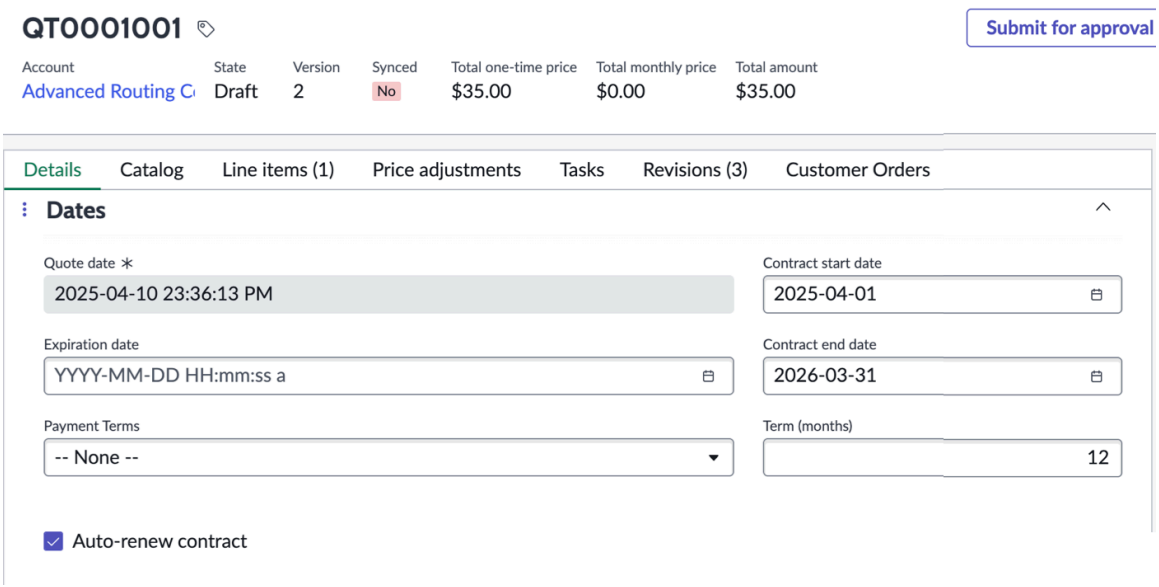
- Erstellen, Aussetzen, Fortsetzen, Abbrechen und verlängern Sie Serviceverträge.
- Erstellen, ändern, anhalten, fortsetzen, Abbrechen, und verlängern Sie Servicevertragspositionen und Berechtigungen.

Automatische Verlängerung von Serviceverträgen

Beim Erstellen neuer Serviceverträge aus Angeboten oder Aufträgen können Sie auswählen **Vertrag automatisch verlängern** Option für ein Angebot oder einen Auftrag, um die Verträge automatisch zu verlängern. Sie können das Datum der automatischen Verlängerung des Vertrags in der Richtlinienentscheidungstabelle „Kunden-Lebenszyklus-Workflows“ konfigurieren. Standardmäßig können Sie die automatische Verlängerung 90, 60 oder 30 Tage vor dem Enddatum des Vertrags oder am Erstellungsdatum des Vertrags initiieren. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen von Verträgen und Berechtigungen mithilfe von Workflows.

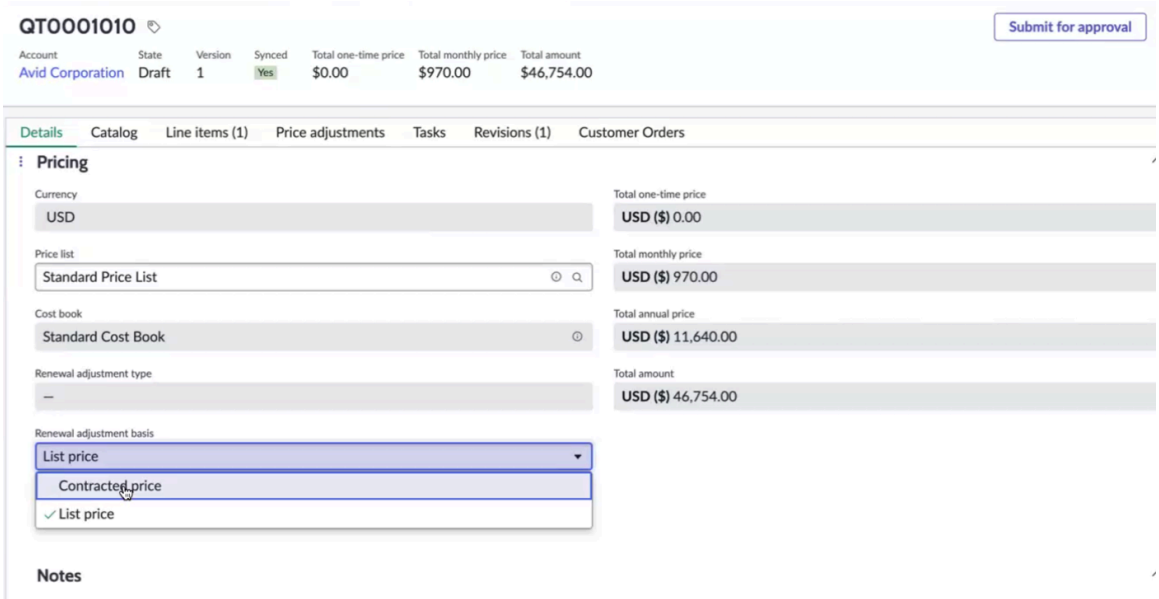
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Automatische Verlängerung für Serviceverträge für Angebote



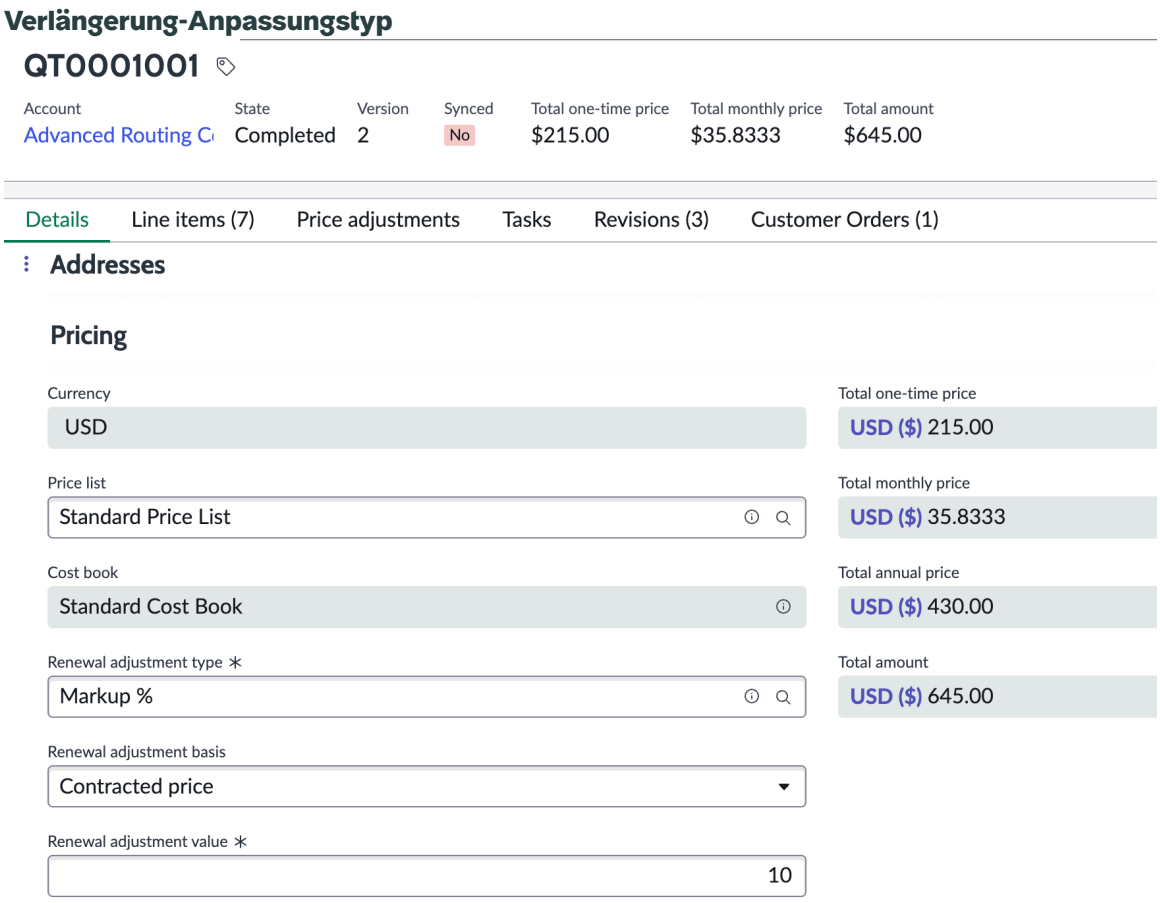
Im Feld Verlängerungsanpassungsbasis können Sie auswählen **Listenpreis** Oder **Vereinbarter Preis** . Wenn Sie Listenpreis auswählen, wird der Vertrag zum Marktpreis des Vertrags zum Zeitpunkt des Verlängerungsdatums verlängert.

Verlängerung-Anpassungsbasis

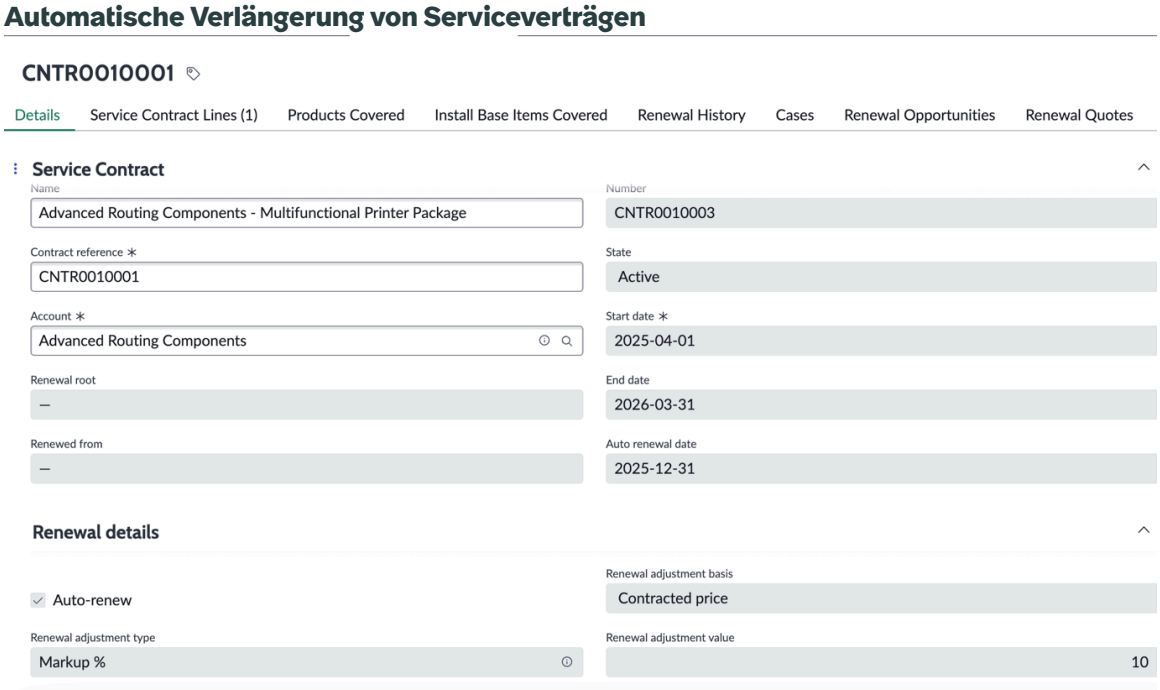


Wenn Sie den Vertragspreis auswählen, haben Sie die Möglichkeit, den Vertrag zu Markdown % oder Markup % des aktuellen Vertragspreises zu verlängern. Beispiel: Wenn Sie auswählen **Markup %** Und geben Sie 10 in ein **Wert der Verlängerungsanpassung** , Der Servicevertrag wird um 10 % über dem aktuellen Vertragspreis verlängert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Dieses genaue Verlängerungsdatum und die Verlängerungsanpassungen für diesen Servicevertrag sind im Servicevertragsformular in sichtbar **Datum der automatischen Verlängerung** Feld.



Automatische Übersetzung

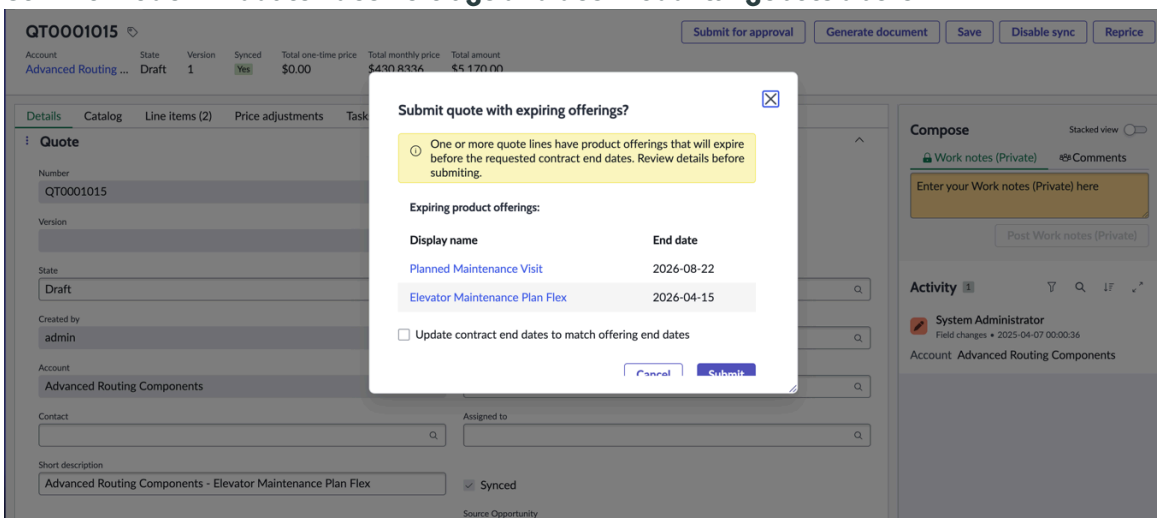
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie können die Felder für die Verlängerungsanpassung im Servicevertrag nicht ändern. Sie können die Werte für die Verlängerungsanpassung nur für das Angebot und die Aufträge ändern.

Vertragsenddatum wird aktualisiert

Während der Angebotsverarbeitung warnt das System Sie, wenn das Vertragsenddatum das Enddatum des Produktangebots überschreitet. Wenn Sie Angebote zur Genehmigung übermitteln, wird ein Dialogfeld mit einer Warnung angezeigt. Sie können die Option auswählen **Aktualisieren Sie die Enddaten des Vertrags, um die Enddaten des Angebots abzugleichen** Um das Vertragsenddatum mit dem Enddatum des Produktangebots abzugleichen.

Stimmt mit den Enddaten des Vertrags und des Produktangebots überein



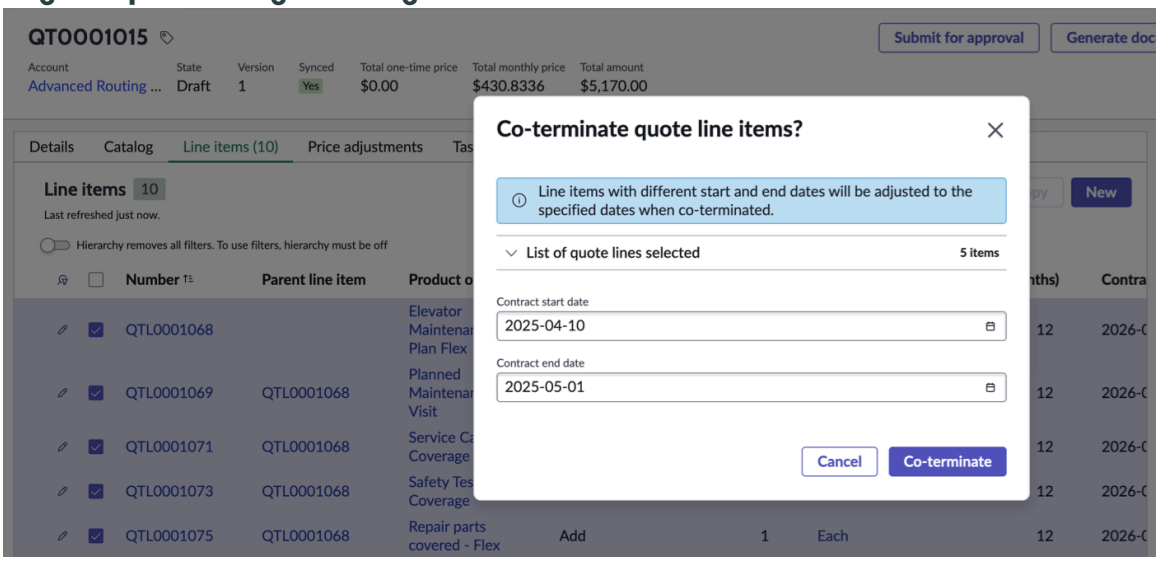
Wenn Sie diese Option nicht auswählen und das Angebot genehmigen, bleibt das Enddatum des Vertrags unverändert.

Angebotspositionen gleichzeitig beenden

Sie können mehreren Angebotspositionen beim Erstellen oder verlängern eines Angebots dieselben Start- und Enddaten zuweisen. Auf der **Einzelposten** Wählen Sie auf der Seite „Angebotsdetails“ mehrere Angebotspositionen aus, und wählen Sie dann aus **Gleichzeitig beenden** . Alle ausgewählten Angebotspositionen haben dasselbe Start- und Enddatum.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Angebotspositionen gleichzeitig beenden



Setzen Sie einen Servicevertrag aus

Setzen Sie einen Servicevertrag und seine untergeordneten Servicevertragspositionen aus, indem Sie einen Auftrag in erstellen Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM. Durch das Aussetzen eines Servicevertrags werden die in diesem Servicevertrag angegebenen Services ausgesetzt oder deaktiviert.

Vorbereitungen

Sie können einen Servicevertrag aussetzen, wenn sich mindestens eines der zugehörigen verkauften Stammprodukte im Status „aktiv“ befindet. Für Produktbestandsdatensätze können Sie einen Servicevertrag aussetzen, wenn sich der zugehörige Produktbestandsdatensatz im Status „aktiv“ befindet.

Hinweis: Wenn Sie keinen Fortsetzungsauftrag erstellen, wird der Servicevertrag auf unbestimmte Zeit ausgesetzt.

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_Manager und sn_ind_tmt_orm.order_Agent

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM**an.
2. Wählen Sie in der Liste Verträge und Berechtigungen die Option aus **Serviceverträge** .
3. Wählen Sie in der Liste Verträge und Berechtigungen – Serviceverträge den Servicevertrag aus.
4. Wählen Sie **Anhalten** aus.
5. Geben Sie im Fenster Servicevertrag aussetzen den Zeitraum der Aussetzung für den Servicevertrag in ein **Startdatum und -Uhrzeit** Und **Enddatum und -Uhrzeit** Felder.

   Hinweis: Wenn Sie keinen Wert in eingeben **Enddatum und -Uhrzeit** Feld wird der Servicevertrag auf unbestimmte Zeit ausgesetzt. Sie können den Servicevertrag manuell fortsetzen. Weitere Informationen finden Sie unter Setzen Sie einen Servicevertrag fort.

6. Fügen Sie einen Grund für eine Aussetzung in hinzu **Grund für die Aussetzung** Feld.
7. Wählen Sie **Anhalten** aus.
   Für diesen Servicevertrag wird ein Auftrag mit der Aussetzungsaktion erstellt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

8. Doppelklicken Sie in der zugehörigen Liste Auftragspositionen auf den Wert Status der übergeordneten Auftragsposition, und legen Sie ihn auf fest **Abgeschlossen** .
   Die Änderungen sind im Servicevertrag sichtbar.

Ergebnis

Mit dem Servicevertrag werden auch alle zugehörigen Servicevertragspositionen und Berechtigungen ausgesetzt. Der Servicevertrag bleibt jedoch im aktuellen Status. Wenn Sie ein Enddatum und eine Endzeit angeben, wird eine Auftragsposition fortsetzen als Teil desselben Auftrags erstellt. Nach diesem Aussetzungszeitraum befinden sich der Servicevertrag und alle zugehörigen untergeordneten Servicevertragspositionen und Berechtigungen erneut im Status „aktiv“ oder „Entwurf“. Nach dem Enddatum des Servicevertrags werden der ausgesetzte Servicevertrag und alle zugehörigen untergeordneten Servicevertragspositionen und Berechtigungen in den Status „Abgelaufen“ versetzt.

Ändern Sie einen Servicevertrag

Ändern Sie einen Servicevertrag, damit Sie seine vorhandenen Konfigurationen aktualisieren können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle:

- Zum Erstellen eines Auftrags benötigen Sie sn_customerservice_Manager und sn_ind_tmt_orm.order_Agent.
- Zum Erstellen eines Angebots benötigen Sie sn_customerservice_Manager und sn_Sales_common.Sales_Agent.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM**an.
2. Wählen Sie in der Liste Verträge und Berechtigungen die Option aus **Serviceverträge** .
3. Wählen Sie in der Liste Verträge und Berechtigungen – Serviceverträge den Servicevertrag aus.
4. Wählen Sie Aus **Ändern Sie alle Positionen** Dient zum Ändern des Servicevertrags.
5. Ändern Sie auf der Konfigurator-UI die vorhandenen Konfigurationen für die Servicevertragsposition. Weitere Informationen zur Konfigurator-UI finden Sie unter Vertriebs- und Auftragsmanagement erkunden .

   Hinweis: Die Konfigurator-UI wird nur angezeigt, wenn der Servicevertrag über eine einzelne Servicevertragsposition verfügt. Für mehrere Servicevertragspositionen wird ein Angebot oder ein Auftrag mit Vertragspositionen im Status „Entwurf“ oder „aktiv“ erstellt.

6. Wählen Sie **Aktualisieren**.
   Ein Auftrag oder ein Angebot wird abhängig von den Regeln erstellt, die in der Richtlinienentscheidungstabelle „Kundenlebenszyklus-Workflows“ festgelegt sind. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren der Richtlinienentscheidungstabelle für Kundenlebenszyklus-Workflows.
   - Wenn die ausgewählte Zielentität ein Angebot ist, wird ein Angebot zum Ändern des Servicevertrags erstellt. Sie können die Angebotsnummer in der Bestätigungsnachricht auswählen, um die geänderten Angebotspositionen anzuzeigen. Das Angebot wird

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

genehmigt, und der Status ändert sich in **Abgeschlossen** Dient zum Erstellen eines Auftrags.

- Wenn die ausgewählte Zielentität ein Auftrag ist, wird ein Auftrag zum Ändern des Servicevertrags erstellt. Sie können in der Bestätigungsnachricht auf die Auftragsnummer klicken, um die geänderten Auftragspositionen anzuzeigen.

7. Doppelklicken Sie in der zugehörigen Liste Auftragspositionen auf den Wert Status der übergeordneten Auftragsposition, und legen Sie ihn auf fest **Abgeschlossen** .
   Die Änderungen sind im Servicevertrag sichtbar.

Setzen Sie einen Servicevertrag fort

Setzen Sie einen Servicevertrag und seine untergeordneten Servicevertragspositionen fort, indem Sie einen Auftrag in erstellen Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM. Wenn Sie einen Servicevertrag fortsetzen, starten Sie die in diesem Servicevertrag angegebenen Services neu.

Vorbereitungen

Sie können einen Servicevertrag fortsetzen, wenn sich mindestens eines der zugehörigen verkauften Stammprodukte im Status „Inaktiv“, „Abgebrochen“ oder „Angehalten“ befindet. Für Produktbestandsdatensätze können Sie einen Servicevertrag fortsetzen, wenn sich der zugehörige Produktbestandsdatensatz im Status „Angehalten“ befindet.
Erforderliche Rolle: sn_customerservice_Manager und sn_ind_tmt_orm.order_Agent.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfigurierbarer CSM/FSM-Arbeitsbereich.**an.
2. Wählen Sie in der Liste Verträge und Berechtigungen die Option aus **Serviceverträge** .
3. Wählen Sie in der Liste Verträge und Berechtigungen – Serviceverträge den Servicevertrag aus.
4. Wählen Sie Aus **Fortsetzen** .
5. Im Fenster Servicevertrag fortsetzen in **Startdatum und -Uhrzeit** Feld eingeben, wann Sie den Servicevertrag fortsetzen möchten.
6. Fügen Sie einen Grund für die Fortsetzung des Servicevertrags in hinzu **Grund für Fortsetzung** Feld.
7. Wählen Sie Aus **Fortsetzen** .
   Ein Auftrag zum Fortsetzen des Servicevertrags wird erstellt.
8. Doppelklicken Sie in der zugehörigen Liste Auftragspositionen auf den Wert Status der übergeordneten Auftragsposition, und legen Sie ihn auf fest **Abgeschlossen** .
   Die Änderungen sind im Servicevertrag sichtbar.

Ergebnis

Der Servicevertrag und alle zugehörigen untergeordneten Vertragspositionen und Berechtigungen befinden sich je nach Startdatum der jeweiligen Entität wieder im Status „aktiv“ oder „Entwurf“.

Verlängern Sie einen Servicevertrag

Verlängern Sie einen Servicevertrag im Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Bevor der Servicevertrag abläuft.

Vorbereitungen

Sie können einen Servicevertrag nicht verlängern, wenn er sich im Status „Abgebrochen“ befindet oder kein Enddatum hat.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Auftragsverarbeitung für produktbestandsbasierte Verträge wird gemäß dem Erfüllungs-Flow ausgeführt, der vom Kunden für diese verlängerten Angebote definiert wurde.

Erforderliche Rolle:

- Zum Erstellen eines Auftrags benötigen Sie sn_customerservice_Manager und sn_ind_tmt_orm.order_Agent.
- Zum Erstellen eines Angebots oder einer Verkaufschance benötigen Sie sn_customerservice_Manager und sn_Sales_common.Sales_Agent.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM**an.
2. Wählen Sie in der Liste Verträge und Berechtigungen die Option aus **Serviceverträge** .
3. Wählen Sie in der Liste Verträge und Berechtigungen – Serviceverträge den Servicevertrag aus.
4. Wählen Sie Aus **Verlängern** .
   Die Zielentität wird abhängig von den Regeln erstellt, die in der Richtlinienentscheidungstabelle für Kundenlebenszyklus-Workflows festgelegt sind. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren der Richtlinienentscheidungstabelle für Kundenlebenszyklus-Workflows.
   - Wenn die ausgewählte Zielentität ein Angebot ist, wird ein Angebot zur Verlängerung des Servicevertrags erstellt. Sie können die Angebotsnummer aus der Bestätigungsnachricht auswählen, um das Verlängerungsangebot zu überprüfen. Nachdem das Angebot genehmigt wurde und der Status auf aktualisiert wurde **Abgeschlossen** , Wird ein Auftrag zur weiteren Verarbeitung erstellt.
   - Wenn die ausgewählte Zielentität ein Auftrag ist, wird ein Auftrag zur Verlängerung des Servicevertrags erstellt. Sie können die Auftragsnummer aus der Bestätigungsnachricht auswählen, um den Verlängerungsauftrag zu überprüfen.
   - Wenn die ausgewählte Zielentität eine Opportunity ist, wird eine Möglichkeit zum verlängern des Servicevertrags erstellt. Sie können die Opportunity-Nummer aus der Bestätigungsnachricht auswählen, um die Verlängerungsmöglichkeit zu überprüfen.
   - Wenn die ausgewählte Zielentität eine Opportunity und ein Angebot ist, werden sowohl die Opportunity als auch das Angebot zur Verlängerung des Servicevertrags erstellt. Sie können zur Verkaufschance und zum Angebot navigieren, indem Sie die Nummern in der Bestätigungsnachricht auswählen.
5. Nachdem die Auftragspositionen erfüllt sind, legen Sie den Status auf fest **Abgeschlossen** .
   Ein neuer Servicevertrag wird erstellt.

Ergebnis

Ein neuer Servicevertrag wird im Status Entwurf erstellt. Weitere Details können Sie in der zugehörigen Liste Verlängerungsverlauf anzeigen.

Stornieren Sie einen Servicevertrag

Erstellen Sie einen Auftrag, um einen Servicevertrag und seine untergeordneten Servicevertragspositionen auf der zu stornieren Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM. Wenn Sie einen Servicevertrag stornieren, beenden Sie die in diesem Servicevertrag angegebenen Services.

Vorbereitungen

Sie können einen Servicevertrag stornieren, wenn sich mindestens eines der zugehörigen verkauften Stammprodukte im Status „aktiv“ oder „Angehalten“ befindet. Für Produktbestandsdatensätze können Sie einen Servicevertrag stornieren, wenn sich der zugehörige Produktbestandsdatensatz im Status „aktiv“ oder „Angehalten“ befindet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_Manager und sn_ind_tmt_orm.order_Agent

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM**an.
2. Wählen Sie in der Liste Verträge und Berechtigungen die Option aus **Serviceverträge** .
3. Wählen Sie in der Liste Verträge und Berechtigungen – Serviceverträge den Servicevertrag aus.
4. Wählen Sie **Abbrechen**.
   Alle zugehörigen Servicevertragspositionen und Berechtigungen werden ebenfalls storniert und auf den Status „Abgebrochen“ gesetzt.
5. Im Fenster Servicevertrag stornieren in **Startdatum und -Uhrzeit** Geben Sie das Datum ein, an dem der Servicevertrag storniert wird.
6. Fügen Sie einen Grund für einen Abbruch in hinzu **Grund für Stornierung** Feld.
7. Wählen Sie **Abbrechen**.
   Für diesen Servicevertrag wird ein Auftrag mit der Aktion „Abbrechen“ erstellt.
8. Doppelklicken Sie in der zugehörigen Liste Auftragspositionen auf den Wert Status der übergeordneten Auftragsposition, und legen Sie ihn auf fest **Abgeschlossen** .
   Die Änderungen sind im Servicevertrag sichtbar.

Ergebnis

Mit dem Servicevertrag werden auch alle zugehörigen Servicevertragspositionen und Berechtigungen storniert und befinden sich in **Abgebrochen** status.

Sperren Sie eine Servicevertragsposition

Setzen Sie eine Servicevertragsposition und ihre untergeordneten Servicevertragspositionen aus, indem Sie einen Auftrag im konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich erstellen. Durch das Aussetzen einer Servicevertragsposition setzen Sie die Services und Merkmale aus, die dieser Servicevertragsposition zugeordnet sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Vorbereitungen

Sie können eine Servicevertragsposition aussetzen, wenn sich das zugehörige verkaufte Stammprodukt im Status „aktiv“ befindet. Für Produktbestandsdatensätze können Sie eine Servicevertragsposition aussetzen, wenn sich der zugehörige Produktbestandsdatensatz im Status „aktiv“ befindet.

Hinweis: Wenn Sie keinen Fortsetzungsauftrag erstellen, wird die Servicevertragsposition unbegrenzt ausgesetzt.

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_Manager und sn_ind_tmt_orm.order_Agent

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM**an.
2. Wählen Sie in der Liste Verträge und Berechtigungen die Option aus **Serviceverträge** .
3. Wählen Sie in der Liste Verträge und Berechtigungen – Serviceverträge den Servicevertrag aus.
4. Wählen Sie die Servicevertragsposition aus der zugehörigen Liste Servicevertragspositionen aus, die Sie aussetzen möchten.
5. Wählen Sie **Anhalten** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Geben Sie im Fenster „Servicevertragsposition aussetzen“ den Zeitraum der Aussetzung für die Servicevertragsposition in ein **Startdatum und -Uhrzeit** Und **Enddatum und -Uhrzeit** Feld.

   Hinweis: Wenn Sie keinen Wert in eingeben **Enddatum und -Uhrzeit** , Die Servicevertragsposition wird ausgesetzt. Sie können den Servicevertrag manuell fortsetzen, indem Sie die Option Fortsetzen verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter Setzen Sie eine Servicevertragsposition fort

7. Fügen Sie einen Grund für eine Aussetzung in hinzu **Grund für die Aussetzung** Feld.
8. Wählen Sie **Anhalten** aus.
   Für diese Servicevertragsposition wird ein Auftrag mit der Aussetzungsaktion erstellt.
9. Doppelklicken Sie in der zugehörigen Liste Auftragspositionen auf den Wert Status der übergeordneten Auftragsposition, und legen Sie ihn auf fest **Abgeschlossen** .
   Die Änderungen sind in der Servicevertragsposition sichtbar.

Ergebnis

Mit der Servicevertragsposition werden auch alle zugeordneten Entitäten in der Hierarchie ausgesetzt. Wenn Sie ein Enddatum und eine Endzeit angeben, wird eine Auftragsposition fortsetzen als Teil desselben Auftrags erstellt. Nach diesem Aussetzungszeitraum befindet sich die Servicevertragsposition erneut im Status „aktiv“. Nach dem Enddatum des Servicevertrags werden die angehaltene Servicevertragsposition und alle zugehörigen untergeordneten Servicevertragspositionen und Berechtigungen in den Status Abgelaufen versetzt.

Ändern Sie eine Servicevertragsposition

Ändern Sie eine Servicevertragsposition, damit Sie ihre vorhandenen Konfigurationen aktualisieren können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle:

- Zum Erstellen eines Auftrags benötigen Sie sn_customerservice_Manager und sn_ind_tmt_orm.order_Agent.
- Zum Erstellen eines Angebots benötigen Sie sn_customerservice_Manager und sn_Sales_common.Sales_Agent.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM**an.
2. Wählen Sie in der Liste Verträge und Berechtigungen die Option aus **Serviceverträge** .
3. Wählen Sie in der Liste Verträge und Berechtigungen – Serviceverträge den Servicevertrag aus.
4. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Servicevertragspositionen eine oder mehrere Servicevertragspositionen aus, für die Sie die Merkmale und Einzelposten ändern möchten.
5. Wählen Sie Aus **Ändern** Zum Ändern der ausgewählten Servicevertragspositionen.
6. Ändern Sie auf der Konfigurator-UI die vorhandenen Konfigurationen für die Servicevertragsposition. Weitere Informationen zur Konfigurator-UI finden Sie unter Vertriebs- und Auftragsmanagement erkunden .

   Hinweis: Die Konfigurator-UI wird nur angezeigt, wenn Sie eine einzelne Servicevertragsposition auswählen. Wenn Sie mehrere Servicevertragspositionen ausgewählt haben, wird der erstellte Auftrag oder das erstellte Angebot angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

7. Wählen Sie **Aktualisieren**.
   Ein Auftrag oder ein Angebot wird abhängig von den Regeln erstellt, die in der Richtlinienentscheidungstabelle „Kundenlebenszyklus-Workflows“ festgelegt sind. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren der Richtlinienentscheidungstabelle für Kundenlebenszyklus-Workflows.
   - Wenn die ausgewählte Zielentität ein Angebot ist, wird ein Angebot zum Ändern der Servicevertragsposition erstellt. Sie können in der Bestätigungsnachricht auf die Angebotsnummer klicken, um die geänderten Angebotspositionen anzuzeigen. Das Angebot wird genehmigt, und der Status ändert sich in **Abgeschlossen** Dient zum Erstellen eines Auftrags.
   - Wenn die ausgewählte Zielentität ein Auftrag ist, wird ein Auftrag zum Ändern der Servicevertragsposition erstellt. Sie können in der Bestätigungsnachricht auf die Auftragsnummer klicken, um die geänderten Auftragspositionen anzuzeigen.
8. Doppelklicken Sie in der zugehörigen Liste Auftragspositionen auf den Wert Status der übergeordneten Auftragsposition, und legen Sie ihn auf fest **Abgeschlossen** .
   Die Änderungen sind in der Servicevertragsposition sichtbar.

Setzen Sie eine Servicevertragsposition fort

Erstellen Sie einen Auftrag, um eine Servicevertragsposition und ihre untergeordneten Servicevertragspositionen in fortzusetzen Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM. Wenn Sie eine Servicevertragsposition fortsetzen, starten Sie die in dieser Servicevertragsposition angegebenen Services neu.

Vorbereitungen

Sie können eine Servicevertragsposition fortsetzen, wenn sich das zugehörige verkaufte Stammprodukt im Status „Inaktiv“, „Abgebrochen“ oder „Angehalten“ befindet. Für Produktbestandsdatensätze können Sie eine Servicevertragsposition fortsetzen, wenn sich der zugehörige Produktbestandsdatensatz im Status „Angehalten“ befindet.
Erforderliche Rolle: sn_customerservice_Manager und sn_ind_tmt_orm.order_Agent

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfigurierbarer CSM/FSM-Arbeitsbereich.**an.
2. Wählen Sie in der Liste Verträge und Berechtigungen die Option aus **Serviceverträge** .
3. Wählen Sie in der Liste Verträge und Berechtigungen – Serviceverträge den Servicevertrag aus.
4. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Servicevertragspositionen die Servicevertragsposition aus, die Sie fortsetzen möchten.
5. Wählen Sie Aus **Fortsetzen** .
6. Im Fenster Servicevertragsposition fortsetzen in **Startdatum und -Uhrzeit** Feld eingeben, wann Sie die Servicevertragsposition fortsetzen möchten.
7. Fügen Sie einen Grund für die Fortsetzung der Servicevertragsposition in hinzu **Grund für Fortsetzung** Feld.
8. Wählen Sie Aus **Fortsetzen** .
   Ein Auftrag zum Fortsetzen der Servicevertragsposition wird erstellt.
9. Doppelklicken Sie in der zugehörigen Liste Auftragspositionen auf den Wert Status der übergeordneten Auftragsposition, und legen Sie ihn auf fest **Abgeschlossen** .
   Die Änderungen sind in der Servicevertragsposition sichtbar.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnis

Mit der Servicevertragsposition befinden sich alle zugeordneten Entitäten in der Hierarchie ebenfalls wieder im Status „aktiv“ oder „Entwurf“, abhängig vom Startdatum der jeweiligen Entität.

Verlängern Sie eine Servicevertragsposition

Verlängern Sie eine Servicevertragsposition im Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM. Sie können die in der Servicevertragsposition angegebenen Services und die zugehörigen untergeordneten Servicevertragspositionen und Berechtigungen verlängern.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können eine Servicevertragsposition nicht verlängern, wenn sie sich im Status „Abgebrochen“ befindet oder kein Enddatum hat.

Die Auftragsverarbeitung für produktbestandsbasierte Vertragspositionen wird gemäß dem vom Kunden definierten Erfüllungs-Flow für diese zu verlängernden Angebote ausgeführt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle:

- Zum Erstellen eines Auftrags benötigen Sie sn_customerservice_Manager und sn_ind_tmt_orm.order_Agent.
- Zum Erstellen eines Angebots oder einer Verkaufschance benötigen Sie sn_customerservice_Manager und sn_Sales_common.Sales_Agent.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfigurierbarer CSM/FSM-Arbeitsbereich.**an.
2. Navigieren Sie in der Listenansicht zu **Verträge und Berechtigungen** > **Serviceverträge**an.
3. Wählen Sie in den Servicevertragslisten den Servicevertrag aus, den Sie verlängern möchten.
4. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Servicevertragspositionen die Servicevertragsposition aus, die Sie fortsetzen möchten.
5. Wählen Sie Aus **Verlängern** .
   Die Zielentität wird abhängig von den Regeln erstellt, die in der Richtlinienentscheidungstabelle für Kundenlebenszyklus-Workflows festgelegt sind. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren der Richtlinienentscheidungstabelle für Kundenlebenszyklus-Workflows.
   - Wenn die ausgewählte Zielentität ein Angebot ist, wird ein Angebot zur Verlängerung der Servicevertragsposition erstellt. Sie können die Angebotsnummer aus der Bestätigungsnachricht auswählen, um das Verlängerungsangebot zu überprüfen. Nachdem das Angebot genehmigt wurde und der Status auf aktualisiert wurde **Abgeschlossen** , Wird ein Auftrag zur weiteren Verarbeitung erstellt.
   - Wenn die ausgewählte Zielentität ein Auftrag ist, wird ein Auftrag zur Verlängerung der Servicevertragsposition erstellt. Sie können die Auftragsnummer aus der Bestätigungsnachricht auswählen, um den Verlängerungsauftrag zu überprüfen.
   - Wenn die ausgewählte Zielentität eine Opportunity ist, wird eine Möglichkeit zum verlängern des Servicevertrags erstellt. Sie können die Opportunity-Nummer aus der Bestätigungsnachricht auswählen, um die Verlängerungsmöglichkeit zu überprüfen.
   - Wenn die ausgewählte Zielentität eine Opportunity und ein Angebot ist, werden sowohl die Opportunity als auch das Angebot zur Verlängerung des Servicevertrags erstellt. Sie können zur Verkaufschance und zum Angebot navigieren, indem Sie die Nummern in der Bestätigungsnachricht auswählen.
6. Nachdem die Auftragspositionen erfüllt sind, legen Sie den Status auf fest **Abgeschlossen** .
   Eine neue Servicevertragsposition wird erstellt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnis
Die neue Servicevertragsposition wird mit der verlängerten Vertragsposition im Status Entwurf erstellt. Weitere Details finden Sie in der zugehörigen Liste Verlängerungsverlauf.

Stornieren Sie eine Servicevertragsposition

Erstellen Sie einen Auftrag, um eine Servicevertragsposition und ihre untergeordneten Servicevertragspositionen im konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich zu stornieren. Wenn Sie eine Servicevertragsposition stornieren, stornieren oder deaktivieren Sie die Services und Merkmale, die dieser Servicevertragsposition zugeordnet sind.

Vorbereitungen
Sie können eine Servicevertragsposition stornieren, wenn sich das zugehörige verkaufte Stammprodukt im Status „aktiv“ oder „Ausgehalten“ befindet. Für Produktbestandsdatensätze können Sie eine Servicevertragsposition stornieren, wenn sich der zugehörige Produktbestandsdatensatz im Status „aktiv“ oder „Angehalten“ befindet.
Erforderliche Rolle: sn_customerservice_Manager und sn_ind_tmt_orm.order_Agent

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM**an.
2. Wählen Sie in der Liste Verträge und Berechtigungen die Option aus **Serviceverträge** .
3. Wählen Sie in der Liste Verträge und Berechtigungen – Serviceverträge den Servicevertrag aus.
4. Wählen Sie im Servicevertrag die Servicevertragsposition aus der zugehörigen Liste Servicevertragspositionen aus, die Sie stornieren möchten.
5. Wählen Sie **Abbrechen**.
6. Im Fenster Servicevertragsposition stornieren in **Startdatum und -Uhrzeit** Geben Sie das Datum ein, an dem die Servicevertragsposition deaktiviert wird.
7. Fügen Sie einen Grund für einen Abbruch in hinzu **Grund für Stornierung** Feld.
8. Wählen Sie **Abbrechen**.
   Für diese Servicevertragsposition wird ein Auftrag mit der Aktion „Abbrechen“ erstellt.
9. Doppelklicken Sie in der zugehörigen Liste Auftragspositionen auf den Wert Status der übergeordneten Auftragsposition, und legen Sie ihn auf fest **Abgeschlossen** .
   Die Änderungen sind in der Servicevertragsposition sichtbar.

Ergebnis
Mit der Servicevertragsposition werden auch alle zugeordneten Entitäten in der Hierarchie storniert und in den Status „Abgebrochen“ versetzt.

Upselling- oder Downselling einer Servicevertragsposition

Upselling- oder Downselling einer Servicevertragsposition auf der Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM. Sie können die Mengen der in der Servicevertragsposition angegebenen Produkte reduzieren oder erhöhen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle:

- Zum Erstellen eines Auftrags benötigen Sie sn_customerservice_Manager und sn_ind_tmt_orm.order_Agent.
- Zum Erstellen eines Angebots benötigen Sie sn_customerservice_Manager und sn_Sales_common.Sales_Agent.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfigurierbarer CSM/FSM-Arbeitsbereich.**an.
2. Navigieren Sie in der Listenansicht zu **Verträge und Berechtigungen** > **Serviceverträge**an.
3. Wählen Sie in den Servicevertragslisten den Servicevertrag aus, den Sie aktualisieren möchten.
4. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Servicevertragspositionen eine oder mehrere Servicevertragspositionen aus, die Sie aktualisieren möchten.
5. Wählen Sie Aus **Upselling oder Downselling** .
6. Erhöhen oder reduzieren Sie im Dialogfeld „Upselling“ oder „Downselling“ den Wert in **Menge** Feld.
7. Wählen Sie das Startdatum der neuen Servicevertragsposition aus **Gültig ab** Feld.
   Die Zielentität wird abhängig von den Regeln erstellt, die in der Richtlinienentscheidungstabelle für Kundenlebenszyklus-Workflows festgelegt sind. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren der Richtlinienentscheidungstabelle für Kundenlebenszyklus-Workflows.
   - Wenn die ausgewählte Zielentität ein Angebot ist, wird ein Angebot zum Upselling oder Downselling der Servicevertragsposition erstellt. Sie können die Angebotsnummer in der Bestätigungsnachricht auswählen, um die Angebotspositionen anzuzeigen. Das Angebot wird genehmigt, und der Status ändert sich in **Abgeschlossen** Dient zum Erstellen eines Auftrags.
   - Wenn die ausgewählte Zielentität ein Auftrag ist, wird ein Auftrag zum Upselling oder Downselling der Servicevertragsposition erstellt. Sie können die Auftragsnummer aus der Bestätigungsnachricht auswählen, um die Auftragspositionen anzuzeigen.
8. Doppelklicken Sie in der zugehörigen Liste „Einzelposten“ auf den Wert Status der übergeordneten Auftragsposition, und legen Sie ihn auf fest **Abgeschlossen** .
   Eine neue Servicevertragsposition mit den erhöhten oder reduzierten Mengen wird mit dem Startdatum als erstellt **Gültig ab** Datum, das Sie ausgewählt haben.

   Hinweis: Für Upselling unverändert Startdatum und Enddatum der ursprünglichen Servicevertragsposition. Für Downselling wird das Enddatum der ursprünglichen Servicevertragsposition auf n-1-Datum des Startdatums der neuen Servicevertragsposition aktualisiert.

Ändern Sie eine Berechtigung

Ändern Sie eine Berechtigung, die einem Account zugeordnet ist, damit Sie die vorhandenen Konfigurationen aktualisieren können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle:

- Zum Erstellen eines Auftrags benötigen Sie sn_customerservice_Manager und sn_ind_tmt_orm.order_Agent.
- Zum Erstellen eines Angebots benötigen Sie sn_customerservice_Manager und sn_Sales_common.Sales_Agent.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM**an.
2. Wählen Sie in der Listenansicht aus **Kunde** > **Accounts**an.
3. Öffnen Sie den Account, zu dem die Berechtigung gehört.
4. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Berechtigungen“ die Berechtigung aus, für die Sie die Merkmale ändern möchten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Wählen Sie **Ändern**.

   Hinweis: Sie können nur Berechtigungen ändern, die einem Account zugeordnet sind. Sie können Berechtigungen, die Servicevertragspositionen zugeordnet sind, nicht ändern.

6. Ändern Sie auf der Konfigurator-UI die vorhandenen Konfigurationen für die ausgewählte Berechtigung. Weitere Informationen zur Konfigurator-UI finden Sie unter Vertriebs- und Auftragsmanagement erkunden .

7. Wählen Sie **Aktualisieren**.
   Ein Auftrag oder ein Angebot wird abhängig von den Regeln erstellt, die in der Richtlinienentscheidungstabelle „Kundenlebenszyklus-Workflows“ festgelegt sind. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren der Richtlinienentscheidungstabelle für Kundenlebenszyklus-Workflows.
   - Wenn die ausgewählte Zielentität ein Angebot ist, wird ein Angebot zum Ändern der Berechtigung erstellt. Sie können in der Bestätigungsnachricht auf die Angebotsnummer klicken, um die geänderten Angebotspositionen anzuzeigen. Das Angebot wird genehmigt, und der Status ändert sich in **Abgeschlossen** Dient zum Erstellen eines Auftrags.
   - Wenn die ausgewählte Zielentität ein Auftrag ist, wird ein Auftrag zum Ändern der Berechtigung erstellt. Sie können in der Bestätigungsnachricht auf die Auftragsnummer klicken, um die geänderten Auftragspositionen anzuzeigen.

8. Doppelklicken Sie in der zugehörigen Liste Auftragspositionen auf den Wert Status der übergeordneten Auftragsposition, und legen Sie ihn auf fest **Abgeschlossen** .
   Die Änderungen sind in der Berechtigung sichtbar.

Eine Berechtigung aussetzen

Halten Sie eine Berechtigung an, indem Sie eine Bestellung im konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich erstellen. Durch das Aussetzen einer Berechtigung sperren oder deaktivieren Sie die mit dieser Berechtigung verknüpften Services und Merkmale.

Vorbereitungen

Sie können eine Berechtigung aussetzen, wenn sich das zugehörige verkaufte Stammprodukt im Status „aktiv“ befindet. Für Produktbestandsdatensätze können Sie eine Berechtigung aussetzen, wenn sich der zugehörige Produktbestandsdatensatz im Status „aktiv“ befindet.

Hinweis: Sie können nur Berechtigungen aussetzen, die einem Account zugeordnet sind. Sie können Berechtigungen, die Servicevertragspositionen zugeordnet sind, nicht aussetzen.

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_Manager und sn_ind_tmt_orm.order_Agent

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM**an.
2. Wählen Sie in der Listenansicht aus **Kunde** > **Accounts**an.
3. Öffnen Sie den Account, zu dem die Berechtigung gehört.
4. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Berechtigungen die Berechtigung aus, die Sie aussetzen möchten.
5. Wählen Sie **Anhalten** aus.
6. Geben Sie im Fenster Berechtigung aussetzen den Zeitraum der Aussetzung für die Berechtigung in ein **Startdatum und -Uhrzeit** Und **Enddatum und -Uhrzeit** Feld.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Wenn Sie keinen Wert in eingeben **Enddatum und -Uhrzeit** , Die Berechtigung wird ausgesetzt. Sie können die Berechtigung manuell fortsetzen, indem Sie die Option Fortsetzen verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter Setzen Sie eine Berechtigung fort.

7. Fügen Sie einen Grund für eine Aussetzung in hinzu **Grund für die Aussetzung** Feld.
8. Wählen Sie **Anhalten** aus.
   Für diese Berechtigung wird ein Auftrag mit der Aussetzungsaktion erstellt.
9. Doppelklicken Sie in der zugehörigen Liste Auftragspositionen auf den Wert Status der übergeordneten Auftragsposition, und legen Sie ihn auf fest **Abgeschlossen** .
   Die Änderungen sind in der Berechtigung sichtbar.

Ergebnis

Wenn Sie ein Enddatum und eine Endzeit angeben, wird eine Auftragsposition fortsetzen als Teil desselben Auftrags erstellt. Nach diesem Aussetzungszeitraum befindet sich die Berechtigung erneut im Status „aktiv“. Nach dem Enddatum der Berechtigung wird die ausgesetzte Berechtigung in den Status Abgelaufen verschoben.

Setzen Sie eine Berechtigung fort

Setzen Sie eine Berechtigung fort, indem Sie eine Bestellung auf erstellen Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM. Wenn Sie eine Berechtigung fortsetzen, starten Sie die Services und die in dieser Berechtigung angegebenen Merkmale neu.

Vorbereitungen

Sie können eine Berechtigung fortsetzen, wenn sich das zugehörige verkaufte Stammprodukt im Status „Inaktiv“, „Abgebrochen“ oder „Angehalten“ befindet. Für Produktbestandsdatensätze können Sie eine Berechtigung fortsetzen, wenn sich der zugehörige Produktbestandsdatensatz im Status „Angehalten“ befindet.

Hinweis: Sie können nur Berechtigungen fortsetzen, die einem Account zugeordnet sind. Sie können Berechtigungen, die Servicevertragspositionen zugeordnet sind, nicht fortsetzen.

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_Manager und sn_ind_tmt_orm.order_Agent

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfigurierbarer CSM/FSM-Arbeitsbereich.**an.
2. Wählen Sie in der Listenansicht aus **Kunde** > **Accounts**an.
3. Öffnen Sie den Account, zu dem die Berechtigung gehört.
4. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Berechtigungen die Berechtigung aus, die Sie fortsetzen möchten.
5. Wählen Sie Aus **Fortsetzen** .
6. Im Fenster „Berechtigung fortsetzen“ in **Startdatum und -Uhrzeit** Feld eingeben, wann Sie die Berechtigung fortsetzen möchten.
7. Fügen Sie einen Grund für die Fortsetzung der Berechtigung in hinzu **Grund für Fortsetzung** Feld.
8. Wählen Sie Aus **Fortsetzen** .
   Ein Auftrag zum Fortsetzen der Berechtigung wird erstellt.
9. Doppelklicken Sie in der zugehörigen Liste Auftragspositionen auf den Wert Status der übergeordneten Auftragsposition, und legen Sie ihn auf fest **Abgeschlossen** .
   Die Änderungen sind in der Berechtigung sichtbar.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnis
Die Berechtigung befindet sich basierend auf dem Startdatum der Berechtigung wieder im Status „aktiv“ oder „Entwurf“.

Verlängern Sie eine Berechtigung

Verlängern Sie eine Berechtigung für Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.

Vorbereitungen
Sie können eine Berechtigung nicht verlängern, wenn sie sich im Status „Abgebrochen“ befindet oder kein Enddatum hat. Weitere Informationen finden Sie unter .

Die Auftragsverarbeitung für produktbestandsbasierte Berechtigungen wird gemäß dem vom Kunden definierten Erfüllungs-Flow für diese zu verlängernden Angebote ausgeführt.

Erforderliche Rolle:

- Zum Erstellen eines Auftrags benötigen Sie sn_customerservice_Manager und sn_ind_tmt_orm.order_Agent.
- Zum Erstellen eines Angebots oder einer Verkaufschance benötigen Sie sn_customerservice_Manager und sn_Sales_common.Sales_Agent.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfigurierbarer CSM/FSM-Arbeitsbereich.**an.
2. Wählen Sie in der Listenansicht aus **Kunde** > **Accounts**an.
3. Öffnen Sie den Account, zu dem die Berechtigung gehört.
4. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Berechtigungen die Berechtigung aus, die Sie verlängern möchten.
5. Wählen Sie Aus **Verlängern** .
   Die Zielentität wird abhängig von den Regeln erstellt, die in der Richtlinienentscheidungstabelle für Kundenlebenszyklus-Workflows festgelegt sind. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren der Richtlinienentscheidungstabelle für Kundenlebenszyklus-Workflows.
   - Wenn die ausgewählte Zielentität ein Angebot ist, wird ein Angebot zur Verlängerung der Berechtigung erstellt. Sie können die Angebotsnummer aus der Bestätigungsnachricht auswählen, um das Verlängerungsangebot zu überprüfen. Nachdem das Angebot genehmigt wurde und der Status auf aktualisiert wurde **Abgeschlossen** , Wird ein Auftrag zur weiteren Verarbeitung erstellt.
   - Wenn die ausgewählte Zielentität ein Auftrag ist, wird ein Auftrag zum verlängern der Berechtigung erstellt. Sie können die Auftragsnummer aus der Bestätigungsnachricht auswählen, um den Verlängerungsauftrag zu überprüfen.
   - Wenn die ausgewählte Zielentität eine Opportunity ist, wird eine Möglichkeit zum verlängern des Servicevertrags erstellt. Sie können die Opportunity-Nummer aus der Bestätigungsnachricht auswählen, um die Verlängerungsmöglichkeit zu überprüfen.
   - Wenn die ausgewählte Zielentität eine Opportunity und ein Angebot ist, werden sowohl die Opportunity als auch das Angebot zur Verlängerung des Servicevertrags erstellt. Sie können zur Verkaufschance und zum Angebot navigieren, indem Sie die Nummern in der Bestätigungsnachricht auswählen.
6. Nachdem die Auftragspositionen erfüllt sind, legen Sie den Status auf fest **Abgeschlossen** .
   Eine neue Berechtigung wird erstellt.

Ergebnis
Die neue Berechtigung wird im Status Entwurf erstellt. Weitere Details finden Sie in der zugehörigen Liste Verlängerungsverlauf.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Brechen Sie eine Berechtigung ab

Brechen Sie eine Berechtigung ab, indem Sie eine Bestellung im konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich erstellen. Wenn Sie eine Berechtigung abbrechen, brechen Sie die mit dieser Berechtigung verknüpften Services und Merkmale ab oder deaktivieren sie.

Vorbereitungen

Sie können eine Berechtigung stornieren, wenn sich das zugehörige verkaufte Stammprodukt im Status „aktiv“ oder „Angehalten“ befindet. Für Produktbestandsdatensätze können Sie eine Berechtigung stornieren, wenn sich der zugehörige Produktbestandsdatensatz im Status „aktiv“ oder „Angehalten“ befindet.

Hinweis: Sie können nur Berechtigungen stornieren, die einem Account zugeordnet sind. Sie können Berechtigungen, die Servicevertragspositionen zugeordnet sind, nicht stornieren.

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_Manager und sn_ind_tmt_orm.order_Agent

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM**an.
2. Wählen Sie in der Listenansicht aus **Kunde** > **Accounts**an.
3. Öffnen Sie den Account, zu dem die Berechtigung gehört.
4. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Berechtigungen die Berechtigung aus, die Sie abbrechen möchten.
5. Wählen Sie **Abbrechen**.
6. Im Fenster Berechtigung abbrechen in **Startdatum und -Uhrzeit** Feld das Datum eingeben, an dem die Berechtigung deaktiviert wird.
7. Fügen Sie einen Grund für einen Abbruch in hinzu **Grund für Stornierung** Feld.
8. Wählen Sie **Abbrechen**.
   Für diese Berechtigung wird ein Auftrag mit der Abbruchaktion erstellt.
9. Doppelklicken Sie in der zugehörigen Liste Auftragspositionen auf den Wert Status der übergeordneten Auftragsposition, und legen Sie ihn auf fest **Abgeschlossen** .
   Die Änderungen sind in der Berechtigung sichtbar.

Ergebnis

Die Berechtigung wird dauerhaft abgebrochen und wird in den Status „Abgebrochen“ versetzt.

Fügen Sie einem Servicevertrag Vertragspositionen hinzu

Fügen Sie einem Servicevertrag im eine oder mehrere Vertragspositionen hinzu Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle:

- Zum Erstellen eines Auftrags benötigen Sie sn_customerservice_Manager und sn_ind_tmt_orm.order_Agent.
- Zum Erstellen eines Angebots benötigen Sie sn_customerservice_Manager und sn_Sales_common.Sales_Agent.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfigurierbarer CSM/FSM-Arbeitsbereich.**an.
2. Wählen Sie in der Liste Verträge und Berechtigungen die Option aus **Serviceverträge** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Wählen Sie in der Liste Verträge und Berechtigungen – Serviceverträge den Servicevertrag aus, um weitere Vertragspositionen hinzuzufügen.
4. Wählen Sie im Formular Servicevertrag die Option aus **Fügen Sie Eine Vertragsposition Hinzu** .
   Die Zielentität wird abhängig von den Regeln erstellt, die in der Richtlinienentscheidungstabelle für Kundenlebenszyklus-Workflows festgelegt sind. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren der Richtlinienentscheidungstabelle für Kundenlebenszyklus-Workflows.
   - Wenn die ausgewählte Zielentität ein Angebot ist, wird ein Angebot zum Erstellen einer neuen Servicevertragsposition erstellt.
   - Wenn die ausgewählte Zielentität ein Auftrag ist, wird ein Auftrag zum Erstellen einer neuen Servicevertragsposition erstellt.

   Das Feld „vorhandener Vertrag“ verweist auf den aktuellen Servicevertrag. Alle anderen Felder wie Vertragsstartdatum, Vertragsenddatum und Vertragsverlängerung werden automatisch mit den aktuellen Vertragsdetails ausgefüllt.
5. Fügen Sie auf der Registerkarte Katalog dem neu erstellten Angebot oder Auftrag Produkte hinzu.
   Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie einem Angebot Produkte hinzu .
6. Wählen Sie Aus **Zur Genehmigung senden** .
7. Doppelklicken Sie in der zugehörigen Liste Auftragspositionen auf den Wert Status der übergeordneten Auftragsposition, und legen Sie ihn auf fest **Abgeschlossen** .
   In der zugehörigen Liste Servicevertragsposition wird eine neue Servicevertragsposition erstellt und hinzugefügt.

Fügen Sie abgedeckte Produkte mithilfe des Vertrags- und Berechtigungs-Workflows hinzu

Abgedeckte Produkte beziehen sich auf bestimmte Produkte oder Auftragspositionen, die in einem Servicevertrag enthalten sind. Diese Elemente sind mit dem Vertrag verknüpft, um zu definieren, was für Service oder Wartung abgedeckt ist. Abgedeckte Produkte können direkt durch die Vertragsdatensätze nachverfolgt werden, was Änderungen und die Transparenz der abgedeckten Produkte erleichtert.

Service Desk-Mitarbeiter im Auftragsmanagement können die Produkte auswählen, die von einem Vertrag abgedeckt werden sollen, wenn der Auftrag für das Vertragsangebot erfasst wird. Informationen zum manuellen Zuordnen eines abgedeckten Produkts zu einer Vertragsposition finden Sie unter Fügen Sie abgedeckte Produkte zu Auftragspositionen hinzu

Sie können auch die abgedeckten Produkte ändern, die einer Vertragsposition hinzugefügt wurden. Sie können dieser Vertragsposition oder dieser Berechtigung neue abgedeckte Produkte hinzufügen und die vorhandenen abgedeckten Produkte entfernen.

Fügen Sie einem Servicevertrag ein verkauftes Produkt oder ein Installationsbasiselement hinzu

Fügen Sie die verkauften Produkte oder die Installationsbasiselemente zu Serviceverträgen, Vertragspositionen oder Berechtigungen hinzu.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Verkaufte Produkte sind Produkte und Komponenten, die an einen Account oder einen Verbraucher verkauft wurden und mehrere Verträge haben können. Ein Installationsbasiselement ist eine Instanz des verkauften Produkts, das für einen Account oder Verbraucher bereitgestellt wurde.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zuordnung verkaufter Produkte oder Installationsbasiselemente zu Post-Sales Support Die Entität hilft dabei, die Produkte oder Installationsbasiselemente nachzuverfolgen, die für einen Kunden unter dieser Entität gewartet werden.

Ein verkauftes Produkt oder ein Installationsbasiselement kann zu hinzugefügt werden Post-Sales Support Entität im Entwurf, aktiv , Oder angehalten.

Hinweis: Wenn eine Entität gelöscht wird, wird auch das zugehörige verkaufte Produkt oder Installationsbasiselement gelöscht.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu ServiceNow AI Platform-Schnittstelle oder -Schnittstelle Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.

Schnittstelle	Aktion
Anwenderoberfläche von ServiceNow AI Platform	Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Verträge und Berechtigungen**an.
Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM	○ Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereicherfahrung** > **Arbeitsbereiche** > **Konfigurierbarer CSM-Arbeitsbereich**an. ○ Navigieren Sie in der Listenansicht zu **Verträge und Berechtigungen** .

2. Fügen Sie das abgedeckte verkaufte Produkt oder Installationsbasiselement Serviceverträgen und Vertragspositionen hinzu , Oder-Berechtigungen.

Hinzufügen zu:	Prozedur
Serviceverträge	**a.** Navigieren Sie in der Listenansicht zu **Verträge und Berechtigungen** > **Serviceverträge**an. **Hinweis:** In ServiceNow AI Platform Schnittstelle, wählen Sie aus **Serviceverträge** Im Navigationsmenü. **b.** Wählen Sie den Servicevertrag aus, dem Sie das verkaufte Produkt oder das Installationsbasiselement hinzufügen möchten. **c.** Wählen Sie in der zugehörigen Liste abgedeckte Produkte oder abgedeckte Installationsbasiselemente die Option aus **Neu** .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinzufügen zu:	Prozedur
Servicevertragspositionen	**a.** Navigieren Sie in der Listenansicht zu **Verträge und Berechtigungen** > **Service verträge**an. **Hinweis:** In ServiceNow AI Platform Schnittstelle, wählen Sie aus **Servicever träge** Im Navigationsmenü. **b.** Wählen Sie den Servicevertrag aus, der über die erforderliche Vertragsposition verfügt. **c.** Wählen Sie in der zugehörigen Liste Ser–vicevertragspositionen die Vertragsposi–tion aus, der Sie das verkaufte Produkt oder das Installationsbasiselement hinzu–fügen möchten, das abgedeckt ist. **d.** Wählen Sie in der zugehörigen Liste ab–gedecktes verkauftes Produkt oder ab–gedeckte Installationsbasiselemente die Option aus **Neu** . **Hinweis:** Wenn ein verkauftes Produkt oder ein abgedecktes Installationsbasiselement zu einer Vertragsposition hinzugefügt wird, wird dies durchgeführt „ S den zugehörigen Berechtigungen nicht hinzugefügt.
Berechtigungen	**a.** Navigieren Sie in der Listenansicht zu **Verträge und Berechtigungen** > **Service verträge**an. **Hinweis:** In ServiceNow AI Platform Schnittstelle, wählen Sie aus **Servicever träge** Im Navigationsmenü. **b.** Wählen Sie den Servicevertrag aus, der über die erforderliche Vertragsposition verfügt. **c.** Wählen Sie in der zugehörigen Liste Ser–vicevertragspositionen die Vertragspo–sition aus, die über die erforderliche Be–rechtigung verfügt. **d.** Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Be–rechtigungen“ die Berechtigung aus, der Sie das verkaufte Produkt oder das Installationsbasiselement hinzufügen möchten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinzufügen zu:	Prozedur
	e. Wählen Sie in der zugehörigen Liste abgedecktes verkauftes Produkt oder abgedeckte Installationsbasiselemente die Option aus **Neu** . Sie können auch wie folgt direkt zum Formular „Berechtigungen“ navigieren: **a.** Navigieren Sie in der Listenansicht zu **Verträge und Berechtigungen** > **Berechtigungen**an. **Hinweis:** In ServiceNow AI Platform Schnittstelle, wählen Sie aus **Berechtigungen** Im Navigationsmenü. **b.** Wählen Sie die Berechtigung aus, der das verkaufte Produkt oder das Installationsbasiselement hinzugefügt werden muss. **c.** Wählen Sie in der zugehörigen Liste abgedecktes verkauftes Produkt oder abgedeckte Installationsbasiselemente die Option aus **Neu** .

Hinweis:

- Sie können entweder ein verkauftes Produkt oder ein Installationsbasiselement zu hinzufügen Post-Sales Support Entität.
- Der Status der Entität darf nicht „Abgelaufen“ oder „Abgebrochen“ sein.

3. Füllen Sie die Felder im Formular „abgedecktes verkauftes Produkt“ aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Verkauftes Produkt“.
4. Wählen Sie **Absenden** aus.

Zeichnen Sie die Nutzung für die Berechtigung auf

Erfassen Sie den Verbrauch oder die Nutzungen aus den insgesamt für eine Berechtigung zugeteilten Merkmalsmengen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_customerservice_Manager, sn_customerservice_Agent und sn_customerservice.Consumer_Agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn eine Berechtigung in den Status aktiv wechselt, werden Nutzungsdatensätze erstellt. Sie können die Nutzungsdatensätze basierend auf Einheiten oder Mengen aktualisieren, die verwendet werden, wenn der Kunde die Services nutzt. Wenn ein Merkmal beispielsweise 50 Kundenbesuche enthält, wird im Feld Gesamteinheiten 50 angezeigt, und das Feld verwendete Einheiten wird nach jedem Besuch aktualisiert. Manager können Nutzungsdatensätze für eine Berechtigung erstellen und aktualisieren, Service Desk-Mitarbeiter können jedoch nur das Feld „verwendete Einheiten“ aktualisieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu ServiceNow AI Platform-Schnittstelle oder -Schnittstelle Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.

Schnittstelle	Aktion
Plattform-Schnittstelle	Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Verträge und Berechtigungen** > **Serviceverträge**an.
Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM	○ Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereicherfahrung** > **Arbeitsbereiche** > **Konfigurierbarer CSM-Arbeitsbereich**an. ○ Navigieren Sie in der Listenansicht zu **Verträge und Berechtigungen** > **Berechtigungen**an.

2. Zeichnen Sie die Nutzung für eine Berechtigung auf.

Von	Diese Aktion ausführen
Serviceverträge	**a.** Wählen Sie den Vertrag aus, der über die Berechtigung verfügt, für die Sie die Nutzung nachverfolgen möchten. **b.** Wählen Sie in der zugehörigen Liste Servicevertragspositionen die Vertragsposition aus, die über die Berechtigung verfügt. **c.** Wählen Sie in der zugehörigen Liste Berechtigungen die Berechtigung aus. **d.** Öffnen Sie in der zugehörigen Liste Berechtigungsnutzungen den Nutzungsdatensatz.
Berechtigungen	**a.** Wählen Sie die Berechtigung aus, für die Sie die Nutzung nachverfolgen möchten. **b.** Öffnen Sie in der zugehörigen Liste Berechtigungsnutzungen den Nutzungsdatensatz.

3. Füllen Sie im Formular „Berechtigungsnutzung“ aus **Verwendete Einheiten** Feld.
4. Wählen Sie **Aktualisieren**.
5. Wählen Sie auf der Seite Berechtigung die Option aus **Aktualisieren** Zum Speichern der Berechtigung. Wenn Sie das Menü Serviceverträge verwendet haben, um die Nutzung aufzuzeichnen, wählen Sie aus **Aktualisieren** Um die Vertragsposition und dann den Servicevertrag zu speichern.

Social Media-Profil erstellen

Benutzer mit der Rolle „Kundenservice-Manager“ können ein Social Media-Profil für einen Account, einen Kontakt oder einen Verbraucher erstellen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_customerservice_manager oder admin

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einem Account-, Kontakt- oder Verbraucher-Datensatz.
   - **Kundenservice** > **Kunde** > **Accounts**
   - **Kundenservice** > **Kunde** > **Kontakte**
   - **Kundenservice** > **Kunde** > **Verbraucher**
2. In **Social Media-Profile** Zugehörige Liste Klicken Sie auf den ausgewählten Datensatz **Neu** .
3. Füllen Sie die entsprechenden Felder im Formular „Soziales Profil“ aus.

Formularfelder und Definitionen für Social-Media-Profil

Feld	Definition
Kanal	Der Social Media-Kanal für dieses Profil. Zum Beispiel Twitter oder Facebook. **Hinweis:** Dieses Feld ist ein Verweis auf die Tabelle „soziale Kanäle“ [sn_App_cs_Social_Channel].
Community-ID	Der Name oder das Handle des Benutzers für den ausgewählten Social Media-Kanal.
Kontakt	Wenn er über das Formular „Kontakt“ erstellt wurde, wird in diesem Feld der Name des Kontakts angezeigt.
Verbraucher	Wenn er über das Verbraucherformular erstellt wurde, zeigt dieses Feld den Namen des Verbrauchers an.
Account	Wenn er über das Account-Formular erstellt wurde, wird in diesem Feld der Name des Accounts angezeigt.
Profil-URL	Der Link zum Social Media-Account des Benutzers.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Zugehörige Informationen

Integration mit sozialen Medien

Social Media-Protokolleintrag erstellen

Benutzer mit der Rolle „Kundenservice-Manager“ können einen Social Media-Protokolleintrag für einen Fall erstellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_customerservice_manager oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Bei Bedarf kann ein Kundenservice-Manager oder Administrator einen Eintrag in der zugehörigen Liste **Community-Protokolle** erstellen. Die Einträge in dieser Liste werden normalerweise vom Tool für soziale Integration ausgefüllt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren Sie zum gewünschten Fallformular.
2. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Community-Protokolle** auf **Neu**.
3. Füllen Sie die entsprechenden Felder im Formular „Community-Protokoll“ aus.

Social Log-Formularfelder und -Definitionen

Feld	Definition
Social Media-Profil	Das soziale Profil für den Kundenkontakt oder Verbraucher.
Kundenservice-Mitarbeiter	Der an der Konversation beteiligte Kundenservice-Mitarbeiter.
Social-URL	Die URL für die Social-Konversation. Durch Klicken auf diese URL wird die Konversation auf einer neuen Registerkarte geöffnet.
Dokument	Die zugehörige Fallnummer.
Nachricht	Die Details der Konversation.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Verwenden von Kundendatenmodellen für B2B2B2C

Mit dem Business-to-Business-to-Consumer-Modell (B2B2B2C) können Unternehmen branchenübergreifend problemlos Kundenbeziehungen auf mehreren Ebenen konfigurieren und Geschäftskunden unterstützen, die wiederum ihre Endanwender unterstützen.

B2B2C-Modell verstehen

Das B2B2C-Modell umfasst Interaktionen, bei denen ein Unternehmen Produkte oder Services an ein anderes Unternehmen verkauft, das diese Produkte oder Services dann an den Endverbraucher bereitstellt. Die Funktionalität unterstützt mehrschichtige Beziehungen, indem relevante Daten sowohl in Geschäftsentitäten als auch in Endanwendern erfasst und organisiert werden.

Vorteile

- Verbesserte Datengenauigkeit: Durch die methodische Strukturierung von Daten wird sichergestellt, dass Informationen genau und aktuell sind, wodurch Fehler reduziert und die Entscheidungsfähigkeiten verbessert werden.
- Verbesserte Kundeneinblicke: Die Datenmodelle bieten eine ganzheitliche Ansicht sowohl von Geschäftskunden als auch von Endanwendern, wodurch ein besseres Verständnis der Kundenbedürfnisse und -Einstellungen ermöglicht wird.
- Betriebliche Effizienz: Optimierte Datenverwaltungsprozesse führen zu einer schnelleren Servicebereitstellung und Problemlösung, wodurch die allgemeine betriebliche Effizienz verbessert wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Skalierbarkeit: Wenn Unternehmen wachsen, können die Datenmodelle skaliert werden, um mehr Kunden und komplexe Beziehungen zu berücksichtigen, ohne die Datenintegrität zu beeinträchtigen.
- Personalisierter Service: Mit detaillierten Kundendaten können Unternehmen maßgeschneiderte Services und Lösungen anbieten, was zu höherer Kundenzufriedenheit und -Loyalität führt.

Zuordnen von Entitäten zu Account-Verbrauchern

Thema	Beschreibung
Verbrauchern einem Konto zuordnen	Geben Sie Kundenservice-Managern die Möglichkeit herauszufinden, welche Endverbraucher die Produkte bzw. Services verwenden, und Kundeninformationen nachzuverfolgen.
Verkaufte Produkte mit Account-Verbrauchern verknüpfen	Ermöglichen Sie Kundenservice-Managern die Nachverfolgung verkaufter Produkte oder Services, indem Sie verkaufte Produkte oder Services Account-Verbrauchern zuordnen.
Installationsbasiselemente mit Account-Verbrauchern verknüpfen	Ermöglichen Sie Kundenservice-Managern die Nachverfolgung der bereitgestellten Instanzen, indem Sie Installationsbasiselemente Account-Verbrauchern zuordnen.
Informationen zur Installationsbasis als Account-Verbraucher anzeigen	Verfolgen Sie nach, welche Instanzen für Ihren Account bereitgestellt wurden und welche Produkte bzw. Services auf ihnen ausgeführt werden, indem Sie eine Liste der Installationsbasiselemente anzeigen.
Informationen zu verkauften Produkten als Account-Verbraucher anzeigen	Verfolgen Sie die Produkte bzw. Services nach, die an Ihren Account verkauft wurden, indem Sie die Liste der verkauften Produkte im Customer Service Portal anzeigen.

Verbrauchern einem Konto zuordnen

Ermöglichen Sie Kundenservice-Managern, die Endanwender zu identifizieren, die Produkte oder Services verwenden, und Kundeninformationen nachzuverfolgen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_customerservice_manager

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Accounts**an.
2. Wählen Sie einen Account aus.
3. Wählen Sie aus **Verbraucher** Zugehörige Liste.
4. Wählen Sie Aus **Neu** Dient zum Hinzufügen eines vorhandenen oder neuen Verbrauchers.

Optionen und Schritte

Option	Prozedur
Vorhandenen Verbraucher hinzufügen	**a.** In **Verbraucher** Wählen Sie das Symbol „Suche mit Liste“ ( ). **b.** Wählen Sie in der Liste einen Verbraucher aus.
Neuen Verbraucher hinzufügen	**a.** In **Verbraucher** Wählen Sie das Symbol „Suche mit Liste“ ( ). **b.** Wählen Sie **Neu**. **c.** Füllen Sie die Felder des Formulars „Verbraucher“ aus. **d.** Wählen Sie **Absenden**.

5. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnis
Der ausgewählte Verbraucher wird dem Konto zugeordnet.

Verkaufte Produkte mit Account-Verbrauchern verknüpfen

Ermöglichen Sie Kundenservice-Managern die Nachverfolgung verkaufter Produkte oder Services, indem Sie verkaufte Produkte oder Services Account-Verbrauchern zuordnen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_customerservice_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Produkte** > **Verkaufte Produkte**an.
2. Wählen Sie ein Produkt aus, dem noch kein Verbraucher zugeordnet ist.
3. Fügen Sie entweder einen vorhandenen Verbraucher oder einen neuen hinzu.

Optionen und Schritte

Option	Prozedur
Vorhandenen Verbraucher hinzufügen	**a.** Klicken Sie im Feld **Verbraucher** auf das Symbol „Nachschlagen mit Liste“ ( ). **b.** Wählen Sie in der Liste einen Verbraucher aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Prozedur
Neuen Verbraucher hinzufügen	**a.** Klicken Sie im Feld **Verbraucher** auf das Symbol „Nachschlagen mit Liste“ ( ). **b.** Klicken Sie auf **Neu**. **c.** Füllen Sie die Felder des Formulars „Verbraucher“ aus. **d.** Klicken Sie auf **Absenden**.

4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Ergebnis
Das Produkt wird dem Verbraucher zugeordnet.

Installationsbasiselemente mit Account-Verbrauchern verknüpfen

Ermöglichen Sie Kundenservice-Managern die Nachverfolgung der bereitgestellten Instanzen, indem Sie Installationsbasiselemente Account-Verbrauchern zuordnen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_customerservice_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Produkte** > **Installationsbasiselemente**an.
2. Wählen Sie ein Element aus, dem noch kein Verbraucher zugeordnet ist.
3. Fügen Sie entweder einen vorhandenen Verbraucher oder einen neuen hinzu.

Aktionen und Schritte

Aktion	Prozedur
Vorhandenen Verbraucher hinzufügen	**a.** In **Verbraucher** Wählen Sie das Symbol „Suche mit Liste“ ( ). **b.** Wählen Sie in der Liste einen Verbraucher aus.
Neuen Verbraucher hinzufügen	**a.** In **Verbraucher** Wählen Sie das Symbol „Suche mit Liste“ ( ). **b.** Wählen Sie **Neu**. **c.** Füllen Sie die Felder des Formulars „Verbraucher“ aus. **d.** Wählen Sie **Absenden**.

4. Wählen Sie **Aktualisieren** aus, um Ihre Änderungen zu speichern.

Informationen zur Installationsbasis als Account-Verbraucher anzeigen

Verfolgen Sie nach, welche Instanzen für Ihren Account bereitgestellt wurden und welche Produkte bzw. Services auf ihnen ausgeführt werden, indem Sie eine Liste der Installationsbasiselemente anzeigen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_acct_consumer.consumer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Zeigen Sie im Customer Service Portal die Liste der Installationsbasis-Informationen an.

Hinweis: Die Widgets **Berechtigungen** und **Verträge** sind für Account-Verbraucher nicht sichtbar.

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Customer Service Portal.
2. Klicken **Support** > **Installationsbasis**an.
   Das System zeigt eine Liste der Installationsbasiselemente an, die zu Ihrem Account gehören.
3. Wählen Sie eine Installationsbasis aus, um die dazugehörigen Detailinformationen anzuzeigen.

Hinweis: Die Standardansicht ist die Formularansicht. Wenn Sie zur Listenansicht wechseln, werden die Felder **Account** und **Verbraucher** nicht angezeigt. Einzelheiten hierzu finden Sie unter Listen „Installationsbasiselemente“ und „Verkaufte Produkte“ konfigurieren.

Informationen zu verkauften Produkten als Account-Verbraucher anzeigen

Verfolgen Sie die Produkte bzw. Services nach, die an Ihren Account verkauft wurden, indem Sie die Liste der verkauften Produkte im Customer Service Portal anzeigen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_acct_consumer.consumer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Zeigen Sie eine Liste der verkauften Produkte an, um die Produkte oder Services nachzuverfolgen, die an Ihren Account verkauft wurden.

Hinweis: Die Widgets **Berechtigungen** und **Verträge** sind für Account-Verbraucher nicht sichtbar.

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Customer Service Portal.
2. Klicken **Support** > **Produkte**an.
   Das System zeigt eine Liste der Produkte an, die zu Ihrem Account gehören.
3. Wählen Sie ein Produkt aus, um die dazugehörigen Detailinformationen anzuzeigen.

Hinweis: Die Standardansicht ist die Formularansicht. Wenn Sie zur Listenansicht wechseln, werden die Felder **Account** und **Verbraucher** nicht angezeigt. Einzelheiten hierzu finden Sie unter Listen „Installationsbasiselemente“ und „Verkaufte Produkte“ konfigurieren.

CSM Datenklassifizierung verwenden

Hat einen neuen eingeführt CSM Datenklassifizierung(sn_csm_dataprivacy) Store-Anwendung, die Basissystemklassifizierungen für CRM-Daten (Customer Relationship Management) bereitstellt und sie als interne, persönlich identifizierbare Informationen (PII), vertrauliche und mehr kategorisiert. Die Lösung nutzt ServiceNow AI Platform Datenschutzfunktionen zur Anwendung geeigneter Schutzmaßnahmen und zur Verbesserung der Datensicherheit.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datenklassifizierung

Da Ihre Organisation erhebliche Mengen vertraulicher Daten importiert und generiert, einschließlich PIIs, ist es wichtig, verschiedene Datenschutzgesetze und Sicherheitsvorschriften für den Datenschutz einzuhalten. Mit CSM Datenklassifizierung, Sie können vertrauliche CRM-Daten identifizieren, kategorisieren und sichern.

Als Administrator können Sie vertrauliche Daten basierend auf vordefinierten Kriterien klassifizieren, die die Vertraulichkeitsstufen verschiedener Datentypen in Ihrer Instanz widerspiegeln. Die CSM Datenklassifizierung Die Anwendung enthält aus den Baseline-Vorlagen für mehrere wichtige Plugins. Weitere Informationen zum Erstellen anwenderdefinierter Vorlagen finden Sie unter Datenklassifizierung .

Datenschutz

Sobald Daten klassifiziert wurden, können Sie die entsprechenden Sicherheitskontrollen und -Richtlinien basierend auf Klassifizierungsstufen anwenden. Diese Vorlagen helfen Administratoren, Klassifizierungen zu überprüfen und entsprechende Datenschutzmaßnahmen anzuwenden. Diese Datenschutzmaßnahmen können Techniken wie Anonymisierung, Verschlüsselung oder Implementierung einer Zero Trust-Architektur umfassen.

Die Lösung nutzt Datenklassifizierung Fähigkeiten zur Automatisierung von Datenverarbeitungsrichtlinien in ServiceNow AI Platform Ebene durch ServiceNow Vault. Detaillierte Anleitungen zur Anwendung von Datenschutzmaßnahmen finden Sie unter ServiceNow Vault .

Kundenkommunikation

Priorisieren Sie klare, rechtzeitige und aussagekräftige Kundeninteraktionen, um Zufriedenheit und Loyalität sicherzustellen. Nutzen Sie eine umfassende Suite von Tools, um eine robuste Kundenkommunikation zu erleichtern und Servicemanagement-Praktiken zu verbessern.

Verschiedene Arten der Kundenkommunikation

Playbooks für Portale verwenden	Unabhängig davon, ob Sie Kundenservice-Mitarbeiter oder Kunde sind, können Sie CSM-Playbooks (Customer Service Management) in Serviceportalen verwenden, um die Aufgaben und Aktivitäten abzuschließen, die Sie zur Lösung Ihrer Fälle benötigen.
Walk-Up Experience verwenden	Verwenden Sie die Funktion Walk-Up Experience, um an einem Walk-Up-Standort einzuchecken, Termine über das Kundenserviceportal zu buchen und Warteschlangen zu überwachen.
Autoresponder für Abwendung von Fällen verwenden	Sie können Fälle abwenden, indem Sie automatisch relevante Inhalte über die Autoresponder-Funktion senden, nachdem ein Kundenkontakt oder Verbraucher einen Fall erstellt hat.
Omni-Channel-Rückruf für Kundenservice-Management verwenden	Die ServiceNow Omni-Channel-Rückruf für die App „Kundenservice-Management“ ermöglicht Kunden eine Rückrufoption, wenn eine lange Wartezeit für einen Servicemitarbeiter besteht.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verschiedene Arten der Kundenkommunikation (Fortsetzung)

Customer Service Portal verwenden	Suchen Sie nach Informationen zu einer Frage oder einem Problem, oder fordern Sie Unterstützung von einem Kundenservice-Mitarbeiter an.
Consumer Service Portal verwenden	Das Consumer Service Portal ist eine Weboberfläche, die Ihr Unternehmen nutzen kann, um Verbraucher zu informieren und zu unterstützen.
Terminbuchung per Chat-Konversation verwenden	Kunden können eine Terminbuchungskonversation in einem Chat in Ihrem Supportportal mithilfe eines Virtual Agent initiieren, und Service Desk-Mitarbeiter können Autopilot verwenden, um Virtual Agent-Themen während Konversationen anzuzeigen.
„Business Location Service Portal“ verwenden	Verwenden Sie das Business Location Service Portal (BLSP), das mit verfügbar ist Kundenservice-Management (CSM) Anwendung als One-Stop-Shop zur Verwaltung der internen und externen Geschäftsstandorte.

Playbooks für Portale verwenden

Unabhängig davon, ob Sie ein Kundenservice-Mitarbeiter oder ein Kunde sind, können Sie verwenden Kundenservice-Management(CSM)-Playbooks in Serviceportalen, um die Aufgaben und Aktivitäten abzuschließen, die Sie zur Lösung Ihrer Fälle benötigen.

Mit Playbooks für Portale erhalten Sie eine geführte Schnittstelle, auf der Sie Aufforderungsaktionen für die ausstehenden Aufgaben und Aktivitäten im Zusammenhang mit Ihren Fällen ausführen können. Mit Playbooks für Portale erhalten Sie die folgenden wichtigen Vorteile:

- Verbesserte Experience. Folgen Sie dem Schritt-für-Schritt-Prozess mit Funktionen wie Speichern und Fortsetzen, bei dem Sie die Arbeit an einem Fall initiieren und später fortsetzen können.
- Verkürzte Falllösungszeit. Verfolgen Sie die angeforderten Aufgaben schnell und genau nach, und schließen Sie sie ab. Mit Playbooks für Portale können Sie eine schnellere Falllösung erzielen.
- Erhöhte Transparenz. Verschaffen Sie sich Einblick in den Status des Falls und erhalten Sie Einblicke in die erwartete Lösungszeit.

Das Playbook enthält mehrere Phasen. Jede Phase hat eine oder mehrere Aktivitäten, die abgeschlossen werden müssen. Sie können den Aktivitätenstrom für das Fall-Playbook, die Aufgabe im Playbook und die zugehörigen Informationen für den Fall wie verfügbar anzeigen. Wenn Sie ein Playbook verwenden, können Sie die folgenden Aktionen ausführen:

- Zeigen Sie die im Playbook dargestellten Phasen und Aktivitäten an.
- Wählen Sie eine Aktivität aus, und führen Sie die erforderlichen Aufgaben aus, um sie abzuschließen.
- Sehen Sie sich die Statusindikatoren an, die den aktuellen Status jeder Aktivität oder jeden Schritt anzeigen.
- Sehen Sie sich die Kontrollkästchen und Zähler an, die angeben, wo Sie sich im Workflow befinden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Markieren Sie eine Aktivität als abgeschlossen, und fahren Sie mit der nächsten Aktivität oder Phase fort.

- Schließen Sie die Phasen und Aktivitäten ab, die zum übermitteln des Falls erforderlich sind.

Zugehörige Informationen

Erstellen eines Onboarding-Falls mit Playbooks für Portale

Erstellen eines geführten Onboarding-Falls aus Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM

Erstellen Sie eine Onboarding-Anforderung aus dem Servicekatalog

Erstellen eines Onboarding-Falls mit Playbooks für Portale

Unabhängig davon, ob Sie ein Kontakt oder Verbraucher sind, können Sie einen Onboarding-Fall mit einem Falltyp erstellen, der auf dem Problem oder der Anforderung basiert, entweder im Kundenservice-Portal oder im Verbraucherserviceportal.

Playbooks für Portale – Übersicht

Mit Playbooks für Portale erhalten Sie eine klare Roadmap, in der Sie Ihren Fortschritt im Übermittlungsprozess und in den verbleibenden Schritten sehen können, die Sie abschließen müssen. Bei Bedarf können Sie einfach zu einem vorherigen Schritt zurückkehren. Um den Prozess zu beschleunigen, werden Ihnen die Optionen und Eingabesteuerungen angezeigt, damit Sie Ihre Informationen schnell und genau eingeben können. Darüber hinaus können Sie eine Anwendung oder ein Formular speichern, die noch nicht zur Übermittlung bereit ist, damit Sie die Arbeit später fortsetzen können. Nachdem Sie den Fall gespeichert haben, können Sie über die Falllisten auf das Playbook zugreifen und Ihre gespeicherten Entwürfe in der Falllistenansicht auf suchen **Meine Fallentwürfe** Registerkarte.

Diese Playbooks sollen Sie durch die Schritte des Aufnahmeprozesses führen. In den Playbooks können Sie die Aufgaben suchen, die dem Fall zugewiesen sind, alle laufenden Aktivitäten mit den zugehörigen Aktionen anzeigen und die Aktionen für die zugewiesenen Aufgaben ausführen. Mit dem Aktivitätenstrom für das Fall-Playbook können Sie Ihren Fortschritt nachverfolgen. Wenn verfügbar, können Sie auch die zugehörigen Informationen zum Fall anzeigen.

Navigation im Katalog, um eine Onboarding-Anforderung zu erstellen

Sie können im Katalog navigieren, um eine neue Onboarding-Anforderung über das Kunden- oder Verbraucherserviceportal zu erstellen. Einzelheiten zu diesen Schritten finden Sie unter Erstellen Sie eine Onboarding-Anforderung aus dem Servicekatalog.

Workflow-Schritte

Sehen wir uns an, wie ein Kunde einen Onboarding-Fall aus Playbooks für Portale erstellt. Der Kunde führt die folgenden Aktionen aus:

1. Gibt die grundlegenden Informationen über sich selbst in einem Katalogelement in einem der Portale ein, um einen neuen Fall zu öffnen.
2. Fügt die Details zu ihrer Anwendung hinzu.
3. Lädt die erforderlichen Dokumente hoch, die zur Verarbeitung der Anwendung erforderlich sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

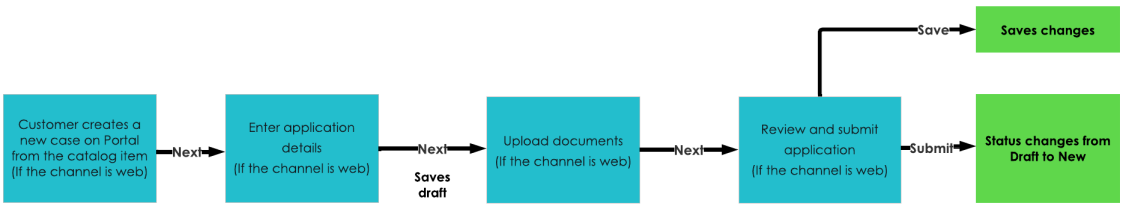
4. Überprüft und bearbeitet alle Daten, bevor die Anwendung übermittelt wird.
5. Speichert alle Änderungen und übermittelt den Fall.

Wenn der Kunde den Fall übermittelt, ändert sich der Status des Falls von Entwurf in Neu.

Hinweis: Nachdem eine Anwendung übermittelt wurde, kann der Kunde die Fallaktualisierungen im Portal finden und anzeigen, indem er zu navigiert **Meine Listen** > **Meine Entwurfsfälle**an.

Das folgende Diagramm zeigt, wie ein Kunde einen Fall erstellt.

Kunde erstellt einen Fall



Zugehörige Informationen

Erstellen eines geführten Onboarding-Falls aus Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM

Erstellen Sie eine Onboarding-Anforderung aus dem Servicekatalog

Erstellen eines geführten Onboarding-Falls aus Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM

Ein Service Desk-Mitarbeiter kann einen Fall für einen Kontakt oder einen Verbraucher erstellen, wenn der Kontakt oder Verbraucher sich über einen Telefonanruf, eine E-Mail oder einen Chat von anmeldet Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.

Übersicht

Wenn Sie ein Kunde sind, der auf ein Playbook zugreift, können Sie Ihren Fortschritt im Übermittlungsprozess nachverfolgen und den Schritt, an dem Sie sich befinden, und die Anzahl der verbleibenden Schritte anzeigen, die Sie ausführen müssen. Darüber hinaus können Sie bei Bedarf zu einem vorherigen Schritt zurückkehren. Um den Prozess zu beschleunigen, werden Ihnen einige Optionen und Eingaben angezeigt, mit denen Sie die richtigen Informationen eingeben können.

Erstellen eines Falls

Sehen wir uns an, wie ein Service Desk-Mitarbeiter einen Fall aus Playbooks für Portale erstellt. Der Service Desk-Mitarbeiter führt die folgenden Aktionen aus:

1. Erstellt einen Fall im Namen des Kunden.
2. Sammelt die grundlegenden Informationen über den Kunden, um den Fall zu starten.
3. Fügt der Anwendung im Namen des Kunden zusätzliche Kontakte hinzu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Lädt die Dokumente hoch, die der Kunde möglicherweise gesendet hat.
5. Überprüft und bearbeitet alle Daten auf Richtigkeit, bevor die Anwendung übermittelt wird.

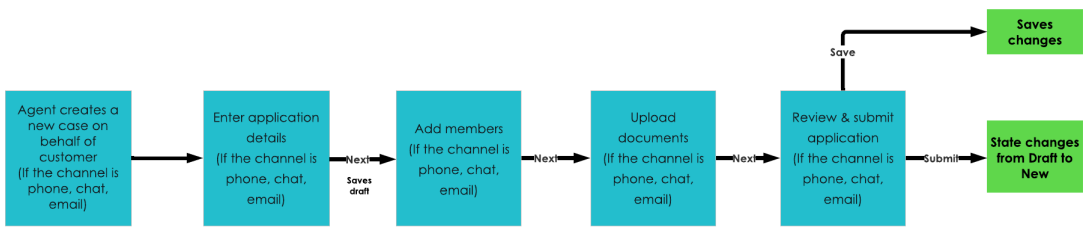
Hinweis:

- Der Fallstatus ändert sich von Entwurf in Neu, wenn er übermittelt wird. Der Service Desk-Mitarbeiter muss überprüfen und auswählen, ob der Fall sich selbst zugewiesen werden soll. Wenn der Fall einem anderen Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen ist, muss der neue Service Desk-Mitarbeiter den Kontext des Falls überprüfen, bevor er den Fall zugewiesen oder akzeptiert. Der Fallstatus ändert sich von Neu in Offen, wenn der Fall einem Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen wird.

- Wenn ein Fall von einem Service Desk-Mitarbeiter erstellt wird, kann ein Kunde den Fall später im Portal finden und anzeigen, um Updates zu erhalten, indem er zu navigiert **Meine Listen** > **Meine Entwurfsfälle**an.

Das folgende Diagramm zeigt, wie ein Service Desk-Mitarbeiter einen Fall erstellt.

Service Desk-Mitarbeiter erstellt einen Fall



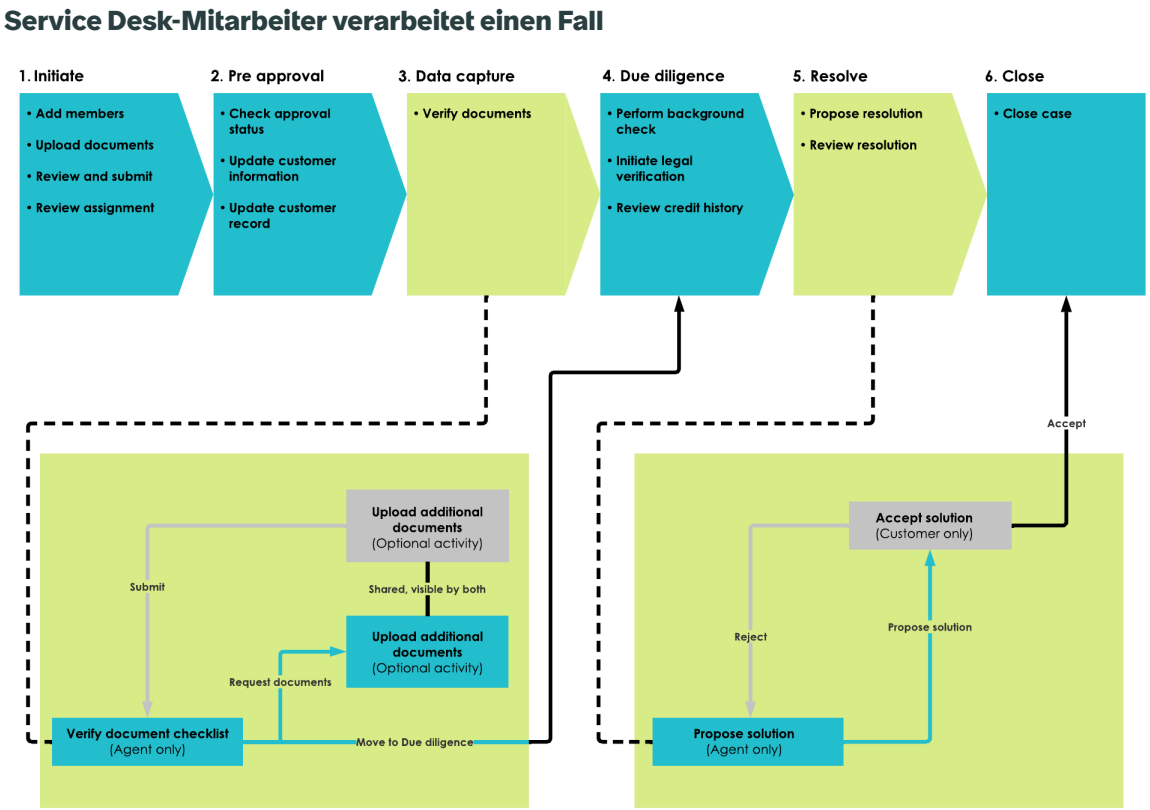
Ein Fall wird verarbeitet

Sehen wir uns an, wie ein Service Desk-Mitarbeiter einen Fall aus Playbooks für Portale verarbeitet. Der Service Desk-Mitarbeiter führt die folgenden Aktionen aus:

1. Initiiert die Verarbeitung eines Falls, indem Mitglieder hinzugefügt, Dokumente hochgeladen, Papiere überprüft und übermittelt und der Fall überprüft wird.
2. Genehmigt den Fall vorab, indem der Genehmigungsstatus, die Kundeninformationen und der Kundendatensatz überprüft werden.
3. Überprüft die Dokumentprüfliste anhand der hochgeladenen Dokumente und sendet dann eine E-Mail an den Kunden, wenn ein Dokument fehlt oder ungültig ist.
4. Führt Hintergrundprüfungen durch, initiiert juristische Verifizierungen und überprüft den Kreditverlauf.
5. Schlägt eine Lösung vor. Der Kunde kann die Lösung akzeptieren, und dann schließt der Service Desk-Mitarbeiter den Fall. Wenn der Kunde mit der vorgeschlagenen Lösung nicht zufrieden ist und sie ablehnt, wird der Fall an zurückgesendet **Öffnen** status, und der Kunde wird über den Status benachrichtigt. Der Service Desk-Mitarbeiter muss dann basierend auf den Kundeneingaben eine neue Lösung bereitstellen.

Das folgende Diagramm zeigt, wie ein Service Desk-Mitarbeiter einen Fall verarbeitet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Zugehörige Informationen

Erstellen Sie eine Onboarding-Anforderung aus dem Servicekatalog

Erstellen eines Onboarding-Falls mit Playbooks für Portale

Erstellen Sie eine Onboarding-Anforderung aus dem Servicekatalog

Erstellen Sie eine neue Onboarding-Anforderung über das Kunden- oder Verbraucherserviceportal, indem Sie im Servicekatalog navigieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice.Customer, sn_customerservice.Consumer, sn_customerservice.proxy_contact, admin

Prozedur

1. Erstellen Sie eine Anforderung, indem Sie entweder zur Portalzielseite oder zum Header des Portalmenüs wechseln und dann eine der folgenden Aktionen ausführen.

Option	Bezeichnung
Fordern Sie Etwas An	Wählen Sie auf der Portal-Zielseite die aus **Fordern Sie Etwas An** Link.
Bestellungen	Navigieren Sie im Header des Portalmenüs zu **An forderungen** > **Etwas anfordern**an.

2. Durchsuchen Sie den Servicekatalog, und wählen Sie aus **Support** > **Neue geführte Onboarding-Anforderung**an.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie können auch die Kategoriefilter verwenden, um die verfügbaren Elemente zu filtern oder den Katalog zu durchsuchen.

3. Geben Sie auf der Seite „Fallaufnahme – Entwurf“ die Informationen ein, die sich auf die Anforderung beziehen.
4. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnis

Das System verarbeitet die Anforderung, erstellt die Anforderung und alle anderen zugehörigen Datensätze und zeigt die Details im Widget „Zugehörige Datensätze“ auf der Fallansichtsseite an.

Zugehörige Informationen

Erstellen eines Onboarding-Falls mit Playbooks für Portale

Erstellen eines geführten Onboarding-Falls aus Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM

Erstellen Sie eine Onboarding-Anforderung aus dem Servicekatalog

Walk-Up Experience verwenden

Verwenden Sie die Walk-up Experience-Funktion, um sich an einem Walk-up-Standort einzuchecken, Termine über das Kundenserviceportal zu buchen und Warteschlangen zu überwachen.

Benutzer mit Rollen wie sn_Walkup.Walkup_login, sn_csm_Walkup.Walkup_Technician, sn_csm_Walkup.Walkup_Manager und Walk-up-Anwender können verwenden Walk-Up Experience Funktion.

Checken Sie an einem Walk-up-Standort ein

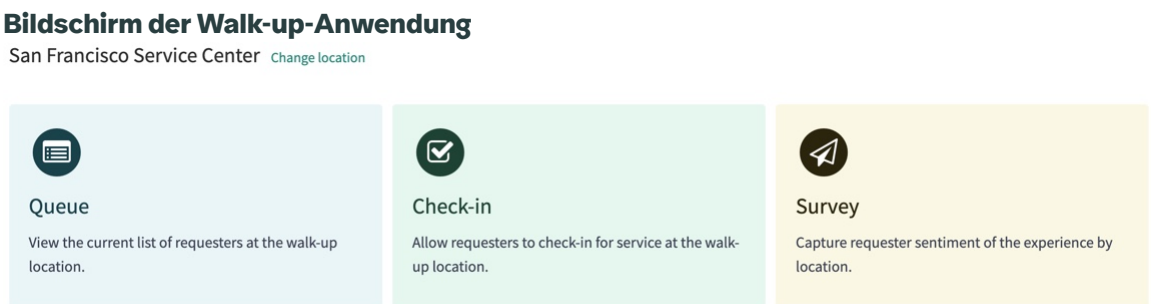
Als Store-Vertreter können Sie Kunden ermöglichen, bei der Ankunft an Ihrem Servicestandort einzuchecken. Der Anwender wird der Warteschlange der anfordernden Person hinzugefügt, nachdem er einige Details und einen Grund für den Besuch eingegeben hat.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_walkup.walkup_login

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ein Gerät am Store-Standort führt die Walk-up-Anwendung aus. Der Willkommensbildschirm der Anwendung enthält Auswahlmöglichkeiten zum Einchecken für einen Service, zum Anzeigen der Liste der anfordernden Personen, die sich derzeit in der Warteschlange befinden, und zum Ausfüllen einer Umfrage. Sowohl Gastanwender als auch registrierte Anwender können auf die Auswahl im Willkommensbildschirm zugreifen.



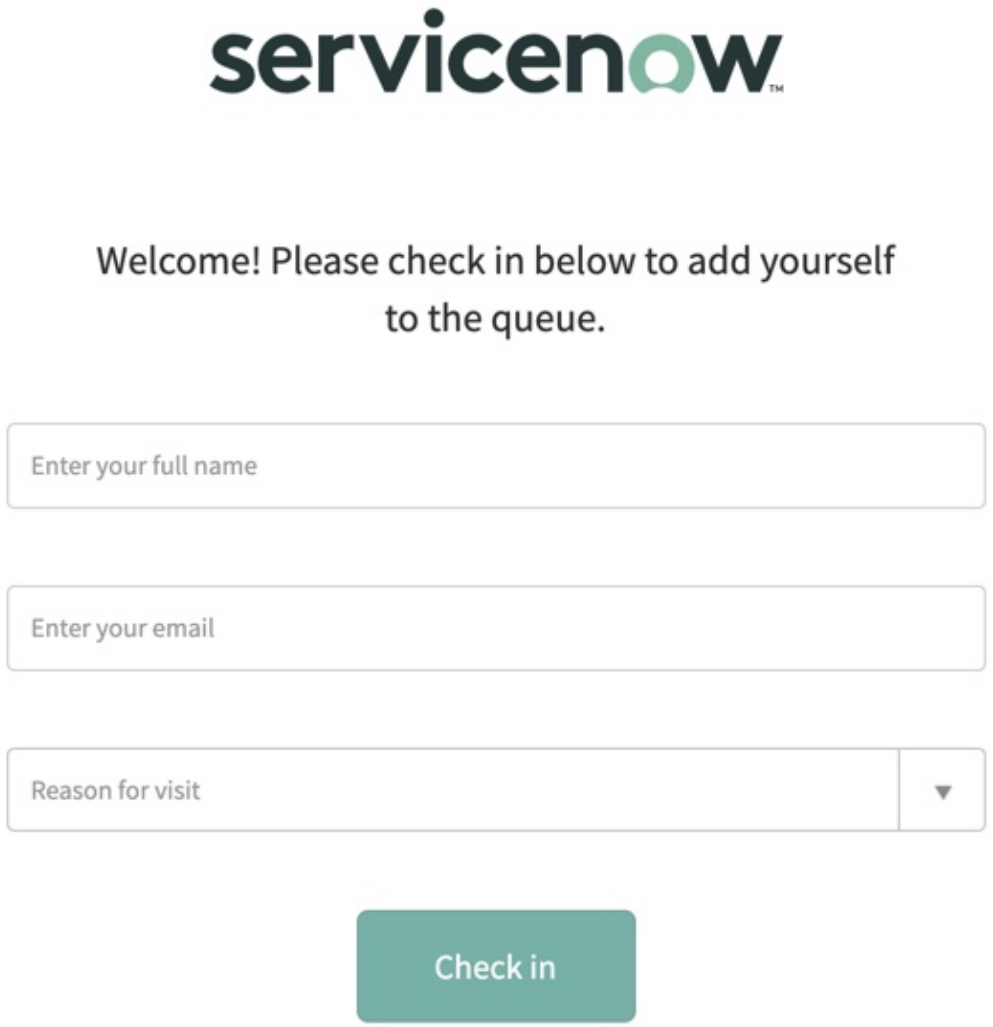
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Wählen Sie Aus **Check-in** Über den Bildschirm der Walk-up-Anwendung.
2. Fügen Sie Details auf dem Check-in-Bildschirm hinzu.

   Wenn das System bereits einen Kontakt oder Verbraucher mit denselben Details hat, ordnet es die Interaktion diesem bestimmten Kontakt oder Verbraucher im System zu.

   Check-in-Bildschirm



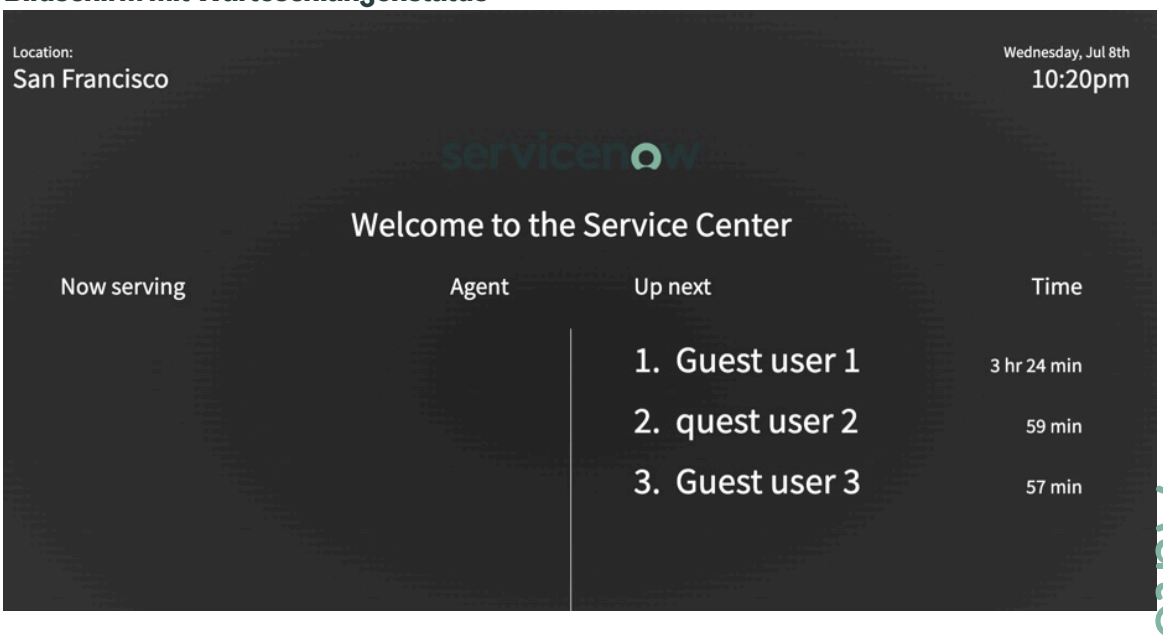
3. Nach dem Einchecken können Sie den Warteschlangenstatus anzeigen, indem Sie auswählen **Warteschlange** Über den Bildschirm der Walk-up-Anwendung.

   Die **Warteschlange** Mit dem Widget können Sie die Liste der anfordernden Personen am Walk-up-Standort anzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Walk-Up Experience-Warteschlangen überwachen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bildschirm mit Warteschlangenstatus



Mit dem Widget **Umfrage** können Sie bei der anfordernden Person Feedback zur Experience am Standort anfordern. Weitere Informationen finden Sie unter Kundenzufriedenheit-Umfragen mit CSM Walk-Up Experience.

Im Customer Service Management-Portal Termine planen oder einer Warteschlange beitreten

Kunden müssen Zeit investieren, um an einen physischen Standort zu kommen, um Service zu erhalten. Die Möglichkeit, Termine zu einem bestimmten Zeitpunkt zu buchen, hilft bei der Planung von Besuchen am Servicestandort. Ein Zeitfenster wird basierend auf der Terminbuchung vorab zugewiesen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_walkup.walkup_login

Prozedur

1. Melden Sie sich beim Kundenportal an.
2. Navigieren Sie im Portal-Header zu **Support**>**Persönlicher Check-in**.
   Die Anwendung sucht nach dem nächstgelegenen Servicecenter.
3. Wählen Sie Aus **Ändern Sie den Standort** Und wählen Sie den gewünschten Standort aus der Dropdown-Liste aus, wenn Sie den Standardstandort ändern möchten.

   Der Standardstandort ist das nächstgelegene Servicecenter basierend auf Ihren Standortinformationen, sobald der Browser auf Ihren Standort zugreifen darf. Sie können den Standort manuell auswählen, wenn Sie nicht zulassen möchten, dass der Browser Ihren Standort erkennt.
4. Rufen Sie die Registerkarte **Einen Termin planen** auf, um einen Termin zu buchen.
5. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste einen Grund für Ihren Besuch aus.
   Zugehörige Inhalte, die bei Ihrem Problem hilfreich sein können, werden unten auf dem Bildschirm aufgelistet.
6. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste einen Grund für Ihren Besuch aus.
7. Wählen Sie das Kalendersymbol ( ) Und wählen Sie Datum und Uhrzeit des Termins aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

8. Wählen Sie Aus **Termin Planen** .

   Sie erhalten die folgenden Benachrichtigungen per E-Mail, wenn Sie die folgenden Aktionen ausführen:

   - Terminbestätigung, -erinnerung und -stornierung
   - Umfrage-E-Mail

   Hinweis: Sie können zum Portal zurückkehren, um den Termin neu zu planen oder zu stornieren, wenn das Termindatum nicht vergangen ist.

Walk-up-Termin als Gastbenutzer planen

Planen Sie Walk-up-Termine als Gastbenutzer entweder über das Customer oder Consumer Service Portal.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren Sie zur Homepage des Customer oder Consumer Service Portal, indem Sie an Ihre Instanz-URL das Suffix `/csm` oder `/csp` anhängen.
2. Wählen Sie Aus **Walk-up-Check-in** .
3. Wählen Sie Aus **Zulassen** Um Ihren aktuellen Standort zu verwenden oder den gewünschten Standort aus auszuwählen **Wählen Sie den Standort aus** Dropdown-Liste.
   Der Bildschirm „Willkommen beim Walk-up-Check-In“ wird angezeigt.

   Hinweis: Benutzer mit Anmeldeinformationen können sich auch über den Walk-up-Check-in-Link für Gäste anmelden, um einen Termin zu buchen.

4. Wählen Sie aus **Ich bin kein Robot** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, und stellen Sie sicher, dass Sie kein Robot sind.
5. Füllen Sie die Felder aus.

Terminfelder für Gastanwender

Feld	Beschreibung
Geben Sie Ihren Namen ein.	Ihr Vor- und Nachname
E-Mail-Adresse eingeben	Ihre E-Mail-Adresse.
Telefonnummer eingeben (optional)	Ihre Telefonnummer. **Hinweis:** Dieses Feld akzeptiert keine alphabetischen Zeichen.
Was ist der Grund für den Besuch?	Der Grund für Ihren Besuch.
Wann soll der Besuch stattfinden?	Das Datum, an dem der Besuch stattfinden soll. Klicken Sie auf das Kalendersymbol, wählen Sie Datum und Uhrzeit für den Termin aus, und klicken Sie auf **Auswählen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Der Name, die Beschreibung, die Öffnungszeiten und der Link **Route berechnen** für den Standardstandort werden rechts angezeigt.

Hinweis: Wenn Sie einen Standort ausgewählt haben, wird stattdessen der Link **Auf Karte anzeigen** angezeigt.

6. **Wahlweise:** Ändern Sie den Standort manuell.
   a. Klicken Sie auf **Change-Standort**.
   b. Wählen Sie einen Standort aus der Dropdown-Liste aus.
7. Klicken Sie auf **Termin planen**.
   Sie erhalten eine Verifizierungs-E-Mail.

Hinweis: Sie können auch auswählen **Termin stornieren** Auf demselben Bildschirm „Willkommen beim Walk-up-Check-in“. Bestätigen Sie die Stornierung im angezeigten Dialogfeld, und stornieren Sie den Termin.

8. Wählen Sie Aus **Verifizieren** Oder wählen Sie den Link aus, um Ihren Termin aus der E-Mail zu bestätigen, die Sie erhalten.
   Der Termin wird bestätigt, und die Details werden auf dem Bestätigungsbildschirm angezeigt. Wenn Sie Ihren Termin verifizieren möchten, sobald dieser Bildschirm nicht mehr angezeigt wird, können Sie den Link in der Terminbestätigungs-E-Mail auswählen, um ihn erneut anzuzeigen.

Walk-up-Termin als Gastbenutzer ändern oder stornieren

Ändern oder stornieren Sie geplante Walk-up-Termine.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Öffnen Sie die E-Mail zur Terminbestätigung, die Sie erhalten haben.
2. Klicken Sie auf den Link in der E-Mail, um Ihren Termin zu ändern oder zu stornieren.
   Im Browser wird die Registerkarte zur Überprüfung des einmaligen Passcodes geöffnet, und eine E-Mail mit einem einmaligen Passcode (OTP) und einem Link zur Überprüfung Ihres Termins wird gesendet.
3. Geben Sie das OTP auf der Registerkarte „Überprüfung“ ein, und klicken Sie auf **Fortsetzen**, oder klicken Sie in der E-Mail auf **Verify your Appointment (Termin überprüfen)**.
   Die OTP-Option ist nützlich, wenn Sie mit mehreren Geräten E-Mails abrufen und Termine buchen. Beispielsweise können Sie die E-Mail mit dem OTP auf Ihrem Mobiltelefon anzeigen und den OTP eingeben, wenn Sie einen Termin auf Ihrem Desktop buchen.

Hinweis: Der Link läuft nach einer bestimmten Zeit ab.

   Der Bildschirm mit Details zu Ihrem Termin wird geöffnet.
4. Stornieren Sie den Termin, oder ändern Sie ihn.
   - Zum Stornieren des Termins klicken Sie auf **Termin absagen**. Sie erhalten eine E-Mail mit der Bestätigung, dass Ihr Termin storniert wurde.
   - Zum Ändern des Termins ändern Sie die Details, und klicken Sie auf **Aktualisieren**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Walk-Up Experience-Warteschlangen überwachen

Sobald Sie an einem Standort eingecheckt haben, werden Sie über die Wartezeit und Ihre Position in der Warteschlange informiert. Sie können die zu bearbeitenden Probleme und die Warteschlange anzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Customers

Prozedur

1. Melden Sie sich beim Kundenserviceportal an.
2. Wählen Sie Ihren Standort aus.
3. Klicken Sie auf das Widget **Warteschlange**.
4. Sie können die folgenden Informationen anzeigen:
   - Warteschlange aller Personen, die auf Service warten
   - Namen der Personen, die in der Warteschlange vor Ihnen sind
   - Status der Personen, die derzeit bearbeitet werden und in der Warteschlange warten
   - Service Desk-Mitarbeiter, die den Kunden helfen

CSM Walk-up Experience-Dashboard

Als Servicemanager können Sie wichtige Metrikberichte für Walk-Up-Interaktionen anzeigen, die bei der Überwachung der Leistung von Service Desk-Mitarbeitern und Servicestandorten hilfreich sind.

Greifen Sie auf das Dashboard zu, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Platform Analytics** > **Bibliothek** > **Dashboards**an. Um detaillierte Informationen anzuzeigen, bewegen Sie den Mauszeiger über eine beliebige Berichtsgrafik. Sie können Grafiken als PNG- oder JPEG-Dateien speichern und sie an E-Mails anhängen oder in Berichtspräsentationen aufnehmen. Alle Diagramme können für die neuesten Daten aktualisiert werden. Der folgende Bildschirm ist ein Beispiel für die Darstellung des Dashboards.

Dashboard CSM Walk-up Experience

Automatische Übersetzung

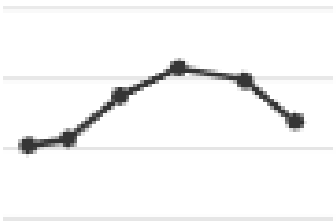
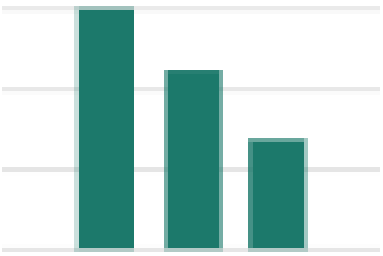
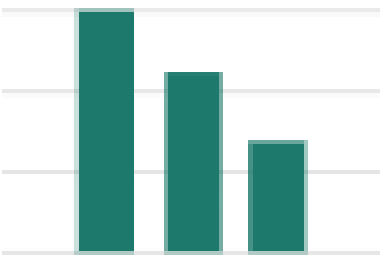
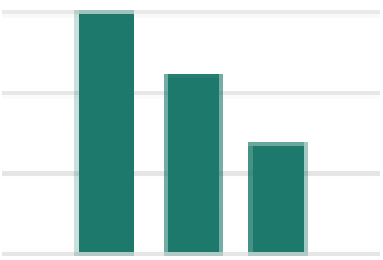
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Endanwender und Ziel	Erforderliche Rolle
Kundenservice-Administrator: Kann das Dashboard bearbeiten und Benutzer, Gruppen und Rollen für das Dashboard verwalten.	admin
Walk-up Experience-Administrator: Kann das Dashboard anzeigen und Anwender, Gruppen und Rollen für das Dashboard verwalten.	sn_csm_walkup.walkup_admin
Walk-Up Experience-Manager: Kann die Anzahl der Walk-ups, Walk-Up-Interaktionen mit Fällen, die durchschnittliche Service- und Wartezeit usw. nachverfolgen.	sn_csm_walkup.walkup_manager

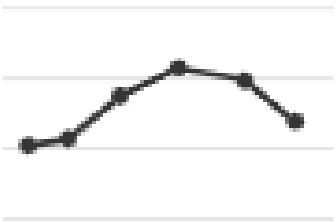
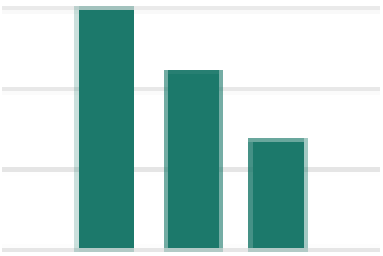
Datenvisualisierungen

Titel	Typ	Beschreibung
Abgeschlossene Walk-ups für das Quartal		Gesamtzahl der Datensätze, die während des Geschäftsquartals erstellt wurden. Das Volumen wird als einzelne Punktzahl angezeigt.
Exit-Umfrage CSAT für dieses Jahr		Tachometer zeigt die durchschnittliche Kundenzufriedenheitsgefühl (1 bis 3) während der Exit-Umfrage für das aktuelle Kalenderjahr an.
Gesamt-CSAT innerhalb des letzten Jahres		Tachometer zeigt die durchschnittliche Kundenzufriedenheitsgefühl (1 bis 5), die durch die E-Mail-Umfrage innerhalb des letzten Jahres (364 Tage ab dem aktuellen Datum) erfasst wurde.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Titel	Typ	Beschreibung
Walk-ups nach Standort innerhalb des letzten Jahres		Gesamtzahl der Interaktionen nach Ort innerhalb des letzten Jahres (364 Tage ab dem aktuellen Datum). Volumen wird als Spline nach Monat verteilt angezeigt.
Walk-Up-Interaktionen mit Fällen nach Standort innerhalb des letzten Jahres		Gesamtzahl der Walk-Up-Fälle nach Standort innerhalb des letzten Jahres (364 Tage ab dem aktuellen Datum). Volumen wird als Spline nach Monat verteilt angezeigt.
Walk-up-Gründe nach Standort innerhalb des letzten Jahres		Gründe für den Besuch der Walk-up-Warteschlange, nach Standort innerhalb des letzten Jahres (364 Tage ab dem aktuellen Datum). Daten werden als Balkendiagramm angezeigt.
Walk-ups nach Wochentag		Gesamtzahl der täglichen Interaktionen pro Tag im Verlauf einer Woche nach Standort. Daten werden als Balkendiagramm angezeigt.
Walk-ups nach Stunde		Die Gesamtzahl der Walk-up-Interaktionen nach Stunde und Ort. Daten werden als Balkendiagramm angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Titel	Typ	Beschreibung
Durchschnittliche Servicezeit nach Standort		Durchschnittliche Zeit, die zum Schließen einer Interaktion nach Standort benötigt wird. Die Durchschnittszeit wird als Spline pro Monat angezeigt.
Durchschnittliche Wartezeit nach Standort		Durchschnittliche Zeit nach Standort, die ein Gast auf Service wartet. Daten werden als Balkendiagramm angezeigt.

Walk-Up Experience-Warteschlange und Interaktionsmanagement

Walk-Up Experience-Manager und -Techniker können alle Aspekte einer Walk-Up-Standortwarteschlange und den Interaktionsbedarf effizient verwalten. Techniker können zugewiesene Walk-up-Standorte und Interaktionen zur Walk-Up-Erfüllung anzeigen.

Walk-Up Experience bietet Technikern integrierte Erfüllerressourcen zum Organisieren und Verwalten einer Walk-up-Warteschlange.

Als Techniker können Sie auf Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM zugreifen, um eine Walk-up-Interaktion zu verwalten. Mit Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM können Sie:

- Auf einen persönlichen Posteingang zugreifen, um Arbeit anzuzeigen, die über mehrere Servicekanäle zugewiesen wurde, einschließlich des Walk-up-Servicekanals
- Zuweisungen aus der Walk-up-Interaktionswarteschlange automatisch in Ihren Posteingang verschieben
- An parallelen oder mehreren Interaktionen gleichzeitig arbeiten
- Interaktionen zu Fällen heraufstufen
- Jederzeit mit einem beliebigen Anfragesteller in der Warteschlange arbeiten, indem sie Einträge von einer beliebigen Stelle in der Warteschlangenliste oder vom Anfang der Liste abrufen
- Fälle für Interaktionen erstellen
- Manuell eine für eine anfordernde Person spezifische Interaktion auswählen
- Agent Assist verwenden, um die Erfüllung zu beschleunigen

Als Techniker können Sie Interaktionen normalerweise nach dem Windhundverfahren ausführen, da Interaktionen in einzelne Walk-up-Posteingänge verschoben werden. Die Interaktionen werden gemäß den konfigurierten Zuweisungsregeln der Funktion Erweiterte Arbeitszuweisung an den Posteingang des Walk-Up-Mitarbeiters verteilt.

Techniker können Fälle direkt in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM öffnen, wenn ein Problem nicht am Walk-Up-Standort gelöst wird.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Im Anwendungsnavigator stellt Walk-Up Experience zudem das Modul **Techniker** bereit, in dem Service Desk-Mitarbeiter, die eine Walk-up-Warteschlange unterstützen, die folgenden Aktionen ausführen können:

- Auf den persönlichen Walk-up-Posteingang zugreifen, der direkt mit Mitarbeiterbereich verknüpft ist
- Zugewiesene Walk-up-Interaktionen anzeigen
- Walk-up-Interaktionen bei Bedarf neu zuweisen und modifizieren
- Alle geplanten und anstehenden Termine anzeigen
- Walk-up-Warteschlangenstandorte anzeigen
- Übertragen Sie Walk-up-Interaktionen bei Bedarf an andere Techniker oder Warteschlangenstandorte.

Die folgenden Anwendungen sind im Plattformmodul **Techniker** der Navigationsleiste von CSM Walk-Up Experience enthalten und werden auch in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM unter Walk-up angezeigt:

Technikeranwendungen für CSM-Walk-up Experience

UI-Ansicht und -Anwendung	Beschreibung
Plattform: **Mein Walk-up-Posteingang** Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM: **Posteingang**	Zeigen Sie Walk-up-Interaktionen an, die Ihnen in Ihrem persönlichen Posteingang zugewiesen sind Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM. Erweiterte Arbeitszuweisung Verschiebt Interaktionen gemäß Zuweisungsregelkonfigurationen an Ihren Posteingang.
Plattform: **Meine Walk-up-Standorte** Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM: **Walk-up-Standorte**	Zeigen Sie Walk-up-Warteschlangenstandorte, denen sie als Support-Mitarbeiter zugewiesen sind, anhand der physischen Adresse an.
Plattform und Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM: **Meine zugewiesenen Walk-ups**	Zeigen Sie Walk-up-Interaktionen an, die Ihnen zur Lösung oder Erfüllung zugewiesen sind. Diese Interaktionen haben den Status **In Bearbeitung**. Sie können Ihre zugewiesenen Interaktionen auch in Ihrem persönlichen Posteingang in Mitarbeiterbereich einsehen.
Plattform und Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM: **Offen – Nicht zugewiesen**	Zeigen Sie alle offenen und nicht zugewiesenen Walk-up-Interaktionen für Ihre Warteschlangenstandorte an. Diese Interaktionen haben entweder den Status **Neu**, **In der Warteschlange** oder **In Bearbeitung**.
Plattform und Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM:	Zeigen Sie alle geschlossenen Walk-up-Interaktionen an. Geschlossene Interaktionen haben entweder den Status **Geschlossen – vollständig** oder **Geschlossen verworfen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Technikeranwendungen für CSM-Walk-up Experience (Fortsetzung)

UI-Ansicht und -Anwendung	Beschreibung
Geschlossene Walk-ups	
Plattform: **Geplante Termine** Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM: **Termine**	Zeigen Sie alle anstehenden Termine an, die für Ihre Walk-up-Warteschlange geplant sind.

Zugewiesenen Walk-Up Experience-Standort anzeigen

Walk-up Experience-Techniker können eine Liste der Walk-up-Warteschlangen anzeigen, denen sie zugewiesen sind. Standortwarteschlangen enthalten alle Informationen, die ein Techniker wissen muss, um die Warteschlange effizient zu betreiben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_csm_walkup.walkup_technician

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Es gibt zwei Möglichkeiten, wie Techniker die Walk-up-Standortwarteschlangen anzeigen können, denen sie zugewiesen sind. In erster Linie greifen Techniker auf Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM zu, um alle Informationen einschließlich Standorte im Zusammenhang mit CSM Walk-Up Experience abzurufen. Techniker können jedoch auch auf CSM zugreifen Walk-Up Experience Im Anwendungsnavigator oder in der seitlichen Navigationsleiste, um zugewiesene Warteschlangenstandorte anzuzeigen.

Prozedur

1. Öffnen Sie , um Walk-up-Standorte anzuzeigen Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.
2. Wählen Sie Aus **Liste** In der linken Navigationsleiste.
3. Wählen Sie unter **Walk-Up** die Option **Walk-up-Standorte** aus.
   Walk-up-Standorte, denen Sie den Support zugewiesen sind, werden aufgelistet.
4. Wählen Sie den Namen einer Warteschlange aus, um Details zum Standort anzuzeigen, z. B. Interaktionen, Termine, Gründe für Besuche und mehr.
5. Um Walk-up-Standorte über den Anwendungsnavigator anzuzeigen, navigieren Sie alternativ zu **CSM Walk-Up Experience** > **Techniker** > **Meine Walk-up-Standorte**an.
6. Wählen Sie einen Warteschlangennamen aus, um Details zum Standort anzuzeigen, z. B. Interaktionen, Termine, Gründe für Besuche, und mehr.
   Wenn Interaktionen von einem vorherigen Tag übrig bleiben oder am Ende noch in der Warteschlange stehen, ohne dass Gäste in der Warteschlange zugeordnet sind, können Sie auswählen **Alle Verwerfen** Um diese Interaktionen abzubrechen.

Walk-Up Experience-Posteingang anzeigen

Zeigen Sie einen persönlichen Posteingang mit Walk-Up Experience-Interaktionen an, die Ihnen unter Verwendung der Schnittstelle der Funktion „Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM“ automatisch zugewiesen wurden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_csm_walkup.walkup_technician

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Es gibt zwei Methoden, mit denen Techniker den Walk-up-Posteingang anzeigen können. Techniker greifen primär auf Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM zu, um alle Informationen im Zusammenhang mit Walk-Up Experience abzurufen, einschließlich des Posteingangs. Techniker können jedoch auch auf CSM zugreifen Walk-Up Experience Im Anwendungsnavigator oder in der Navigationsleiste, um den Posteingang in zu verknüpfen und anzuzeigen Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.

Prozedur
1. Öffnen Sie , um den Walk-up-Posteingang anzuzeigen Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.
2. Wählen Sie Aus **Posteingang** In der Navigationsleiste der Schnittstelle.
   Die Anzeige automatisch verschobener Interaktionszuweisungen im Posteingang erfolgt auf Grundlage der Mitarbeiterzeitpläne und Zuweisungsregelkonfigurationen in der Funktion Erweiterte Arbeitszuweisung. Techniker können **Verfügbar**, **Abwesend** und **Offline** als Posteingangsstatus festlegen.
3. Alternativ können Sie zu navigieren, um den Walk-up-Posteingang über den Anwendungsnavigator anzuzeigen **CSM Walk-Up Experience** > **Techniker** > **Mein Walk-up-Posteingang**an.
   Sie sind direkt mit Ihrem persönlichen Posteingang in verknüpft Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM. Die Anzeige automatisch verschobener Interaktionszuweisungen im Posteingang erfolgt auf Grundlage der Mitarbeiterzeitpläne und Zuweisungsregelkonfigurationen in der Funktion Erweiterte Arbeitszuweisung.

Automatisch zugewiesene Walk-Up Experience-Interaktionen verwalten

Techniker, die dafür zuständig sind, CSM Walk-Up Experience-Standorte zu unterstützen, können Interaktionen anzeigen und verwalten, die automatisch in den Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM-Posteingang verschoben wurden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_csm_walkup.walkup_technician

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Walk-Up Experience-Interaktionen können basierend auf Mitarbeiterzeitplänen und Zuweisungsregelkonfigurationen in der Funktion „Erweiterte Arbeitszuweisung“ automatisch in einen persönlichen Posteingang in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM verschoben werden. Techniker erfüllen Interaktionen nach dem Windhundprinzip, wenn sie im Posteingang angezeigt werden.

Anweisungen zum manuellen Zuweisen und Verwalten von Interaktionen mit dem CSM Walk-Up Experience-Modul „Techniker“ im Anwendungsnavigator finden Sie unter Walk-Up Experience-Interaktionen manuell verwalten.

Techniker legen im Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM-Posteingang einen Status fest, um die Bereitschaft zur Annahme von Interaktionen anzuzeigen. Status-Auswahlmöglichkeiten sind **Verfügbar**, **Abwesend** und **Offline**.

Auch wenn Interaktionen automatisch in den Walk-up-Posteingang verschoben werden, können Service Desk-Mitarbeiter jederzeit mit jeder Person in der Walk-up-Warteschlange arbeiten.

Zeigen Sie Walk-up-Warteschlangeninteraktionen, die Ihnen automatisch zugewiesen wurden, in Ihrem Walk-up-Posteingang oder in Ihrer Liste **Meine zugewiesenen Walk-ups** an. Sie können auch alle Interaktionen mit dem Status **Offen – Nicht zugewiesen** für die Warteschlange anzeigen, für deren Support Sie zuständig sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM können Sie Listen aller Ihrer zugehörigen Walk-up-Interaktionen und -Termine, Ihrer Fälle, Kundenaccounts und Kontakte, Incidents, Anforderungen und mehr anzeigen – alles in einer zentralen, zweckdienlichen Schnittstelle. Die zugehörige Interaktionsliste von Walk-Up Experience enthält die folgenden Elemente:

Zugehörige Interaktionsliste von Walk-Up Experience

Listenelement	Beschreibung
Meine zugewiesenen Walk-ups	Interaktionen, die Sie sich selbst zuweisen, wenn Sie eine aktive oder Ihnen zugewiesene Interaktion akzeptieren. Service Desk-Mitarbeiter weisen sich Interaktionen zu, wenn sie eine Interaktion in der Warteschlange akzeptieren. Manager können Interaktionen bestimmten Service Desk-Mitarbeitern zuweisen. Diese Interaktionen befinden sich im Status „In Bearbeitung“. Nach der Zuweisung kann ein Service Desk-Mitarbeiter die Interaktion bei Bedarf an einen anderen Service Desk-Mitarbeiter oder eine Warteschlange übertragen, um die Arbeit abzuschließen.
Offen – Nicht zugewiesen	Alle offenen, aber nicht zugewiesenen Interaktionen, die Ihrem spezifischen Walk-up-Warteschlangenstandort zugeordnet sind. Wenn sich ein Gast in eine Warteschlange einreiht, wird eine Interaktion erstellt. Die Interaktion wird in die Warteschlange gestellt, bis ein Service Desk-Mitarbeiter sie akzeptiert oder der Interaktion zugewiesen wird. Zu diesem Zeitpunkt ändert sich der Status in „In Bearbeitung“.
Geschlossene Walk-ups	Alle Interaktionen mit dem Status „Geschlossen – vollständig“ und „Geschlossen verworfen“, die einer bestimmten Walk-up-Standortwarteschlange zugewiesen sind. Service Desk-Mitarbeiter können eine Interaktion verwerfen, wenn ein Gast die Warteschlange verlässt, bevor er Support erhält.

Prozedur

1. Öffnen Sie , um mit der Unterstützung eines Walk-up-Warteschlangengasts zu beginnen Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.
2. Wählen Sie Aus **Posteingang** Und stellen Sie sicher, dass Ihr Status auf festgelegt ist **Verfügbar** . Sie können Interaktionen in Ihrem Posteingang anzeigen, die Ihnen automatisch zugewiesen werden.
3. Wählen Sie die Interaktion oben in der Liste aus, und beginnen Sie mit der Lösung des Problems oder der Erfüllung der Anforderung.

   Wenn Sie einen zugeordneten Fall erstellen, wird neben der Registerkarte **Details** der ursprünglichen Interaktion eine Registerkarte **Neuer Fall** geöffnet. Füllen Sie das Formular für den neuen Fall aus. Wählen Sie Aus **Speichern** Um den neuen Fall zu speichern.

   Wenn die Lösung oder Erfüllung einer Interaktion ungewöhnlich viel Zeit erfordert, können Sie die Interaktion in den Wartestatus versetzen. Der Anfragesteller verliert seine Position in der Warteschlange nicht, und Sie können parallel einem anderen Anfragesteller helfen. Das Anhalten einer Interaktion hat keine Auswirkungen auf Ihre Kapazität für neue Interaktionen.

   a. Um eine Interaktion in den Wartestatus zu versetzen, wählen Sie aus **Auf Warten setzen** .

   b. Sie können die Interaktion einem anderen Datensatz zuordnen, indem Sie auswählen **Datensatz Zuordnen** Über das Symbol „weitere UI-Aktionen“ ( ) Im Interaktionsheader.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

c. Wenn Sie ein Problem nicht lösen können, wählen Sie aus **Fall Erstellen** Im Interaktionsheader.

   Wenn Sie einen zugeordneten Fall erstellen, wird neben der Registerkarte **Details** der ursprünglichen Interaktion eine Registerkarte **Neuer Fall** geöffnet. Füllen Sie das Formular für den neuen Fall aus. Wählen Sie Aus **Speichern** Um den neuen Fall zu speichern.

4. Wenn Sie die Auflösung der Interaktion abgeschlossen haben, wählen Sie aus **Schließen** Im Interaktionsheader.
   Das Schließen einer Interaktion wirkt sich auf Ihre Kapazität aus und kann dazu führen, dass neue Interaktionen in Ihren Posteingang verschoben werden.

Walk-Up Experience-Interaktionen manuell verwalten

Techniker, die Walk-Up-Standorte unterstützen, können Warteschlangenanforderungen mit mehreren interaktionsbezogenen CSM Walk-Up Experience-Modulen manuell verwalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_csm_walkup.walkup_technician

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Verwalten Sie Interaktionen mit dem CSM Walk-Up Experience-Modul „Techniker“ im Anwendungsnavigator manuell. Anweisungen zum Verwalten automatisch zugewiesener Interaktionen aus dem Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM-Posteingang finden Sie unter Automatisch zugewiesene Walk-Up Experience-Interaktionen verwalten.

Walk-up-Warteschlangen unterstützen Gäste in der Reihenfolge, in der sie sich in die Warteschlange einreihen – wer zuerst kommt, wird zuerst bedient. Für den Support der Warteschlange zuständige Techniker können entscheiden, wer die erste Interaktion bearbeiten soll. Wenn neue Gäste in die Warteschlange eintreten und Interaktionen übermitteln, teilen sich die Techniker die Arbeitslast und weisen sich selbst Interaktionen in der Warteschlange zu.

Walk-up-Warteschlangeninteraktionen mithilfe mehrerer Walk-Up Experience-Module anzeigen:

Walk-Up Experience-Interaktionsmodule

Modul	Beschreibung
Meine zugewiesenen Walk-ups	Interaktionen, die Sie sich selbst zuweisen, wenn Sie eine aktive oder Ihnen zugewiesene Interaktion akzeptieren. Service Desk-Mitarbeiter weisen sich Interaktionen zu, wenn sie eine Interaktion in der Warteschlange akzeptieren. Manager können Interaktionen bestimmten Service Desk-Mitarbeitern zuweisen. Diese Interaktionen befinden sich im Status „In Bearbeitung“. Nach der Zuweisung kann ein Service Desk-Mitarbeiter die Interaktion bei Bedarf an einen anderen Service Desk-Mitarbeiter oder eine Warteschlange übertragen, um die Arbeit abzuschließen.
Offen – Nicht zugewiesen	Alle offenen, aber nicht zugewiesenen Interaktionen, die Ihrem spezifischen Walk-up-Warteschlangenstandort zugeordnet sind. Wenn sich ein Gast in eine Warteschlange einreiht, wird eine Interaktion erstellt. Die Interaktion wird in die Warteschlange gestellt, bis ein

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Walk-Up Experience-Interaktionsmodule (Fortsetzung)

Modul	Beschreibung
	Service Desk-Mitarbeiter sie akzeptiert oder der Interaktion zugewiesen wird. Zu diesem Zeitpunkt ändert sich der Status in „In Bearbeitung“.
Geschlossene Walk-ups	Alle Interaktionen mit dem Status „Geschlossen – vollständig“ und „Geschlossen verworfen“, die einer bestimmten Walk-up-Standortwarteschlange zugewiesen sind. Service Desk-Mitarbeiter können eine Interaktion verwerfen, wenn ein Gast die Warteschlange verlässt, bevor er Support erhält.

Prozedur

1. Um mit der Unterstützung eines Walk-up-Warteschlangengasts zu beginnen, navigieren Sie zu > **CSM Walk-Up Experience** > > **Techniker** > **Geöffnet: Nicht Zugewiesen**an.
   Die Liste der Interaktionen wird geöffnet.
2. Suchen Sie den Gastnamen in der Spalte **Geöffnet für** in der Liste der Interaktionen.
3. Klicken Sie auf die Interaktions**nummer**, die dem Gast zugeordnet ist.
4. Geben Sie Ihren Namen in das Feld **Zugewiesen an** im Formular ein, ändern Sie den **Status** in **In Bearbeitung**, und klicken Sie auf **Aktualisieren**.
   a. Um eine Interaktion zu schließen, wenn der Gast die Warteschlange verlassen hat, klicken Sie in der Kopfzeile des Formulars auf **Verwerfen**, oder wählen Sie im Formularfeld **Status** die Option **Geschlossen verworfen** aus, und klicken Sie auf **Aktualisieren**.
   b. Alternativ können Sie die Interaktion mit einem anderen Datensatz verknüpfen, indem Sie in der Interaktionskopfzeile auf die Schaltfläche **Datensatz zuordnen** klicken.
5. Navigieren Sie zu , um die Interaktion aufzulösen **Walk-up Experience** > **Techniker** > **Meine zugewiesenen Walk-ups**an.
6. Klicken Sie in der Liste auf die Interaktionsnummer, um das Formular für die Walk-up-Interaktion zu öffnen.
7. Lösen Sie das Problem, oder erfüllen Sie die Anforderung.
   a. Ändern Sie den Interaktionsstatus in **Angehalten**, wenn der Anfragesteller für einen Termin nicht anwesend ist oder wenn die Interaktion einen langwierigen Prozess erfordert, beispielsweise ein Betriebssystem-Upgrade.
   b. Wenn Sie das Problem nicht lösen oder die Anfrage nicht erfüllen können, klicken Sie auf den zugehörigen Link **Fall erstellen**, um einen Fall zu erstellen.

   Wenn Sie einen Fall erstellen, werden die verbundenen zugehörigen Listen im Formular ausgefüllt. Zugehörige Listen enthalten die folgenden Details:
   - Fälle für Interaktion: mit der Interaktion verknüpfte Fälle
   - Fälle desselben Anrufers: Fälle, die für einen Walk-Up-Gast erstellt wurden

   Wenn Sie die Lösung der Interaktion abgeschlossen haben, ändern Sie den **Status** der Interaktion in **Geschlossen – vollständig**, und klicken Sie auf **Aktualisieren**, um die Interaktion zu aktualisieren. Alternativ können Sie auf **Schließen** klicken, um die Interaktion abzuschließen.
8. Wenn Sie die Lösung der Interaktion abgeschlossen haben, ändern Sie den **Status** der Interaktion in **Geschlossen – vollständig**, und klicken Sie auf **Aktualisieren**, um die Interaktion zu aktualisieren. Sie können auch auf klicken **Schließen** Um die Interaktion abzuschließen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Walk-Up Experience-Termine in Mitarbeiterbereich anzeigen und verwalten

Die Anzeige bevorstehender geplanter CSM Walk-Up Experience-Termine ermöglicht Technikern eine Schätzung des zukünftigen Bedarfs und der Arbeitsauslastung im Zusammenhang mit Warteschlangen. Manager können zukünftige Termine anzeigen und die Anzahl der Mitarbeiter an Walk-up-Warteschlangenstandorten anpassen, um den Demand bestmöglich zu unterstützen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_csm_walkup.walkup_technician

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Techniker und Manager verwenden primär Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM für alle Informationen im Zusammenhang mit Walk-Up Experience, darunter zum Anzeigen und Verwaltung geplanter Termine.

Hinweis: Sie können geplante Termine auch über CSM Walk-Up Experience im Anwendungsnavigator oder in der linken Navigationsleiste anzeigen und verwalten.

Termine werden abhängig von der Verfügbarkeit automatisch an Ihren Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM-Posteingang weitergeleitet. Sie können auch eine Liste geplanter Termine anzeigen und auswählen, welchen Termin Sie akzeptieren möchten.

Bevorstehende Termine werden außerdem mit einem kleinen Kalendersymbol neben dem Anwendernamen auf dem Wandmonitor der Walk-up-Standortwarteschlange vor Ort angezeigt. Der Benutzer mit einem Termin wird kurz vor dem geplanten Beginn des Termins auf dem Monitor angezeigt.

Hinweis: Bevorstehende Termine werden auch auf dem Online-Check-in-Bildschirm mit demselben Kalendersymbol neben dem Anwendernamen angezeigt.

Prozedur

1. Öffnen Sie Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.
2. Wählen Sie Aus **Liste** In der linken Navigationsleiste.
3. Unter **Walk-up** , Wählen Sie aus **Termine** .
   Daraufhin werden die Ihrer Warteschlange zugewiesenen Walk-up-Termine aufgelistet.
4. Wählen Sie eine Terminnummer aus, um Details anzuzeigen, z. B. den Namen der anfordernden Person, die Interaktionsnummer und die Beschreibung sowie die Terminzeit.

   a. Um die zugehörige Interaktion zu öffnen und Details anzuzeigen, wählen Sie das Symbol Datensatz öffnen Neben der Interaktionsnummer.

   b. Wählen Sie Aus **Termin annehmen** Um mit der Arbeit an der Interaktion zu beginnen.

      Bei Bedarf können Sie den Termin einem anderen Service Desk-Mitarbeiter zuordnen und Arbeitsnotizen hinzufügen.

      Wenn eine beträchtliche Zeit vergangen ist und die anfordernde Person nicht für den Termin angezeigt wird, können Sie den Termin löschen, indem Sie das Symbol „weitere UI-Aktionen“ auswählen ••• Im Interaktionsheader und wählen **Löschen** .

   c. Wählen Sie Aus **Speichern** Um alle Änderungen zu speichern, die Sie an der Termininteraktion vornehmen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwalten Sie Termine im Navigator

Die Anzeige bevorstehender geplanter Walk-Up Experience-Termine ermöglicht Technikern eine Schätzung des zukünftigen Bedarfs und der Auslastung von Warteschlangen. Manager können zukünftige Termine anzeigen und die Anzahl der Mitarbeiter an Walk-up-Warteschlangenstandorten anpassen, um den Bedarf bestmöglich zu unterstützen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_csm_walkup.walkup_technician

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Techniker und Manager können geplante Walk-up-Termine über Walk-Up Experience im Anwendungsnavigator oder in der linken Navigationsleiste anzeigen und verwalten.

Hinweis: Der Zugriff erfolgt primär über Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM für alle Informationen im Zusammenhang mit Walk-Up Experience, einschließlich geplanter Termine.

Bevorstehende Termine werden außerdem mit einem kleinen Kalendersymbol neben dem Benutzernamen auf dem Wandmonitor der Walk-up-Standortwarteschlange vor Ort angezeigt. Der Benutzer mit einem Termin wird kurz vor dem geplanten Beginn des Termins auf dem Monitor angezeigt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **CSM Walk-Up Experience** > **Techniker** > **Geplante Termine**an.
   Alle für die kommenden 14 Tage geplanten Walk-Up-Termine werden angezeigt.
2. Klicken Sie auf eine Terminnummer, um Details wie den Namen des Anfragestellers, die Interaktionsnummer und -beschreibung sowie die Terminzeit anzuzeigen.

   a. Um bei Bedarf eine Vorschau der zugehörigen Interaktionsdetails anzuzeigen, klicken Sie auf das Symbol für die Vorschau des Datensatzes Neben der Terminnummer.

   b. Um mit der Arbeit an der Interaktion zu beginnen, klicken Sie im Formular **Walk-up-Termin** auf **Termin akzeptieren**.

   Bei Bedarf können Sie den Termin einem Service Desk-Mitarbeiter zuweisen und Arbeitsnotizen hinzufügen.

   Wenn ein längerer Zeitraum vergangen ist und der Anfragesteller nicht für den Termin angezeigt wird, können Sie den Termin löschen, indem Sie auf **Löschen** klicken.

   c. Klicken Sie auf **Aktualisieren**, um alle Änderungen zu speichern, die Sie am Interaktionsformular vorgenommen haben.

Autoresponder für Abwendung von Fällen verwenden

Sie können Fälle abwenden, indem Sie automatisch relevante Inhalte über die Autoresponder-Funktion senden, nachdem ein Kundenkontakt oder Verbraucher einen Fall erstellt hat.

Immer wenn ein Fall erstellt wird, wird AutoresponderDie Funktion sendet eine E-Mail-Benachrichtigung mit einer Liste relevanter Wissensartikel. Die E-Mail-Benachrichtigungen werden an den Übermittler des Falls und die dem Fall zugeordneten Benutzer gesendet.

Standardmäßig sendet die Funktion die E-Mail-Benachrichtigung für Kundenservicefälle, die von Benutzern mit der Rolle snc_external per E-Mail gemeldet werden. Ihr Administrator kann die Funktion auch für Kundenservicefälle konfigurieren, die über andere

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kommunikationskanäle gemeldet werden, z. B. Internet, Telefon, Chat, Social, Community, Alarm und Virtual Agent.

Die Wissensartikel in einem AutoresponderE-Mail-Benachrichtigungen werden basierend auf den Kontextsuchergebnissen der Kurzbeschreibung des Falls enthalten. Standardmäßig sind keine Artikel enthalten, die ein Fallübermittler in den letzten 30 Tagen angezeigt hat. Ihr Administrator kann die Dauer des zuletzt angezeigten Inhalts mithilfe eines geskripteten Erweiterungspunkts konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Erweiterte Kontextsuchergebnisse in Autoresponder-Benachrichtigungen einbeziehen.

Als Falleinreicher oder Beobachtungslistenanwender können Sie bestimmen, ob Sie welche erhalten AutoresponderBenachrichtigungen durch Festlegen von Benachrichtigungseinstellungen. Weitere Informationen finden Sie unter Autoresponder-Benachrichtigungseinstellungen festlegen.

Aktivierungsinformationen

Aktivieren Sie das Plugin „Predictive Intelligence for Kundenservice-Management“ (com.snc.csm_ml), und aktivieren Sie die Eigenschaft **Autoresponder-Empfehlungen aktivieren** (*sn_customerservice.case.autoresponder.enable*). Weitere Informationen finden Sie unter Autoresponder-Benachrichtigungen konfigurieren.

Fall aus einem in einer Autoresponder-Benachrichtigung empfohlenen Wissensartikel schließen

Zeigen Sie Wissensartikel an, die in der von der Funktion Autoresponder gesendeten E-Mail-Benachrichtigung für einen Kundenservicefall enthalten sind, und schließen Sie den Fall aus einem hilfreichen Wissensartikel.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Rolle snc_external oder Beobachtungslistenbenutzer, die dem Kundenservicefall zugeordnet sind

Melden Sie sich bei Ihrem Portal an, in dem der Fall enthalten ist.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Standardmäßig sendet die Funktion Autoresponder Wissensartikel als hilfreichen Inhalt zur Lösung eines per E-Mail übermittelten Kundenservicefalls.

Prozedur

1. Öffnen Sie den Link zum Wissensartikel in der E-Mail-Benachrichtigung von Autoresponder.
2. Lesen Sie den Wissensartikel, um zu sehen, ob damit ein Fall gelöst wird.
3. Wenn der Wissensartikel eine Lösung bietet, klicken Sie im Abschnitt „Zugehöriger Fall“ des Artikels auf **Fall schließen**.
4. Klicken Sie im angezeigten Nachrichtenfenster auf **Fall schließen**.

Ergebnis

Eine Informationsnachricht über den Fall, der geschlossen wird, wird eingeblendet. Wenn ein Fall über einen Link zu einem Wissensartikel geschlossen wurde, auf den über eine E-Mail-Benachrichtigung von Autoresponder zugegriffen wurde, wird in diesem Artikel die Schaltfläche **Fall anzeigen** angezeigt. Klicken Sie auf die Schaltfläche, um die Details des geschlossenen Falls anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Autoresponder-Benachrichtigungseinstellungen festlegen

Legen Sie Benachrichtigungseinstellungen für den Empfang von Autoresponder-Empfehlungen für Kundenservicefälle fest, die Sie eingereicht haben oder für die Sie sich auf der Beobachtungsliste befinden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Rolle snc_external oder Beobachtungslistenbenutzer, die dem Kundenservicefall zugeordnet sind

Stellen Sie sicher, dass ein Administrator die Funktion Autoresponder konfiguriert hat. Weitere Informationen finden Sie unter Autoresponder-Benachrichtigungen konfigurieren.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu Ihrer Portalseite.
2. Klicken Sie im Portal-Header auf Ihren Benutzernamen oder Ihr Foto und dann auf **Profil**.
3. Scrollen Sie auf der Seite „Benutzerprofil“ nach unten bis zum Abschnitt „Aktionen“, und klicken Sie auf **Benachrichtigungseinstellungen**.
4. Aktivieren oder deaktivieren Sie im Fenster „Benachrichtigungseinstellungen” das Kontrollkästchen **Case auto-responder recommendations (Autoresponder-Empfehlungen für Fälle)**, um Autoresponder-Benachrichtigungen an Sie ein- oder auszuschalten.

Omni-Channel-Rückruf für Kundenservice-Management verwenden

Die ServiceNow® Omni-Channel-Rückruf für Kundenservice-Management Die App ermöglicht Kunden eine Rückrufoption, wenn eine lange Wartezeit für einen Servicemitarbeiter besteht.

Weitere Informationen finden Sie unter Omni-Channel-Rückruf .

Rückruf-Flow

Der Rückruf-Workflow wird wie folgt fortgesetzt:

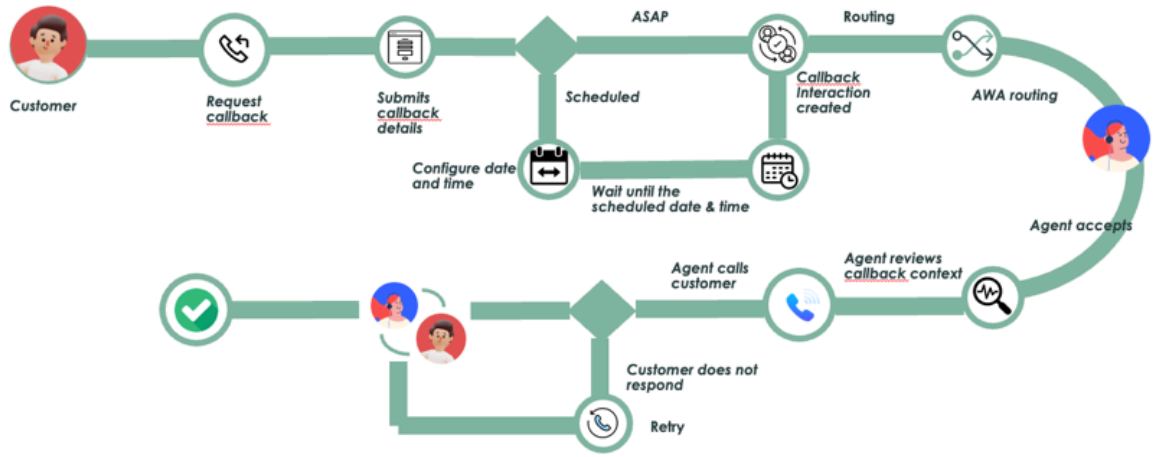
1. Kunden erhalten die Möglichkeit, einen Rückruf anzufordern, wenn die geschätzte Wartezeit bis zum Erreichen eines Service Desk-Mitarbeiters zu lang ist oder Service Desk-Mitarbeiter nicht verfügbar sind.
2. Der Kunde gibt Rückrufdetails wie Name, Kontaktdetails und den Grund für den Rückruf ein.
3. Kunden fordern so bald wie möglich oder zu einem bestimmten Datum und einer bestimmten Uhrzeit einen Rückruf an.
4. Eine Rückrufinteraktion wird sofort für eine sofortige Rückrufanforderung oder eine Minute vor der ausgewählten Zeit für eine geplante Rückrufanforderung erstellt.
5. Die ServiceNow® Erweiterte Arbeitszuweisung(AWA) Die Anwendung bestimmt die Verfügbarkeit von Service Desk-Mitarbeitern und erstellt ein Rückruf-Arbeitselement für einen verfügbaren Service Desk-Mitarbeiter. AWA fügt der Rückrufwarteschlange die Rückrufaufgabe hinzu. Der Service Desk-Mitarbeiter erhält dann eine Rückrufbenachrichtigung im Posteingang des Arbeitsbereichs.
6. Der Service Desk-Mitarbeiter kann den Rückrufkontext überprüfen, z. B. Ansichten von Knowledge Base-artikeln, Suchen und Virtual Agent Konversation, bevor Sie den Kunden anrufen.
7. Der Service Desk-Mitarbeiter ruft den Kunden an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wenn der Kunde den Anruf akzeptiert, wird die Interaktion nach Ende des Anrufs als abgeschlossen markiert.
- Wenn der Kunde den Anruf nicht akzeptiert, kann der Service Desk-Mitarbeiter den Rückruf später wiederholen.

8. Der Service Desk-Mitarbeiter kann entscheiden, die Interaktion zu schließen oder den Rückruf manuell aus dem Arbeitsbereich in die Warteschlange zu stellen.

Rückruf-Flow-Diagramm



Rückrufanforderungen

Sofortige Rückrufanforderung

Kunden können sofort einen Rückruf anfordern. Den Kunden wird die durchschnittliche Zeit angezeigt, die der Service Desk-Mitarbeiter benötigt, um zurückzurufen. Diese Anforderung verhindert, dass sie in der Warteschlange warten müssen, um eine Verbindung mit einem Service Desk-Mitarbeiter herzustellen.

Planen einer Rückrufanforderung

Kunden können einen Rückruf anfordern, indem sie das bevorzugte Datum und die bevorzugte Uhrzeit auswählen. Der Kunde erhält eine Bestätigung der geplanten Rückrufanforderung per E-Mail.

Eine Rückrufanforderung wird neu geplant

Kunden können die Rückrufanforderung neu planen, indem sie aus einer Liste bevorstehender Daten und Uhrzeiten für Rückrufanforderungen auswählen.

Rückrufanforderung wird abgebrochen

Kunden können geplante Rückrufe über den Selfservice-Kanal stornieren, über den sie den Rückruf angefordert haben.

Rückrufkanäle

Kunden können während eines Chats in einen Rückruf anfordern Virtual Agent Oder Engagement Messenger, Oder von Kundenservice Portal. Sie können entweder einen Telefonrückruf oder einen Videorückruf für anfordern Zoom. Videorückrufe müssen geplant werden, Telefonrückrufe können jedoch sofort angefordert oder geplant werden.

Arbeiten mit Rückrufanforderungen von einem Service Desk-Mitarbeiter

Kunden können einen Rückruf von einem Service Desk-Mitarbeiter anfordern, wenn die Wartezeit bis zum Erreichen eines Service Desk-Mitarbeiters zu lang ist oder Service Desk-Mitarbeiter nicht verfügbar sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rückrufanforderungen von Kunden

Kunden können einen Rückruf entweder so bald wie möglich oder zu einem bevorzugten Datum und einer bevorzugten Uhrzeit über einen der folgenden Kanäle anfordern:

- Virtual Agent
- Kundenservice-Portal
- Engagement Messenger

Kunden können einen sofortigen Rückruf über einen Sprachkanal wie ein Telefon anfordern oder einen Videorückruf planen Zoom.

Rückrufanforderungen für Service Desk-Mitarbeiter

Die Service Desk-Mitarbeiter können die folgenden Aktionen ausführen:

- Überprüfen Sie den Kontext der Interaktion, z. B. Knowledge Base-artikelansichten, Suchverlauf und Virtual Agent Konversation, bevor Sie den Kunden anrufen, um sich mit dem Kontext vertraut zu machen.
- Verwenden Sie **Klick-to-Call** Schaltfläche, um einen Sprachanruf an einen Kunden zu tätigen, entweder so bald wie möglich oder zu einem geplanten Datum und einer geplanten Uhrzeit.
- Verwenden Sie Zoom Besprechungs-URL, um einen Videoanruf an einen Kunden zu einem geplanten Datum und einer geplanten Uhrzeit zu tätigen.
- Wiederholen Sie den Rückruf, wenn der Kunde den Anruf nicht akzeptiert.
- Leiten Sie die Rückrufanforderung an einen anderen Service Desk-Mitarbeiter weiter.

Arbeiten mit Rückrufanforderungen mit Virtual Agent

Als Kunde können Sie einen Rückruf von einem Kundenservice-Mitarbeiter über anfordern Virtual Agent Konversation. Sie können einen sofortigen Sprachrückruf anfordern oder einen Sprach- oder Videorückruf planen, den Sie neu planen oder abbrechen können.

Weitere Informationen zum Einrichten von finden Sie Omni-Channel-Rückruf, Siehe Omnichannel-Rückruf Wird Konfiguriert

Fordern Sie einen Rückruf von an Virtual Agent Chat

Fordern Sie einen sofortigen Sprachrückruf an, oder planen Sie einen Sprach- oder Videorückruf von einem Virtual Agent Chat auf der ServiceNow Portal.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können einen sofortigen Rückruf nur für einen Sprachkanal anfordern. Verwenden Sie **Planen Sie für später** Option zum anfordern eines Videoanrufs.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu Kundenservice Portal- oder Verbraucherserviceportal-Homepage durch Hinzufügen des Suffixes /csm Oder /csp Zu Ihrer Instanz-URL.

   Example
   Zum Beispiel: https://ihreportalurl.com/csm.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

2. Wählen Sie das Chat-Symbol ( ), um das Chat-Fenster zu öffnen und zu beginnen Virtual Agent Chat.
3. Wählen Sie Aus **Zeigen Sie mir alles** .
4. Wählen Sie Aus **Fordern Sie einen Rückruf an** .
5. Geben Sie Ihre Telefonnummer und einen Grund für die Anforderung des Rückrufs ein.
6. Wählen Sie aus, ob Sie einen sofortigen Sprachrückruf von einem Service Desk-Mitarbeiter erhalten oder einen Sprach- oder Videorückruf für später planen möchten.

Typ des Rückrufs	Aktion
Sofortiger Sprachrückruf	Wählen Sie Aus **Jetzt** .
Geplanter Sprach- oder Videorückruf	**a.** Wählen Sie Aus **Planen Sie für später** . **b.** Wählen Sie die Art des Anrufs aus. ▪ Wählen Sie für einen Telefonanruf aus **Sprachfunktionen** . ▪ Wählen Sie für einen Videoanruf aus **Zoom** . **c.** Wählen Sie ein Datum und eine Uhrzeit aus dem Kalender aus, und wählen Sie aus **Zeitplan** . Die Datums- und Zeitfenster geben die Verfügbarkeit des Service Desk-Mitar–beiters an.

Ergebnis

- Eine Rückrufanforderung wird erstellt.
- Der Chat zeigt die Details der Rückrufzeit an, entweder die geschätzte Zeit bis zum Rückruf des Service Desk-Mitarbeiters oder das geplante Datum und die geplante Uhrzeit, die für den Telefon- oder Videoanruf festgelegt sind.
- Eine Bestätigungs-E-Mail wird gesendet.

Planen Sie einen Rückruf von einem neu Virtual Agent Chat

Planen Sie einen Rückruf von einem neu Virtual Agent Chat auf der ServiceNow Portal.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Nur angemeldete Anwender können Rückrufe neu planen.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu Kundenservice Portal- oder Verbraucherserviceportal-Homepage durch Hinzufügen des Suffixes /csm Oder /csp Zu Ihrer Instanz-URL.

   Example

   Zum Beispiel: https://ihreportalurl.com/csm.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

2. Wählen Sie das Chat-Symbol ( ), um das Chat-Fenster zu öffnen und zu beginnen Virtual Agent Chat.
3. Wählen Sie Aus **Zeigen Sie mir alles** .
4. Wählen Sie Aus **Planen Sie einen Rückruf neu** .
5. Planen Sie die bevorstehende Rückrufanforderung oder eine andere Anforderung neu.
   - Um die bevorstehende Rückrufanforderung neu zu planen, wählen Sie aus **Ja** .
   - Um eine andere Anforderung neu zu planen, wählen Sie sie aus der Liste der Anforderungen aus.
6. Wählen Sie ein Datum und eine Uhrzeit aus dem Kalender aus, und klicken Sie auf **Zeitplan** .
   Die Datums- und Zeitfenster geben die Verfügbarkeit des Service Desk-Mitarbeiters an.

Ergebnis

Die Anforderung wird neu geplant.

Im Chat wird eine Bestätigungsnachricht angezeigt.

Eine Bestätigungs-E-Mail wird gesendet.

Brechen Sie einen Rückruf von einem ab Virtual Agent Chat

Brechen Sie einen Rückruf von einem ab Virtual Agent Chat auf der ServiceNow Portal.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren Sie zu Kundenservice Portal- oder Verbraucherserviceportal-Homepage durch Hinzufügen des Suffixes /csm Oder /csp Zu Ihrer Instanz-URL.

   Example

   Zum Beispiel: https://ihreportalurl.com/csm.

2. Wählen Sie das Chat-Symbol ( ), um das Chat-Fenster zu öffnen und zu beginnen Virtual Agent Chat.
3. Wählen Sie Aus **Zeigen Sie mir alles** .
4. Wählen Sie Aus **Brechen Sie einen Rückruf ab** .
5. Brechen Sie die bevorstehende Rückrufanforderung oder eine andere Anforderung ab.
   - Um die bevorstehende Rückrufanforderung abzubrechen, wählen Sie aus **Ja** .
   - Um eine andere Anforderung abzubrechen, wählen Sie sie aus der Liste der Anforderungen aus.
6. Bestätigen Sie den Abbruch in der Bestätigungsnachricht.

Ergebnis

- Die Rückrufanforderung wurde abgebrochen.
- Der Chat zeigt die Details der abgebrochenen Rückrufanforderung an.
- Eine Bestätigungs-E-Mail wird gesendet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Arbeiten mit Rückrufanforderungen mit Kundenservice Portal

Als Kunde können Sie einen Rückruf von einem Kundenservice-Mitarbeiter mit anfordern Kundenservice Portal. Sie können einen sofortigen Rückruf anfordern oder einen Sprach- oder Videorückruf planen, den Sie neu planen oder abbrechen können.

Fordern Sie einen Rückruf über den Kundenservice oder das Verbraucherserviceportal an

Fordern Sie über das Kunden- oder Verbraucherserviceportal einen sofortigen Sprachrückruf an, oder planen Sie einen Sprach- oder Videorückruf von einem Service Desk-Mitarbeiter.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice.customer, sn_customerservice.consumer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können einen sofortigen Rückruf nur für einen Sprachkanal anfordern. Verwenden Sie **Rufen Sie mich später an** Option zum anfordern eines Videoanrufs.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu Kundenservice Portal- oder Verbraucherserviceportal-Homepage durch Hinzufügen des Suffixes /csm Oder /csp Zu Ihrer Instanz-URL.

   Example

   Zum Beispiel: https://ihreportalurl.com/csm.

2. Wählen Sie Aus **Meine Listen** Wählen Sie im Portal-Header aus, und wählen Sie dann aus **Meine Fälle** .
3. Wählen Sie den Fall aus, für den Sie Unterstützung benötigen.
4. In **Aktionen** Abschnitt auswählen **Rückruf anfordern** .
5. Geben Sie im Popup-Fenster Rückruf anfordern Ihren Namen, Ihre Telefonnummer, Ihren Problemtyp und eine Beschreibung ein.
6. Wählen Sie aus, ob Sie einen sofortigen Sprachrückruf von einem Service Desk-Mitarbeiter erhalten oder einen Sprach- oder Videorückruf für später planen möchten.

Typ des Rückrufs	Aktion
Sofortiger Sprachrückruf	Wählen Sie Aus **Rufen Sie mich jetzt an** .
Geplanter Sprach- oder Videorückruf	**a.** Wählen Sie Aus **Rufen Sie mich später an** . **b.** Wählen Sie die Art des Anrufs aus. ▪ Wählen Sie für einen Telefonanruf aus **Sprachfunktionen** . ▪ Wählen Sie für einen Videoanruf aus **Zoom** .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Typ des Rückrufs	Aktion
	c. Wählen Sie ein Datum und eine Uhrzeit aus dem Kalender aus. Die Datums- und Zeitfenster geben die Verfügbarkeit des Service Desk-Mitar–beiters an.

7. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnis

- Eine Rückrufanforderung wird erstellt.
- Die Details der Rückrufanforderung sind auf der Registerkarte Rückruf verfügbar.
- Eine Bestätigungs-E-Mail wird gesendet.

Planen Sie einen Rückruf über den Kundenservice oder das Verbraucherserviceportal neu

Planen Sie einen Rückruf von einem Service Desk-Mitarbeiter über das Kunden- oder Verbraucherserviceportal neu.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_customerservice.customer, sn_customerservice.consumer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können eine Rückrufanforderung neu planen, um einen Telefon- oder Videoanruf von einem Service Desk-Mitarbeiter zu erhalten.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu Kundenservice Portal- oder Verbraucherserviceportal-Homepage durch Hinzufügen des Suffixes `/csm` Oder `/csp` Zu Ihrer Instanz-URL.

Example
Zum Beispiel: `https://ihreportalurl.com/csm`.

2. Wählen Sie Aus **Meine Listen** Wählen Sie im Portal-Header aus, und wählen Sie dann aus **Meine Fälle** .

3. Wählen Sie den Fall aus, für den Sie Unterstützung benötigen.

4. In **Rückrufe** Wählen Sie die Rückrufanforderung aus, die Sie neu planen möchten.

5. Wählen Sie Aus **Neu Planen** .

6. Wählen Sie ein Datum und eine Uhrzeit aus dem Kalender aus.
Die Datums- und Zeitfenster geben die Verfügbarkeit des Service Desk-Mitarbeiters an.

7. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnis

- Die Rückrufanforderung wird neu geplant.
- Das Popup-Fenster zeigt die Details des neu geplanten Rückrufs an.
- Eine Bestätigungs-E-Mail wird gesendet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Brechen Sie einen Rückruf über den Kundenservice oder das Verbraucherserviceportal ab

Brechen Sie einen Rückruf von einem Service Desk-Mitarbeiter über das Kunden- oder Verbraucherserviceportal ab.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_customerservice.customer, sn_customerservice.consumer

Prozedur

1. Navigieren Sie zu Kundenservice Portal- oder Verbraucherserviceportal-Homepage durch Hinzufügen des Suffixes /csm Oder /csp Zu Ihrer Instanz-URL.

   Example
   Zum Beispiel: https://ihreportalurl.com/csm.
2. Wählen Sie Aus **Meine Listen** Wählen Sie im Portal-Header aus, und wählen Sie dann aus **Meine Fälle** .
3. Wählen Sie den Fall aus, für den Sie Unterstützung benötigen.
4. In **Rückrufe** Wählen Sie die Rückrufanforderung aus, die Sie abbrechen möchten.
5. Wählen Sie **Abbrechen**.
6. Bestätigen Sie den Abbruch in der Bestätigungsnachricht.

Ergebnis

- Die Rückrufanforderung wurde abgebrochen.
- Die Details der abgebrochenen Rückrufanforderung sind in verfügbar **Rückrufe** Registerkarte.
- Eine Bestätigungs-E-Mail wird gesendet.

Arbeiten mit Rückrufanforderungen mit Engagement Messenger

Als Kunde können Sie einen Rückruf von einem Kundenservice-Mitarbeiter mit anfordern Engagement Messenger. Sie können einen sofortigen Rückruf anfordern oder einen Sprach- oder Videorückruf planen, den Sie neu planen oder abbrechen können.

Fordern Sie mit einen Rückruf an Engagement Messenger

Fordern Sie mit einen sofortigen Sprachrückruf an, oder planen Sie einen Sprach- oder Videorückruf von einem Service Desk-Mitarbeiter Engagement Messenger.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können einen sofortigen Rückruf nur über einen Sprachkanal anfordern. Verwenden Sie **Rufen Sie mich später an** Option zum anfordern eines Videoanrufs.

Prozedur

1. In Engagement Messenger, Wählen Sie aus **Fordern Sie einen Rückruf an** Karte.
2. Wählen Sie auf der Seite „Rückrufanforderungen“ die Option aus **Fordern Sie einen Rückruf an** .
3. Geben Sie Ihren Namen, Ihre Telefonnummer, Ihren Problemtyp und Ihre Beschreibung ein.
4. Wählen Sie aus, ob Sie einen sofortigen Sprachrückruf von einem Service Desk-Mitarbeiter erhalten oder einen Sprach- oder Videorückruf für später planen möchten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Typ des Rückrufs	Aktion
Sofortiger Sprachrückruf	Wählen Sie Aus **Rufen Sie mich jetzt an** .
Geplanter Sprach- oder Videorückruf	**a.** Wählen Sie Aus **Rufen Sie mich später an** . **b.** Wählen Sie die Art des Anrufs aus. ▪ Wählen Sie für einen Telefonanruf aus **Sprachfunktionen** . ▪ Wählen Sie für einen Videoanruf aus **Zoom** . **c.** Wählen Sie ein Datum und eine Uhrzeit aus dem Kalender aus. Die Datums- und Zeitfenster geben die Verfügbarkeit des Service Desk-Mitar–beiters an.

5. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnis

- Eine Rückrufanforderung wird erstellt.
- Eine Bestätigungs-E-Mail wird gesendet.

Planen Sie einen Rückruf mit neu Engagement Messenger

Planen Sie einen Rückruf von einem Service Desk-Mitarbeiter mit neu Engagement Messenger.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. In Engagement Messenger, Wählen Sie aus **Fordern Sie einen Rückruf an** Karte.
2. Wählen Sie auf der Seite „Rückrufanforderungen“ die Rückrufanforderung aus, die Sie neu planen möchten.
3. Wählen Sie Aus **Neu Planen** .
4. Wählen Sie ein Datum und eine Uhrzeit aus dem Kalender aus.
   Die Datums- und Zeitfenster geben die Verfügbarkeit des Service Desk-Mitarbeiters an.
5. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnis

- Die Rückrufanforderung wird neu geplant.
- Eine Bestätigungs-E-Mail wird gesendet.

Brechen Sie einen Rückruf mit ab Engagement Messenger

Brechen Sie einen Rückruf von einem Service Desk-Mitarbeiter mit ab Engagement Messenger.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. In Engagement Messenger, Wählen Sie aus **Fordern Sie einen Rückruf an** Karte.
2. Wählen Sie auf der Seite „Rückrufanforderungen“ die Rückrufanforderung aus, die Sie abbrechen möchten.
3. Wählen Sie Aus **Abbrechen** .
4. Bestätigen Sie den Abbruch in der Bestätigungsnachricht.

Ergebnis

- Eine Rückrufanforderung wird abgebrochen.
- Eine Bestätigungs-E-Mail wird gesendet.

Bearbeiten Sie eine Rückrufanforderung von einem Kunden

Rufen Sie als Kundenservice-Mitarbeiter einen Kunden entweder sofort oder zu dem vom Kunden angeforderten Zeitpunkt zurück.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_customerservice_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Je nach Art der Anforderung können Sie den Kunden telefonisch oder älter anrufen Zoom.

Wenn der Rückruf von angefordert wird Kundenservice Oder Kundenservice Portal können Sie sich das Problem des Kunden ansehen, indem Sie den Chat, zugehörige Fälle, Knowledge Base-Suchen und den Verlauf durchlaufen, um sich mit dem Kontext vertraut zu machen, bevor Sie den Anruf tätigen.

Prozedur

1. Öffnen Sie Ihren Arbeitsbereich.
2. Wenn eine Interaktionsanforderung eingeht, akzeptieren Sie sie aus Ihrem Posteingang.
   Die Interaktionskarte enthält die folgenden Informationen:
   - Der Typ des Rückrufs und die Interaktionsnummer
   - Der Name des Kunden
   - Der Typ des Problems
3. Rufen Sie den Kunden über den angeforderten Kanal zurück.

Typ des Anrufs	Aktion
Sprachfunktionen	Wählen Sie aus **Klick-to-Call** Schaltfläche neben der Telefonnummer, um einen Sprachanruf zu tätigen.
Video	Verwenden Sie die Besprechungs-URL, um einen Videoanruf zu tätigen Zoom.

Wenn der Kunde den Anruf nicht akzeptiert:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Versuchen Sie den Rückruf später erneut, indem Sie auf klicken **Versuchen Sie den Rückruf erneut** .

  Die Anzahl der Wiederholungsversuche wird aktualisiert.

- Weisen Sie bei Bedarf die Rückrufaufgabe einem anderen Service Desk-Mitarbeiter zu, indem Sie auswählen **Rückruf In Warteschlange** Von **Weitere Aktionen** Menü.

4. Beenden Sie den Anruf.
   - Der Status der Interaktion ändert sich in **Schließen Sie abgeschlossen** .
   - Wenn Sie die Rolle Notify_View innehaben, können Sie die Teilnehmer der Videobesprechung in anzeigen **Videoteilnehmer** Registerkarte.
   - Die Besprechungsaufzeichnung und das Transkript werden an die Interaktion angehängt. Die eingefügten Transkripte werden nicht analysiert.
5. Wenn das Problem gelöst ist, schließen Sie die Rückrufaufgabe, indem Sie auswählen **Schließen Sie Den Rückruf** .

Verwalten Sie eine CCaaS-Rückrufanforderung im konfigurierbaren Arbeitsbereich

Zeigen Sie als Kundenservice-Mitarbeiter die Rückrufkontextinformationen an, und wählen Sie den Kunden sofort (ASAP-Rückruftyp) im konfigurierbaren CSM/FSM-Arbeitsbereich.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_agent

Sie müssen sich bei Ihrem CCaaS-Account und dem konfigurierbaren ServiceNow-Arbeitsbereich anmelden, um die Rückrufanforderungen im konfigurierbaren Arbeitsbereich zu erhalten.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Rückrufinteraktion wird von CCaaS entweder in der Methode „Customer-first“ oder „Agent-first“ an den Service Desk-Mitarbeiter weitergeleitet. Die Interaktion wird wie jede andere Sprachinteraktion im kundenorientierten Szenario angezeigt. Die Interaktion wird mit der Komponente „Rückrufaktionen“ und der Rückrufkontextkarte für das Szenario „zuerst vom Service Desk-Mitarbeiter“ angezeigt. Weitere Informationen zu den Modi „Agent-First“ und „Customer-First“ finden Sie unter Integration von Contact Centern mit Komponente für Interaktionsteuerung (ICC) Für Rückrufe. Das folgende Verfahren gilt für das Szenario „zuerst vom Service Desk-Mitarbeiter“.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM**an.
2. Führen Sie in Ihrem Posteingang einen der folgenden Schritte aus, wenn Sie eine Rückruf-Interaktionsanforderung erhalten.

Aktion	Beschreibung
Akzeptieren	Wählen Sie diese Schaltfläche aus, um die Rückruf-Interaktionsanforderung zu akzeptieren. Die Sprachinteraktionsseite wird mit der Komponente „Rückrufaktionen“ in der oberen linken Ecke der Seite geöffnet. Weitere

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktion	Beschreibung
	Informationen zur Komponente „Rückruf–aktionen“ finden Sie unter Komponente „Rück-rufaktionen“.
Ablehnen	Wählen Sie diese Schaltfläche aus, um die Rück-ruf-Interaktionsanforderung abzulehnen. Die Rückrufinteraktion wird an den nächs–ten verfügbaren Service Desk-Mitarbeiter weitergeleitet.

3. Zeigen Sie die Rückrufkontextkarte an, um Details zum Rückruf zu erhalten.
   Weitere Informationen zur Rückrufkontextkarte finden Sie unter Rückrufkontextkarte.
4. Verwenden Sie die Karte Rückrufaktionen, um die folgenden Aktionen auszuführen.

Konversationsszenarien	Aktionen
Sprechen Sie mit dem Kunden, und versuchen Sie, das Kundenproblem zu beheben	a. Wählen Sie aus **Rufnummer** Schaltfläche in der Komponente „Rückrufaktionen“. **Hinweis:** Wenn der Timer in der Komponente „Rückrufaktionen“ auf null abfällt, wird der Anruf automatisch an die Nummer in der Dropdown-Liste gewählt. Der Timer muss vom Contact Center-Anbieter aktiviert werden, damit die automatische Wahl möglich ist. Wenn Sie erfahren, dass das Problem gelöst wurde und der Rückruf nicht erforderlich ist, können Sie auswählen **Schließen Sie Den Rückruf** Und schließen Sie die Interaktion ab. Anschließend wird die Rückrufaufgabe von CCaaS geschlossen. b. Wenn der Kunde den Anruf beantwortet, lösen Sie das Problem des Kunden.
Wiederholen Sie den Rückruf, falls der Kunde den Anruf nicht beantwortet	a. Wählen Sie aus **Aufruf wiederholen** Schaltfläche in der Komponente „Rückrufaktionen“. b. Wenn ein Kunde den Anruf beantwortet, beantworten Sie die Kundenanforderung.
Anruf weiterleiten, wenn ein anderer Service Desk-Mitarbeiter den Kunden besser unterstützen kann	a. Wählen Sie in der aktiven Anrufkomponente das Überweisungssymbol aus. Der Anruf mit dem Kunden wird auf „Warten“ gesetzt, während Sie den Anruf an einen anderen Service Desk-Mitarbeiter weiterleiten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konversationsszenarien	Aktionen
	b. Wählen Sie in der Liste Service Desk-Mitarbeiter den Service Desk-Mitarbeiter aus, an den Sie den Anruf weiterleiten möchten. **c.** Wählen Sie das Menü mit drei Punkten aus, und führen Sie einen der folgenden Schritte aus: ▪ Wählen Sie Aus **Konsultieren** Um mit dem Service Desk-Mitarbeiter zu sprechen und den Kontext der Rückrufanforderung anzugeben. Sobald der neue Service Desk-Mitarbeiter den Anruf akzeptiert hat, können Sie auswählen **Anrufe zusammenführen** Um Ihren aktuellen Kundenanruf mit dem neuen Service Desk-Mitarbeiter zusammenzuführen, oder wählen Sie aus **Verlassen und übertragen** Um den Anruf mit dem Kunden zu trennen und ihn direkt an den neuen Service Desk-Mitarbeiter zu übertragen. ▪ Wählen Sie Aus **Blind** Um den Anruf ohne Beratung direkt an den Service Desk-Mitarbeiter weiterzuleiten. Der Anruf wird direkt an den Service Desk-Mitarbeiter übertragen, und Sie werden vom Anruf getrennt. Bei erfolgreicher Weiterleitung des Anrufs an einen anderen Service Desk-Mitarbeiter wird die Rückrufinteraktion dem empfangenden Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen. Die Rückrufaufgabe bleibt dem ursprünglichen Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen und kann abgeschlossen werden.

5. Schalten Sie die Anrufe stumm, halten Sie sie gedrückt, und zeichnen Sie sie bei Bedarf auf, während Sie einen aktiven Anruf mit dem Kunden führen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die folgende Tabelle enthält eine Beschreibung der Anmerkungen im vorherigen Bild:

Anmerkung im vorherigen Bild	Beschreibung
1	Verwenden Sie das Datensatzsymbol, um die Konversation aufzuzeichnen. Die Aufzeichnung wird automatisch gespeichert, wenn Sie die Konversation beenden.
2	Verwenden Sie das Stummschaltungssymbol, um die Konversation stummzuschalten oder die Stummschaltung aufzuheben.
3	Verwenden Sie das Symbol Halten, um die Konversation anzuhalten oder fortzusetzen.
4	Verwenden Sie das Wählfeld, um eine Telefonnummer Ihrer Wahl einzugeben, und drücken Sie die Wähltaste, um einen Anruf zu tätigen.
5	Um den Anruf an einen anderen Service Desk-Mitarbeiter weiterzuleiten, wählen Sie das Überweisungssymbol. Weitere Einzelheiten finden Sie unter #unique_1248_Connect_42_entry-transfer-call.
6	Verwenden Sie das Kennzeichnungssymbol, um ein Kundenproblem zu eskalieren.

6. Aktualisieren Sie **Grund** Und **Notizen** Wählen Sie entsprechend aus **Übermitteln und schließen** Im Dialogfeld „Nachbearbeitung“ nach Beendigung des Anrufs.
   Nach dem Senden der Nachbearbeitung schließt CCaaS die Interaktions- und Rückrufaufgabe.
7. Wählen Sie Aus **Rückruf schließen** In der Komponente „Rückrufaktion“, um den Rückruf zu schließen.
   In der automatischen Skala wird der Rückruf geschlossen, wenn der Timer für das Schließen des Rückrufs auf null sinkt.
8. Schließen Sie die Interaktionsseite.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Integration von Contact Centern mit Komponente für Interaktionsteuerung (ICC) Für Rückrufe

Rückruf-Interaktionsfunktionen

Verwalten Sie eine CCaaS-Rückrufanforderung mit der globalen Sprachsteuerung

Verwalten Sie eine CCaaS-Rückrufanforderung mit der globalen Sprachsteuerung

Wenn Sie als Kundenservice-Mitarbeiter die Rückrufinteraktionsseite im konfigurierbaren CSM/FSM-Arbeitsbereich während eines Anrufs verlassen, können Sie Global Voice Control (GVC) verwenden, um mit Rückrufaktionen fortzufahren. Sie können zur Interaktionsseite zurückkehren, indem Sie auswählen **Öffnen Sie die Interaktion** Link.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_agent

Sie müssen sich bei Ihrem CCaaS-Account und dem konfigurierbaren CSM/FSM-Arbeitsbereich anmelden, um die Rückrufanforderungen im konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich zu erhalten.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Rückrufinteraktion wird von Contact Center-Anbietern entweder in der Methode „Customer-First“ oder „Agent-First“ an den Service Desk-Mitarbeiter weitergeleitet. Im kundenersten Szenario wird die Interaktion wie jede andere Sprachinteraktion angezeigt. Im Szenario „Agent zuerst“ wird die Interaktion mit einer Komponente für Rückrufaktionen und einer Rückrufkontextkarte angezeigt. Weitere Informationen zu den Modi „Agent-First“ und „Customer-First“ finden Sie unter Integration von Contact Centern mit Komponente für Interaktionsteuerung (ICC) Für Rückrufe. Das folgende Verfahren gilt für das Szenario „zuerst vom Service Desk-Mitarbeiter“.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM**an.
2. Führen Sie in Ihrem Posteingang einen der folgenden Schritte aus, wenn Sie eine Rückruf-Interaktionsanforderung erhalten.

Aktion	Beschreibung
Akzeptieren	Wählen Sie diese Schaltfläche aus, um die Rückruf-Interaktionsanforderung zu akzeptieren. Die Sprachinteraktionsseite wird mit der Komponente „Rückrufaktionen“ in der oberen linken Ecke der Seite geöffnet. Weitere Informationen zur Komponente „Rückrufaktionen“ finden Sie unter Komponente „Rückrufaktionen“.
Ablehnen	Wählen Sie diese Schaltfläche aus, um die Rückruf-Interaktionsanforderung abzulehnen. Die Rückrufinteraktion wird an den nächsten verfügbaren Service Desk-Mitarbeiter weitergeleitet.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Zeigen Sie die Rückrufkontextkarte an, um die Details des Rückrufs zu erhalten, der einen Rückruf angefordert hat.
   Weitere Informationen zur Rückrufkontextkarte finden Sie unter Rückrufkontextkarte.
4. Wählen Sie das GVC-Symbol in der einheitlichen Navigationsleiste aus, um aufrufbezogene Aktionen auszuführen, wenn Sie sich auf anderen Seiten befinden.

   Möglicherweise müssen Sie einen wissensartikel oder -Fall öffnen, um die Kundenanfrage zu bearbeiten. Während Sie sich auf einer anderen Seite befinden, müssen Sie nicht zur Interaktionsseite zurückkehren, um den Anruf zu steuern. Stattdessen können Sie GVC verwenden, um den Anruf zu steuern.

   Sie können die Rückrufaktionen wie Rufnummer, Rückruf schließen, Anruf wiederholen usw. in der GVC auf die gleiche Weise verwenden, wie Sie sie in der Komponente „Rückrufaktionen“ verwenden. Weitere Informationen zur Verwendung der Komponente „Rückrufaktionen“ für Rückrufinteraktionen finden Sie unter Verwalten Sie eine CCaaS-Rückrufanforderung im konfigurierbaren Arbeitsbereich.

   Hinweis: Die Funktion „Übertragen“ wird in GVC nicht unterstützt.
5. Wählen Sie aus **Öffnen Sie die Interaktion** Link in GVC zum Öffnen des Rückruf-Interaktionsdatensatzes.
6. Aktualisieren Sie **Grund** Und **Notizen** Wählen Sie entsprechend aus **Übermitteln und schließen** Im Dialogfeld „Nachbearbeitung“ nach Beendigung des Anrufs.
   Nach dem Senden der Nachbearbeitung schließt CCaaS die Interaktions- und Rückrufaufgabe.
7. Wählen Sie Aus **Rückruf schließen** In der Komponente „Rückrufaktion“, um den Rückruf zu schließen.
   In der automatischen Skala wird der Rückruf geschlossen, wenn der Timer zum Schließen des Rückrufs null erreicht.
8. Schließen Sie die Rückrufinteraktionsseite.

E-Mail-Interaktion für Kundenservice-Management verwenden

E-Mail-Interaktion für CSM Mit der Anwendung können Service Desk-Mitarbeiter Interaktionen aus Kunden-E-Mails erstellen und einfache Kundenabfragen durch diese Interaktionen lösen. Sie können einen Fall aus einer Interaktion erstellen, wenn weitere Untersuchungen zur Lösung der Kundenabfrage erforderlich sind. Dieser Prozess bietet Klarheit über den Aufwand, der für die Aufnahme von Kundenabfragen erforderlich ist, und die tatsächliche Untersuchung, die für die Lösung von Abfragen erforderlich ist.

Die E-Mail-Interaktion für CSM Die Anwendung bietet mehrere wichtige Vorteile:

- Optimiert den Betrieb, indem verhindert wird, dass doppelte oder unnötige Fälle erstellt werden.
- Konsistente Experience für Service Desk-Mitarbeiter über Kanäle hinweg, indem E-Mails auch als Interaktion modelliert werden, z. B. Sprach-, Chat- und Messaging-Kanäle.
- Klarheit des Aufwands, der für die Aufnahme von Kundenproblemen erforderlich ist, dargestellt durch Interaktionen.
- Klarheit des für die Untersuchung und Lösung erforderlichen Aufwands, dargestellt durch Fälle.

Weiterleiten und Zuweisen einer E-Mail-Interaktion an Service Desk-Mitarbeiter

Leiten Sie E-Mail-Interaktionen basierend auf vordefinierten Regeln und Kriterien an die entsprechenden Service Desk-Mitarbeiter weiter, und weisen Sie sie zu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn Service Desk-Mitarbeiter E-Mail-Interaktionen akzeptieren, die von der erweiterten Arbeitszuweisung (AWA) weitergeleitet werden, ändert sich der Interaktionsstatus von „Neu“ in „in Bearbeitung“ und wird dem Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen.

Informationen zur Konfiguration, die zum Weiterleiten und Zuweisen von E-Mail-Interaktionen erforderlich ist, finden Sie unter Konfigurieren Erweiterte Arbeitszuweisung Für Weiterleiten ING E-Mail-Interaktionen.

Alternativ können Service Desk-Mitarbeiter die E-Mail-Interaktionen manuell zuweisen.

Weisen Sie eine Interaktion manuell zu

Weisen Sie sich selbst oder einem anderen Service Desk-Mitarbeiter eine Interaktion im Status „Neu“ manuell zu.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_customerservice_Agent, sn_customerservice_Manager oder sn_customerservice.Consumer_Agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die **Mir zuweisen** Die Schaltfläche ist nur sichtbar, wenn sich die Interaktion im Status „Neu“ und im befindet **Zugewiesen an** Feld ist leer.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM**an.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ) aus.
3. Wählen Sie im Abschnitt Interaktionen die Option aus **Meine Interaktionen** .
4. Öffnen Sie eine Interaktion.
5. Weisen Sie die Interaktion auf eine der folgenden Arten zu.

Option	Beschreibung
Weisen Sie sich die Interaktion selbst zu	Wählen Sie Aus **Mir zuweisen** . Das Feld Zugewiesen an wird mit dem Namen des Service Desk-Mitarbeiters ausgefüllt, und der Status ändert sich in „in Bearbeitung“.
Weisen Sie die Interaktion einem anderen Service Desk-Mitarbeiter zu	Wählen Sie einen Service Desk-Mitarbeiter in aus **Zugewiesen an** Feld und wählen Sie aus **Speichern** .

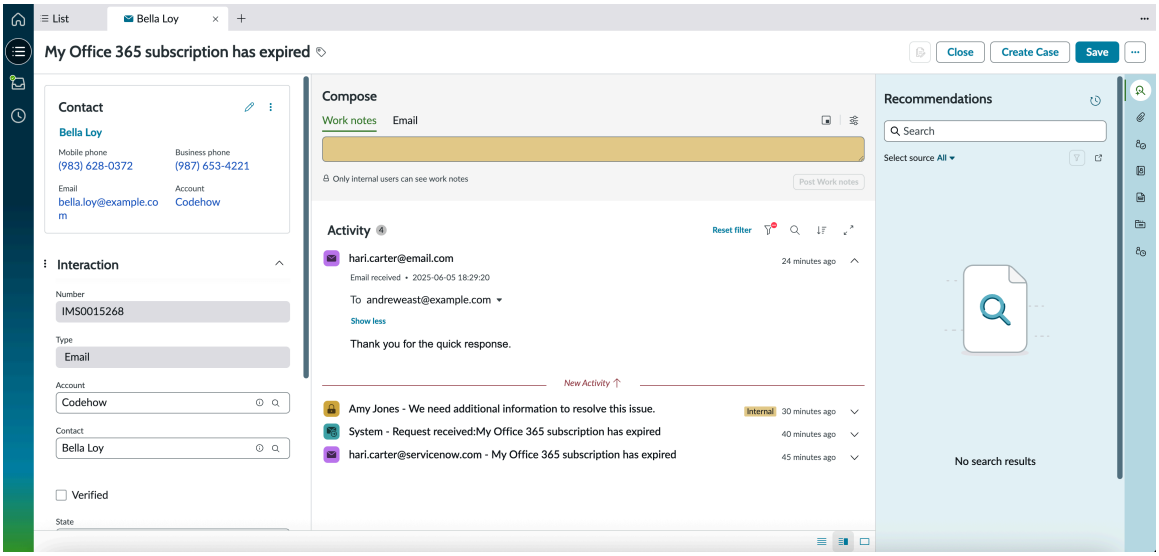
Verwenden Sie die E-Mail-Interaktionsseite

Auf der Seite „E-Mail-Interaktion“ können Service Desk-Mitarbeiter eingehende und ausgehende E-Mails, Anhänge, Arbeitsnotizen und andere zugehörige Informationen an einem Ort anzeigen. Service Desk-Mitarbeiter können E-Mails effizient überprüfen und darauf reagieren, um Kundenanfragen zeitnah zu lösen.

Die E-Mail-Interaktionsseite besteht aus verschiedenen Abschnitten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

E-Mail-Interaktionsseite



Im Folgenden sind die wichtigsten Funktionen der E-Mail-Interaktionsseite aufgeführt:

- Verwalten und senden Sie E-Mail-Antworten an Kunden von einem zentralen Standort aus.
- Vereinfachte Filter , Dialogfeld ohne Modus und kompakter E-Mail-Header Um den Fokus auf E-Mail-Kommunikation zu behalten.
- Zeigen Sie die E-Mail-Konversation zwischen dem Kunden und dem Service Desk-Mitarbeiter im Aktivitätenstrom an, die einen vollständigen Kontext bereitstellt.
- Identifizieren Sie die neueste Konversation mit mithilfe von kommentierten neuen E-Mails, der neuesten Antwort und Arbeitsnotizen.

Die E-Mail-Interaktionsseite besteht aus Abschnitten wie Kontakt, Interaktionsformular, Verfassen , Und Aktivitätenstrom und der kontextbezogene Seitenbereich. Weitere Informationen finden Sie unter E-Mail-Interaktionsabschnitte.

Hinweis: Service Desk-Mitarbeiter können die Kontaktkomponente verwenden, um Folgendes zu tun:

- Suchen Sie nach einem Kontakt.
- Fügen Sie einen Kontakt hinzu.
- Bearbeiten und speichern Sie einen verknüpften Kontaktdatensatz.
- Zeigen Sie einen Kontakt an.

Interaktion mit dem Kunden über E-Mail-Interaktion

Die Interaktion mit Kunden über E-Mail-Interaktion umfasst die Verifizierung von Kundendetails sowie die Erstellung und Aktualisierung von Verbraucher- oder Kontaktdatensätzen. Sie umfasst auch die Anzeige vergangener E-Mails in der **Aktivität** Stream. Service Desk-Mitarbeiter können E-Mail-Antworten mithilfe von E-Mail- und Antwortvorlagen verfassen, interne Arbeitsnotizen hinzufügen und den Aktivitätsverlauf nachverfolgen, um den Kontext zu verbessern.

Service Desk-Mitarbeiter werden über E-Mail-Antworten von Kunden in benachrichtigt **Fortlaufend** Registerkarte ( ) Im Mitarbeiterbereich. Mit dieser Funktion können Service Desk-Mitarbeiter Kundenanfragen anzeigen und beantworten.

Weitere Informationen finden Sie unter Zeigen Sie Benachrichtigungen zur E-Mail-Antwort an.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verifiziert einen Kontakt, Verbraucher oder Gastanwender

Suchen Sie nach Anwendern, und verwalten Sie ihre Informationen. Als Service Desk-Mitarbeiter können Sie Verbraucher- und Kontaktinformationen aus einem Interaktionsdatensatz finden, die Informationen überprüfen und verifizieren und dann den Interaktionsdatensatz aktualisieren. Wenn der Kunde ein Gastanwender ohne vorhandenen Verbraucher- oder Kontaktdatensatz ist, können Sie einen Datensatz erstellen, indem Sie die erforderlichen Informationen erfassen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_Agent, sn_customerservice.Consumer_Agent, Workspace_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM**an.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ) aus.
3. Wählen Sie im Abschnitt Interaktionen die Option aus **Meine Interaktionen** .
4. Öffnen Sie eine E-Mail-Interaktion.
5. Wählen Sie im kontextbezogenen Seitenbereich das Symbol Verbraucherverifizierung ( ) Oder das Symbol „Kontaktverifizierung“ ( ).

   Hinweis: Weitere Informationen finden Sie unter Suchen und überprüfen.
6. Suchen Sie nach einem Verbraucher oder Kontakt, indem Sie den Namen, die Telefonnummer, die E-Mail-Adresse oder die Datensatznummer der Person eingeben.
7. Wählen Sie das gewünschte Ergebnis aus der Liste aus.
   Mit dieser Aktion werden Informationen zum ausgewählten Verbraucher oder Kontakt auf einer Verifizierungskarte angezeigt.
8. Bestätigen Sie den ausgewählten Verbraucher oder Kontakt, indem Sie auswählen **Verifizieren** #.
   Wenn Sie diese Aktion ausführen, geschieht Folgendes:
   - Die **Account** #Und beide **Verbraucher** #Oder **Kontakt** #Felder werden im Interaktionsdatensatz ausgefüllt.
   - Die **Verifiziert** #Kontrollkästchen ist aktiviert.
9. Wählen Sie Aus **Speichern** #Um den Interaktionsdatensatz zu speichern und die zugehörigen Listen zu aktualisieren.

Erstellen Sie einen Verbraucher- oder Kontaktdatensatz

Erstellen Sie einen Verbraucher oder Kontakt über die Funktion „Suchen und verifizieren“ im kontextbezogenen Seitenbereich.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_Agent, sn_customerservice.Consumer_Agent, Workspace_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Als Service Desk-Mitarbeiter können Sie die Funktion „Suchen und verifizieren“ verwenden, um nach Verbrauchern und Kontakten zu suchen. Nachdem Sie die Informationen eines Kunden überprüft haben, können Sie diese Informationen im Interaktionsdatensatz ausfüllen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn Sie keinen Verbraucher oder Kontakt finden können oder wenn der Kunde ein Gast ist, können Sie mit der Funktion einen Datensatz für diesen Kunden erstellen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM**an.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ) aus.
3. Wählen Sie im Abschnitt Interaktionen die Option aus **Meine Interaktionen** .
4. Öffnen Sie eine E-Mail-Interaktion.
5. Wählen Sie im kontextbezogenen Seitenbereich das Symbol Verbraucherverifizierung ( ) Oder das Symbol „Kontaktverifizierung“ ( ).
6. Geben Sie Name, Telefonnummer, E-Mail-Adresse oder Datensatznummer ein, um nach einem Verbraucher oder Kontakt zu suchen.
7. Wenn Sie den Verbraucher oder Kontakt nicht finden und einen Datensatz erstellen können, wählen Sie aus **Verbraucher Erstellen** Oder **Kontakt Erstellen** .
   Das System zeigt das Formular Verbraucher erstellen oder Kontakt erstellen im kontextbezogenen Seitenbereich an.
8. Fügen Sie den Feldern im Formular Informationen hinzu, und wählen Sie aus **Erstellen** .

Ergebnis

Das System führt diese Aktionen aus:

- Speichert den Verbraucher- oder Kontaktdatensatz.
- Erstellt und zeigt die Verbraucher- oder Kontaktkarte an.
- Fügt die Informationen dem Interaktionsdatensatz hinzu.

Einen Kundenkontakt erstellen

Verwenden Sie die Kontaktkarte auf der E-Mail-Interaktionsseite, um einen Kundenkontakt zu erstellen und den Kundenkontakt dem Interaktionsdatensatz hinzuzufügen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_Agent, Workspace_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Service Desk-Mitarbeiter können die Kontaktsuchkomponente verwenden, um nach Kontakten zu suchen. Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter keinen Kontakt finden kann oder wenn der Kunde ein Gast ist, kann der Service Desk-Mitarbeiter einen Datensatz für diesen Kunden aus der Kontaktsuchkomponente erstellen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM**an.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ) aus.
3. Wählen Sie im Abschnitt Listen im Abschnitt Interaktionen die Option aus **Meine Interaktionen** .
4. Wählen Sie auf der Seite meine Interaktionen eine E-Mail-Interaktion aus.
5. Wählen Sie im Abschnitt Kontaktkarte das Symbol Neu erstellen ( ).
6. Füllen Sie die Felder im Kontaktformular aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Kontaktformular für E-Mail-Interaktion für CSM.

7. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnis

Das System führt diese Aktionen aus:

- Speichert den Kontaktdatensatz.
- Erstellt und zeigt die Kontaktkarte an.
- Fügt die Informationen dem Interaktionsdatensatz hinzu.

Verwenden des Aktivitätenstroms in einer E-Mail-Interaktion

Zeigen Sie eine E-Mail-Konversation zwischen einem Service Desk-Mitarbeiter und einem Kunden im Aktivitätenstrom der E-Mail-Interaktion an. Mit dem Aktivitätenstrom können Service Desk-Mitarbeiter mit Kunden kommunizieren und interne Notizen zur Arbeit an einer Interaktion machen. Der Aktivitätenstrom wird aktualisiert, wenn eine E-Mail gesendet oder empfangen wird oder wenn eine Arbeitsnotiz veröffentlicht wird.

Service Desk-Mitarbeiter können im Aktivitätenstrom Aufgaben im Zusammenhang mit der E-Mail-Interaktion ausführen.

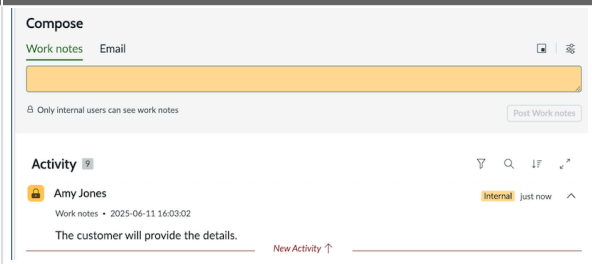
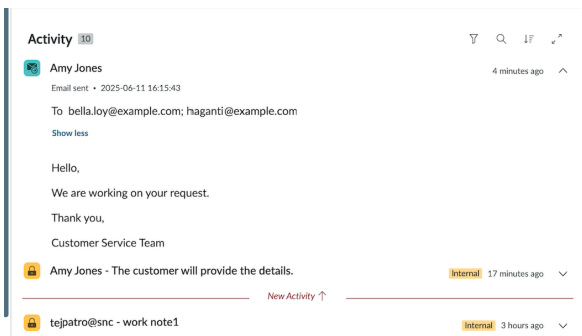
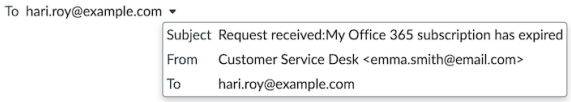
Erforderliche Rolle: sn_customerservice_Agent oder sn_customerservice.Consumer_Agent.

Aktionen, die Service Desk-Mitarbeiter im Aktivitätenstrom ausführen können

Aufgabe	Beschreibung
Zeigen Sie E-Mails, Arbeitsnotizen und Feldänderungen an, die der E-Mail-Interaktion zugeordnet sind	Die Aktivität in der Interaktion zeigt standardmäßig E-Mails und Arbeitsnotizen an. **Hinweis:** Im Aktivitätenstrom zeigt jede E-Mail-Antwort nur die neueste Nachricht in der Konversation an. Um den gesamten E-Mail-Thread anzuzeigen, aktivieren Sie die Eigenschaft E-Mail – vollständige Konversation anzeigen mit UI Builder. Weitere Informationen finden Sie unter Passen Sie die Anzeige einer vollständigen Konversation in an UI Builder.
Arbeitsnotizen hinzufügen	Im Abschnitt „Verfassen“: 1. Wählen Sie Arbeitsnotizen aus. 2. Geben Sie Informationen in das Textfeld ein. 3. Wählen Sie Aus **Arbeitsnotizen Veröffentlichen** . Der Post wird dem Aktivitätenstrom hinzugefügt. Alternativ wählen Sie das Symbol „Pop out in Fenster ohne Modus“ ( ) Zum Verfassen einer Arbeitsnotiz in einem separaten Dialogfeld. (Symbol „Einbeziehen“) Die aktuelle Arbeitsnotiz wird mit der Markierung „neue Aktivität“ versehen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

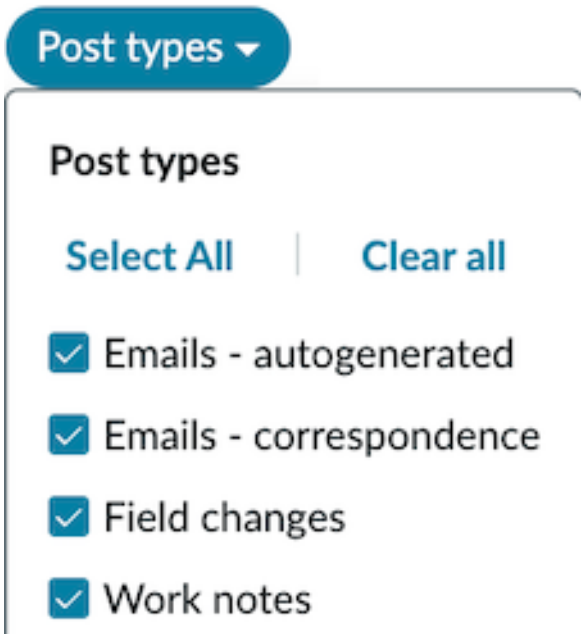
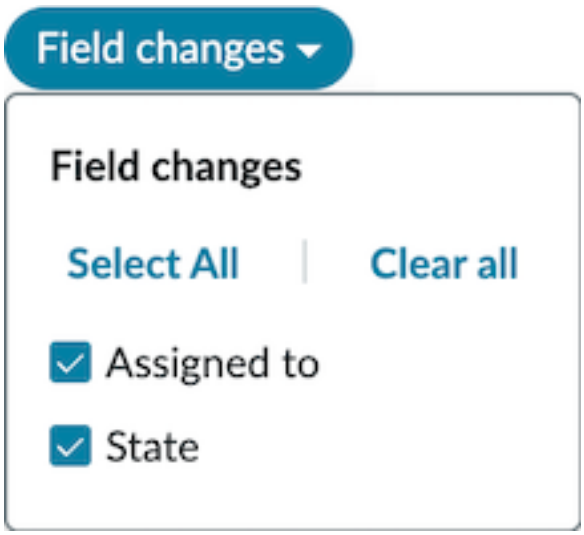
Aktionen, die Service Desk-Mitarbeiter im Aktivitätenstrom ausführen können (Fortsetzung)

Aufgabe	Beschreibung
	
Verfassen Sie E-Mails	Senden Sie E-Mails aus dem Aktivitätenstrom, ohne die Interaktionsansicht zu verlassen. Im Abschnitt „Verfassen“: **1.** Wählen Sie aus **E-Mail** Registerkarte. Ein E-Mail-Entwurf wird geöffnet. **2.** Verfassen Sie Ihre E-Mail. **3.** Wählen Sie Aus **E-Mail Senden** . Die E-Mail wird dem Aktivitätenstrom hinzugefügt. Alternativ wählen Sie das Symbol „Pop out in Fenster ohne Modus“ ( ) Zum Verfassen einer E-Mail in einem separaten Dialogfeld. (Symbol „Einbeziehen“) Die neueste E-Mail-Adresse wird mit der Markierung „neue Aktivität“ versehen. 
Zeigen Sie E-Mail-Informationen mit kompaktem Header an	Wählen Sie das Symbol „E-Mail-Details anzeigen“ ( ), um die E-Mail-Informationen wie Betreff der E-Mail, Absender und Empfänger anzuzeigen. 
Beiträge filtern	Wählen Sie das Filtersymbol ( ) Oben im Aktivitätenstrom, um die Filteroptionen anzuzeigen:

Automatische Übersetzung

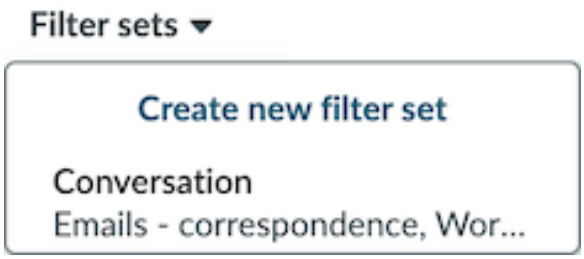
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktionen, die Service Desk-Mitarbeiter im Aktivitätenstrom ausführen können (Fortsetzung)

Aufgabe	Beschreibung
	• Beitragstypen: Wählen Sie die Arten der Posts aus, die angezeigt werden sollen, z. B. E-Mails, Arbeitsnotizen oder Feldänderungen.  • Feldänderungen:#Wählen Sie bestimmte Felder aus, um Informationen in Posts nur für diese Felder anzuzeigen.  • Gekennzeichnet: Zeigen Sie Posts an, die als wichtig gekennzeichnet wurden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktionen, die Service Desk-Mitarbeiter im Aktivitätenstrom ausführen können (Fortsetzung)

Aufgabe	Beschreibung
	• Filtersätze: Wählen Sie einen Filtersatz aus, um die Elemente basierend auf den definierten Kriterien zu filtern, oder wählen Sie aus **Filter Erstellen** Zum Erstellen eines Filters. 
Suchen	Wählen Sie das Suchsymbol ( ), um nach einer Nachricht zu suchen.
Beiträge sortieren	Wählen Sie das Sortiersymbol ( ) Zum Sortieren von Posts von den neuesten nach den ältesten oder von den ältesten nach den neuesten.
Beiträge erweitern und reduzieren	Wählen Sie das Symbol „alle Aktivitätsbeiträge erweitern“ aus ( ), um zusätzliche Details in Posts anzuzeigen, oder wählen Sie das Symbol „alle Aktivitätsbeiträge reduzieren“ ( ), um zum vorherigen Status zurückzukehren.

Verfassen Sie eine E-Mail oder eine Arbeitsnotiz

Verwenden Sie den Abschnitt Verfassen in der E-Mail-Interaktion, um E-Mails zu entwerfen, interne Arbeitsnotizen zu erstellen oder E-Mail-Antworten mithilfe von Antwortvorlagen zu entwerfen.

Verfassen Sie eine E-Mail-Antwort

Verwenden Sie den Abschnitt Verfassen, um eine E-Mail-Antwort an Kunden zu entwerfen, ihre Anfrage zu bearbeiten oder die erforderlichen Informationen bereitzustellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_agent

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM**an.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ) aus.
3. Wählen Sie im Abschnitt Interaktionen die Option aus **Meine Interaktionen** .
4. Öffnen Sie eine E-Mail-Interaktion.
5. Wählen Sie im Abschnitt Verfassen die Option aus **E-Mail** .
   Die **Bis** Und **Betreff** Felder werden automatisch mit den relevanten Details ausgefüllt.
6. **Wahlweise:** Wählen Sie das Symbol „in Fenster ohne Modus ausklappen“ ( ), um Ihre E-Mail in einem separaten Dialogfeld zu verfassen.
7. Geben Sie den E-Mail-Inhalt ein.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Auswahl des Symbols „weitere Aktionen“ ( ) Im Abschnitt E-Mail wird der E-Mail-Aktivitätsverlauf angezeigt, sodass Sie vergangene E-Mails im Zusammenhang mit der E-Mail-Interaktion anzeigen können. Darüber hinaus können Sie Links zu öffentlichen Artikeln in der E-Mail-Nachricht freigeben.

8. Wählen Sie Aus **E-Mail Senden** .

Ergebnis
Als Service Desk-Mitarbeiter haben Sie erfolgreich eine geeignete E-Mail-Antwort an den Kunden erstellt.

Verwenden Sie eine Antwortvorlage, um eine E-Mail oder eine Arbeitsnotiz zu verfassen

Verwenden Sie Antwortvorlagen, um auf vordefinierte Nachrichten zuzugreifen und E-Mails zu verfassen. Service Desk-Mitarbeiter können Inhalte aus einer Vorlage kopieren und einer E-Mail hinzufügen, um Zeit zu sparen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_customerservice_agent mit der Rolle sn_templated_snip.template_snippet_reader

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Der kontextbezogene Seitenbereich bietet Zugriff auf Antwortvorlagen, mit denen Sie eine E-Mail-Antwort effizient verfassen können. Auswahl des Symbols „Antwortvorlage“ ( ) Zeigt wiederverwendbare Nachrichten an, die Sie kopieren und in E-Mails einfügen können.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM**an.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ) aus.
3. Wählen Sie im Abschnitt Interaktionen die Option aus **Meine Interaktionen** .
4. Öffnen Sie eine E-Mail-Interaktion.
5. Wählen Sie im kontextbezogenen Seitenbereich das Symbol Antwortvorlage ( ).
6. Suchen Sie im Antwortvorlagen-Seitenbereich nach einer Vorlage.
7. Wählen Sie eine Vorlage und dann aus **In Zwischenablage kopieren** .
8. Fügen Sie den Vorlagentext in ein **Arbeitsnotizen** Feld oder **E-Mail** Feld.

Verfassen Sie eine Arbeitsnotiz zur internen Verwendung

Verfassen Sie eine Arbeitsnotiz, um wichtige Informationen zur internen Referenz zu dokumentieren. Die Informationen müssen klar, kurz und relevant sein. Diese Arbeitsnotiz wird nicht für Kunden freigegeben.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_customerservice_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Arbeitsnotiz ist ausschließlich für den Service Desk-Mitarbeiter sichtbar und bleibt vom Kunden privat.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM**an.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ) aus.
3. Wählen Sie im Abschnitt Interaktionen die Option aus **Meine Interaktionen** .
4. Öffnen Sie eine E-Mail-Interaktion.
5. Wählen Sie im Abschnitt Verfassen die Option aus **Arbeitsnotizen** .
6. **Wahlweise:** Wählen Sie das Symbol „in Fenster ohne Modus ausklappen“ ( ) Zum Verfassen einer Arbeitsnotiz in einem separaten Dialogfeld.
7. Geben Sie den relevanten Inhalt ein.
8. Wählen Sie Aus **Veröffentlichen Sie Arbeitsnotizen** .

Ergebnis

Die Arbeitsnotiz wird auf veröffentlicht **Aktivität** Stream der E-Mail-Interaktion Und wird mit der Markierung „neue Aktivität“ markiert .

Zeigen Sie Benachrichtigungen zur E-Mail-Antwort an

Zeigen Sie Benachrichtigungen zu E-Mail-Antworten an, die in der laufenden E-Mail-Konversation vom Kunden empfangen werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_Agent oder sn_customerservice_Manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM**an.
2. Wählen Sie das Symbol für die Registerkarte „laufend“ ( ).
   Eine Liste der laufenden E-Mail-Interaktionen wird angezeigt.
3. Wählen Sie die relevante E-Mail-Interaktion aus.

Ergebnis

Der Interaktionsdatensatz zeigt die neuesten E-Mail-Antworten an.

Schließen Sie eine E-Mail-Interaktion

Schließen Sie die E-Mail-Interaktion, nachdem der Kunde die Lösung akzeptiert hat. Die E-Mail-Interaktion wird auch aufgrund von Kundeninaktivität automatisch geschlossen.

Hinweis: Nachdem eine E-Mail-Interaktion geschlossen wurde, ist das Senden von E-Mails oder das Verfassen von Arbeitsnotizen innerhalb dieser Interaktion nicht mehr verfügbar.

Schließen Sie eine E-Mail-Interaktion, nachdem der Kunde eine Lösung akzeptiert hat

Schließen Sie eine E-Mail-Interaktion, nachdem Sie die Bestätigung des Kunden über die Lösung erhalten haben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_Agent oder sn_customerservice_Manager

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM**an.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ) aus.
3. Wählen Sie im Abschnitt Interaktionen die Option aus **Meine Interaktionen** .
4. Öffnen Sie eine E-Mail-Interaktion.
5. Wählen Sie **Schließen**.

Ergebnis

Die E-Mail-Interaktion wird geschlossen und als abgeschlossen geschlossen markiert.

Schließen Sie eine E-Mail-Interaktion aufgrund von Kundeninaktivität

Eine E-Mail-Interaktion wird automatisch geschlossen, wenn der Kunde innerhalb eines bestimmten Zeitraums keine Antwort erhält. Standardmäßig ist der Zeitraum der Inaktivität auf einen Wert von fünf Tagen festgelegt.

Wenn ein Verbraucher, Kontakt oder Gastanwender nicht innerhalb von fünf Tagen antwortet, wird die E-Mail-Interaktion automatisch geschlossen. Jede nachfolgende E-Mail-Adresse des Kunden erstellt eine E-Mail-Interaktion. Weitere Informationen zum Konfigurieren der Eigenschaft „Inaktivitätszeitraum“ finden Sie unter Systemeigenschaften zum Konfigurieren E-Mail-Interaktion.

Wenn ein Kunde zusätzlich zu einer geschlossenen E-Mail-Interaktion antwortet, wird eine neue E-Mail-Interaktion erstellt und mit der geschlossenen Interaktion verknüpft.

Erstellen eines Falls aus einer E-Mail-Interaktion

Erstellen Sie einen Fall aus einer eingehenden E-Mail-Interaktion, wenn die Kundenabfrage weitere Untersuchungen erfordert. Der Fall und die Interaktion sind miteinander verknüpft. Alle Kommunikations- und Falldetails sind leicht zugänglich, um effizientere Lösungen zu ermöglichen.

Nachdem ein Fall aus einer E-Mail-Interaktion erstellt wurde, wird die E-Mail-Interaktion automatisch geschlossen.

Wenn ein Fall erstellt wird, wird durch das Senden einer E-Mail an den Kunden eine ausgehende Interaktion erstellt. Diese Interaktion mit ausgehenden E-Mails dient nur zu Berichtszwecken, und es sind keine E-Mails damit verknüpft.

Wenn Sie den Fall schließen, wird auch die ausgehende Interaktion geschlossen.

Fall erstellen

Erstellen Sie einen Fall aus einer eingehenden E-Mail-Interaktion, um sicherzustellen, dass Probleme behandelt und zur Lösung weitergeleitet werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice.Consumer_Agent oder sn_customerservice_Manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie einen Fall aus einer eingehenden Interaktion erstellen, verknüpft das System die Interaktion mit dem Fall. Alle zukünftige Kommunikation im Zusammenhang mit dem Fall wird im Fall gespeichert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM**an.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ) aus.
3. Wählen Sie im Abschnitt Interaktionen die Option aus **Meine Interaktionen** .
4. Öffnen Sie eine E-Mail-Interaktion.
5. Wählen Sie **Fall erstellen**.
   Das System öffnet ein neues Fallformular, füllt das Feld „Kontakt“ oder „Verbraucher“ automatisch aus und setzt den Kanal auf „E-Mail“. Das System füllt dann die Kurzbeschreibung mit dem E-Mail-Betreff aus.
6. Geben Sie die Falldetails ein.
7. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnis

Der Prozess generiert einen Fall aus einer E-Mail und verknüpft ihn für die zukünftige Kommunikation. Weitere Informationen finden Sie unter Zugriff auf zugehörige Fälle und Interaktions-E-Mails.

Ordnen Sie einen vorhandenen Fall einer E-Mail-Interaktion zu

Vermeiden Sie die Erstellung doppelter Fälle, indem Sie einen vorhandenen Fall einer E-Mail-Interaktion zuordnen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_agent oder sn_customerservice_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM**an.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ) aus.
3. Wählen Sie im Abschnitt Interaktionen die Option aus **Meine Interaktionen** .
4. Öffnen Sie eine E-Mail-Interaktion.
5. Wählen Sie im oberen Abschnitt das Symbol weitere Aktionen ( ).
6. Wählen Sie Aus **Datensatz Zuordnen** .
   Die **Erstellen Sie Einen Neuen Interaktionsbezogenen Datensatz** Registerkarte wird angezeigt.
7. Wählen Sie die Fallnummer aus der Dropdown-Liste Aufgabe aus.
   Sie können das Suchsymbol ( ), um zusätzliche Informationen zur Aufgabe anzuzeigen.
8. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnis

Die E-Mail-Interaktion wurde mit einem vorhandenen Fall verknüpft und wird im Abschnitt zugehörige Aufgaben angezeigt.

Zugriff auf zugehörige Fälle und Interaktions-E-Mails

Greifen Sie über die E-Mail-Interaktion auf den zugehörigen Fall zu und umgekehrt. Über die E-Mail-Interaktion können Service Desk-Mitarbeiter den verknüpften Fall für zusätzlichen Kontext anzeigen. Aus dem Fall heraus können sie auf alle zugehörigen E-Mail-Interaktionen zugreifen. Diese reibungslose Navigation hilft Service Desk-Mitarbeitern, Kundenprobleme effektiver zu verwalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Greifen Sie über eine E-Mail-Interaktion auf einen Fall zu

Zeigen Sie den verknüpften Fall an, um zusätzlichen Kontext für die E-Mail-Interaktion zu erhalten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_customerservice_agent oder sn_customerservice_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM**an.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ) aus.
3. Wählen Sie im Abschnitt Interaktionen die Option aus **Meine Interaktionen** .
4. Öffnen Sie eine E-Mail-Interaktion.
5. Wählen Sie im kontextbezogenen Seitenbereich aus **Zugehörige Listen** .
6. Wählen Sie im Abschnitt zugehörige Listen die Option aus **Zugehörige Aufgaben** .

Ergebnis
Alle Fälle, die einer E-Mail-Interaktion zugeordnet sind, und ihre Details werden angezeigt.

Greifen Sie über einen Fall auf eine E-Mail-Interaktion zu

Zeigen Sie die verknüpfte E-Mail-Interaktion an, um auf alle Informationen im Zusammenhang mit dem Fall zuzugreifen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_customerservice_agent oder sn_customerservice_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM**an.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ) aus.
3. Wählen Sie im Abschnitt Fälle die Option aus **Meine Fälle** .
4. Öffnen Sie einen Fall.
5. Wählen Sie aus **Interaktionen** Registerkarte.

Ergebnis
Alle dem Fall zugeordneten E-Mail-Interaktionen und ihre Details werden angezeigt.

Customer Service Portal verwenden

Suchen Sie nach Informationen zu einer Frage oder einem Problem, oder fordern Sie Unterstützung von einem Kundenservice-Mitarbeiter an.

Ihre Interaktion mit dem Customer Service Management Service Portal beginnt normalerweise auf der Homepage. Organisationen passen ihre Zielseiten normalerweise an und angemeldete Benutzer sehen häufig andere Informationen als Benutzer, die nicht angemeldet sind.

Hinweis: Wenn für Ihre Installationsbasis aktive Ausfälle vorliegen, werden sie auf der Homepage angezeigt.

Hinweis: Eine neue Kundenserviceportal-Experience ist im Geschäftsportal verfügbar. Details finden Sie unter Mit dem Geschäftsportal.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Auf der Homepage des Customer Service Portals können Sie auf die folgenden Funktionen zugreifen und sie verwenden:

Homepage des Customer Service Portals für angemeldete Benutzer

UI-Komponente	Beschreibung
Knowledge	Wenn Sie im Header oder auf der Hauptseite auf **Wissen** klicken, gelangen Sie zur Wissen-Homepage. Sie können die Knowledge Base durchsuchen oder eine Liste der am besten bewerteten oder am häufigsten angezeigten Knowledge Base-Artikel anzeigen.
Anforderungen	Zeigt alle Ihre Anfragen an. Sie können auch Artikel und Services aus dem Katalog anfordern.
Meine Listen	Listet alle Ihre Fälle auf.
Fall	Bietet Zugriff auf alle Fälle und Schnellverknüpfungen, um einen Produkt- oder Auftragsfall zu erstellen.
Support	Navigieren Sie zu Terminen, Kontakten, Arbeitsaufträgen, Installationsbasen und anderen Schnellverknüpfungen. Die Listenansicht der Installationsbasiselemente enthält Details zu Kunden wie Account und Kontakt.
Benachrichtigung	Zeigt Benachrichtigungen an, die für gelöste Fälle, Fälle, die auf Informationen, Veröffentlichungen und Genehmigungen warten, gesendet wurden.
Touren	Sehen Sie sich eine Tour an, um eine zusätzliche Anleitung dazu zu erhalten, wie die Anwendung Kundenservice-Management funktioniert. Ihr Administrator bestimmt, ob Touren auf Seiten angezeigt werden.
Live-Chat	Klicken Sie auf **Live-Chat**, um mit einem Virtual Agent oder einem Kundenservice-Mitarbeiter zu chatten.
Rückrufanforderung	Fordern Sie einen Rückruf an, wenn die Wartezeit bis zum Erreichen von Service Desk-Mitarbeitern lang ist oder Service Desk-Mitarbeiter nicht verfügbar sind.
Profilmenü	Klicken Sie auf Ihr Profilfoto, um Ihr Profil anzuzeigen oder um sich abzumelden.
Suche	Ermöglicht Ihnen die Suche. Geben Sie entweder ein Stichwort ein, um die Vorauseingabe-Suche zu verwenden, oder geben Sie ein oder mehrere Wörter ein, um alle Suchergebnisse anzuzeigen.
Fragen Sie die Community	Bietet Zugriff auf die Community-Homepage, auf der Sie Fragen stellen und schnell Antworten erhalten, sich mit Personen verbinden können, die ähnliche Kenntnisse haben, und sich an Foren beteiligen und an Diskussionen teilnehmen können.
Hilfe erhalten	Klicken Sie auf **Hilfe bekommen**, um eine Anforderung zu stellen oder ein Problem zu melden, indem Sie einen Fall öffnen.
Etwas anfordern	Fordern Sie Artikel und Services aus dem Katalog an.
Am häufigsten gelesene Artikel	Zeigen Sie eine Liste der am häufigsten angezeigten Artikel an.
Empfohlene Artikel	Zeigen Sie die empfohlenen Community-Inhalte an.
Hilfreichste Artikel	Zeigen Sie die nützlichsten Wissensartikel basierend auf der Nutzungsanzahl der Artikel an.
Die folgenden Komponenten sind verfügbar, wenn Sie die Anwendung Communities installiert haben:	

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Homepage des Customer Service Portals für angemeldete Benutzer (Fortsetzung)

UI-Komponente	Beschreibung
Letzte gelöste Diskussion	Zeigen Sie eine Liste der kürzlich gelösten Diskussionen an.
Aktueller Community-Blog	Zeigen Sie eine Liste der kürzlich veröffentlichten Community-Blogs an.
Wichtige Community-Inhalte	Zeigen Sie eine Liste der vorgestellten Community-Inhalte an.

Hinweis: Sie können die Metadaten für jeden Eintrag in den Widgets anzeigen, z. B. die Anzahl der Ansichten, die Anzahl der Tage ab dem Zeitpunkt, zu dem der Artikel oder das Funktion veröffentlicht wurde, und die Bewertung für den Artikel.

Kontakte aus dem Kundenportal verwalten

Erstellen und aktualisieren Sie Kundenkontakte, weisen Sie Rollen zu Kontakten zu und aktivieren oder deaktivieren Sie Kontaktanmeldungen über das Kundenportal.

Einen Kundenkontakt erstellen

Verwenden Sie das Katalogelement **Kontakt erstellen**, um einen Kontakt über das Kundenportal zu erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Durch Auswählen des Katalogelements **Kontakt erstellen** können Sie die Details für einen Kontakt hinzufügen und den Kontaktdatensatz erstellen. Nach dem Speichern des Datensatzes können Sie abhängig von Ihrer Rolle die folgenden Aktionen ausführen.

- Benutzer mit der Rolle sn_customerservice.customer_admin oder sn_customerservice.partner_admin können die Benutzer-ID des Kontakts aktualisieren und Benachrichtigungen aktivieren oder deaktivieren.
- Benutzer mit Administratorrolle können ein Passwort für den Kontakt festlegen und es erforderlich machen, dass der Kontakt sein Passwort zurücksetzt.

Hinweis: Diese Aktionen sind verfügbar, während Sie den Kontaktdatensatz erstellen.

Prozedur

1. Klicken **Anforderungen** > **Etwas anfordern** Im Portal-Header.
2. Klicken Sie in der Liste „Kategorien“ auf **Services** und dann auf das Katalogelement **Kontakt erstellen**, um das Formular „Kontakt erstellen“ anzuzeigen.
3. Füllen Sie die Felder im Formular „Kontakt erstellen“ aus.

Formular „Kontakt“

Feld	Beschreibung
Vorname	Vorname des Kunden.
Nachname	Nachname des Kunden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Titel	Position des Kunden.
Sprache	Bevorzugte Sprache des Kunden.
Account	Account des Kunden.
E-Mail	E-Mail-Adresse des Kunden.
Telefon (geschäftlich)	Geschäftstelefonnummer des Kunden.
Mobiltelefon	Mobiltelefonnummer des Kunden.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Das System erstellt den Kontakt und aktualisiert das Formular „Kontakt“.
5. **Wahlweise:** Aktualisieren Sie die Informationen in den folgenden Feldern.

Zusätzliche Kontaktfelder

Feld	Beschreibung
Benachrichtigung	Aktivieren oder deaktivieren Sie Benachrichtigungen für diesen Kunden.
Anwender-ID	Ein eindeutiger Bezeichner für diesen Benutzer. Die Benutzer-ID muss das folgende Format aufweisen: *`firstname.lastname`*

6. **Wahlweise:** Mit der Administratorrolle können Sie Passwortinformationen für den Kontakt aktualisieren.

Kontaktpasswortinformationen

Feld	Beschreibung
Passwort	Setzen Sie ein Passwort für den Kontakt zurück.
Passwort muss zurückgesetzt werden	Erfordert, dass Kontakte ihr Passwort zurücksetzen, wenn sie sich beim Portal anmelden.

7. Klicken Sie auf **Speichern**, um den Datensatz zu aktualisieren.

Kontaktinformationen für einen Benutzer aktualisieren

Aktualisieren Sie die Kontaktinformationen für einen Benutzer aus dem Kundenportal.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner_admin oder admin

Prozedur

1. Klicken **Support** > **Kontakte** Im Portal-Header.
2. Wählen Sie einen Kontakt aus der Kontaktliste aus.
3. Nehmen Sie die gewünschten Änderungen an den Feldern im Formular „Kontakt“ vor.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Kontakt“

Feld	Beschreibung
Vorname	Vorname des Kunden.
Nachname	Nachname des Kunden.
Titel	Position des Kunden.
Sprache	Bevorzugte Sprache des Kunden.
Zeitzone	Die Zeitzone für den Standort dieses Kunden.
Account	Account des Kunden.
E-Mail	E-Mail-Adresse des Kunden
Telefon (geschäftlich)	Geschäftstelefonnummer des Kunden.
Mobiltelefon	Mobiltelefonnummer des Kunden.
Benachrichtigung	Aktivieren oder deaktivieren Sie Benachrichtigungen für diesen Kunden.
Anwender-ID	Ein eindeutiger Bezeichner für diesen Benutzer. Die Benutzer-ID muss dem Format `firstname.lastname` folgen.

4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Anmeldung für einen Kontakt aktivieren oder deaktivieren

Aktivieren oder deaktivieren Sie die Anmeldung für einen Kontakt über das Kundenportal.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner_admin oder admin

Prozedur

1. Auswahlvorgang **Support** > **Kontakte** Im Portal-Header.
2. Wählen Sie einen Kontakt aus der Kontaktliste aus.
3. Wählen Sie in der Liste Aktionen einen der folgenden Links aus.

Auswahl	Beschreibung
Anmeldung deaktivieren	Deaktiviert die Anmeldung für diesen Kontakt. Wenn die Anmeldung deaktiviert ist, kann der Kontakt nicht auf das Kundenportal zugreifen. Dieser Link wird angezeigt, wenn die Anmeldung aktiviert ist.
Anmeldung aktivieren	Aktiviert die Anmeldung für diesen Kontakt. Dieser Link wird angezeigt, wenn die Anmeldung deaktiviert ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zuweisen einer Benutzerrolle zu einem Kontakt

Weisen Sie einem Kontakt aus dem Kundenportal eine oder mehrere Benutzerrollen zu.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Verwenden Sie das Popup-Fenster „Rolle bearbeiten“, um die Rollen für einen Kontakt zu verwalten. Kontakte müssen mindestens eine zugewiesene Benutzerrolle haben. Wenn die Spalte **Ausgewählt** im Popup-Fenster keine Rollen enthält, können Sie den Datensatz nicht aktualisieren.

Hinweis: Die im Popup-Fenster „Rolle bearbeiten“ verfügbaren Rollen werden mit der Eigenschaft **sn_customerservice.contact_role_assignment** konfiguriert.

Prozedur

1. Klicken **Support** > **Kontakte** Im Portal-Header.
2. Wählen Sie einen Kontakt aus der Kontaktliste aus.
3. Klicken Sie in der Liste „Aktionen“ auf den Link **Rollen bearbeiten**.
4. Wählen Sie im Popup-Fenster „Rolle bearbeiten“ eine Rolle in der Spalte **Verfügbar** aus, und verschieben Sie sie in die Spalte **Ausgewählt**.
5. Klicken Sie im Popup-Fenster „Rolle bearbeiten“ auf **Aktualisieren**.

   Hinweis: Wenn die Spalte **Ausgewählt** keine Rollen enthält, zeigt das System eine Fehlermeldung an, und die Spalte wird zurückgesetzt, um die ursprünglich zugewiesenen Rollen anzuzeigen.

6. Klicken Sie im Formular „Kontakt“ auf **Speichern**.

Kunden-Registrierungsanforderungen verwalten

Benutzer mit der Rolle „Kundenadministrator“ können Registrierungsanforderungen genehmigen oder ablehnen, die Kunden vom Customer Service Portal übermitteln.

Registrierungsanforderungen mit gültigen Registrierungscodes genehmigen

Genehmigen Sie eine Registrierungsanforderung von einem Benutzer, der vom Customer Service Portal mit einem gültigen Registrierungscode übermittelt wurde.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_customerservice.customer_admin

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Kundenportal.
2. Klicken Sie auf **Genehmigungen**.
   In der Liste „Genehmigungen“ werden Registrierungsanforderungen mit diesen Status angezeigt: **Angefordert** und **Nicht mehr erforderlich**.
3. Klicken Sie auf eine Anforderung in der Liste Genehmigungen mit dem Status **Angefordert**.
4. Fügen Sie bei Bedarf **Kommentare** zu dieser Anforderung hinzu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Klicken Sie auf **Genehmigen**.
   Ein Benutzer-Account wird erstellt und eine E-Mail mit einer Benutzer-ID und einem temporären Passwort an die E-Mail-Adresse des Kontakts gesendet. Dem Benutzer werden auch diese Rollen zugewiesen: sn_esm_user und snc_external.

Registrierungsanforderungen mit ungültigen Registrierungscodes genehmigen

Genehmigen Sie eine Registrierungsanforderung von einem Benutzer, der vom Customer Service Portal mit einem ungültigen Registrierungscode übermittelt wurde.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_customerservice.customer_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Administration** > **Ausstehende Kontaktregistrierungen**an.
2. Wählen Sie eine Registrierungsanforderung mit dem Status **Ausstehend** aus.
3. Wählen Sie einen **Account** für die anfordernde Person aus.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
   Die Registrierungsanforderung wird an den Kundenadministrator des zugewiesenen Accounts gesendet.

Registrierungsanforderung zurückweisen

Lehnen Sie eine Registrierungsanforderung von einem Benutzer ab, der vom Customer Service Portal übermittelt wurde.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_customerservice.customer_admin

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Kundenportal.
2. Klicken Sie auf **Meine Genehmigungen**.
3. Klicken Sie auf eine Anforderung in der Liste Genehmigungen mit dem Status **Angefordert**.
4. Klicken Sie auf **Ablehnen**.
   Eine E-Mail bezüglich der Ablehnung wird an die E-Mail-Adresse der anfordernden Person gesendet.

Kontakte zu Assets aus dem Kundenportal zuweisen

Benutzer mit der Rolle „Kundenadministrator“ können einem Asset aus dem Kundenportal einen Kontakt zuweisen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_customerservice.customer_admin

Prozedur

1. Melden Sie sich beim Kundenportal an.
2. Klicken **Support** > **Assets** Aus dem Portal-Header-Menü.
3. Klicken Sie auf das gewünschte Asset.
4. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Asset-Kontakte** auf **Neu**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dadurch wird ein neues Asset-Kontaktformular angezeigt. Das Feld **Asset** zeigt das ausgewählte Asset an und ist schreibgeschützt.

5. Wählen Sie einen **Kontakt** aus.
   Die für die Auswahl verfügbaren Kontakte sind die Kontakte aus dem Account des Assets.
6. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Der Kontakt wird der zugehörigen Liste **Asset-Kontakte** hinzugefügt.

Informationen mithilfe des Kundenportals suchen

Verwenden Sie die Suchfunktion im Kundenportal, um Informationen zu einer Frage oder einem Problem zu erhalten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_customerservice.customer, sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner oder sn_customerservice.partner_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Das Portal verfügt über eine Suchfunktion, mit der Sie nach Informationen über mehrere Repositorys suchen können. Geben Sie einen Suchbegriff in das **Suchfeld** ein, und klicken Sie dann auf **Suchen**, um eine Liste zugehöriger Artikel anzuzeigen.

Prozedur

1. Geben Sie einen Suchbegriff in das **Suchfeld** ein.
2. Klicken Sie auf **Suche**.
   Eine Liste der Artikel, die sich auf den Suchbegriff beziehen, wird angezeigt.
3. Klicken Sie auf einen Link, um einen Artikel anzuzeigen.

Knowledge Base durchsuchen

Verwenden Sie das Kundenportal, um in der Knowledge Base zu suchen oder eine Liste der beliebten Knowledge Base-Artikel anzuzeigen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_customerservice.customer, sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner oder sn_customerservice.partner_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Das Customer Service Portal enthält einen Link zur Knowledge Base, mit dem Sie nach Informationen suchen, Artikel lesen und bewerten und Feedback abgeben können. Unter diesem Link zeigt das Portal eine Liste der beliebten Knowledge Base-Artikel an. Wenn die benötigten Informationen nicht in dieser Liste enthalten sind, können Sie in der Knowledge Base nach den gewünschten Informationen suchen.

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Customer Service Portal.
2. Klicken Sie auf **Wissen**.
   Auf der Wissen-Seite wird für jedes von diesem Kunden erworbene Produkt eine separate Kategorie angezeigt. Sie zeigt auch Listen von Artikeln nach folgenden Kategorien an:
   - Besondere Inhalte
   - Am nützlichsten
   - Am häufigsten angezeigt

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus:

Option	Bezeichnung
Klicken Sie auf ein Produkt, um spezifischere Informationen anzuzeigen.	Zeigt eine Liste der Kategorien auf der linken Seite und Artikel auf der rechten Seite an. Klicken Sie auf eine Kategorie, um noch weitere Drilldowns durchführen.
Klicken Sie auf einen Link aus einer der Listen.	Zeigt den Artikel an.
Geben Sie ein Thema in das Suchfeld ein, und drücken Sie die Eingabetaste.	Zeigt eine Liste zugehöriger Artikel an. Klicken Sie auf einen Link, um den gewünschten Artikel anzuzeigen.

Kundenservice-Community durchsuchen

Verwenden Sie das Customer Service Portal, um die Community-Website zu durchsuchen oder eine Liste der letzten Diskussionsthemen anzuzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice.customer, sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner oder sn_customerservice.partner_admin

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Customer Service Portal.
2. Klicken Sie auf **Fragen Sie die Community**.
   Dadurch wird die Seite „Frage stellen“ angezeigt.
3. Geben Sie eine Frage in das Feld **Titel** ein.
4. Wählen Sie eine Knowledge Base im Feld **Knowledge Base** aus.
5. Wählen Sie bei Bedarf eine Kategorie im Feld **Kategorie** aus.
6. Fügen Sie bei Bedarf ein oder mehrere Tags zu Ihrer Frage im Feld **Tags** hinzu.
7. Klicken Sie die Option **Eine Frage stellen** an.
   Die Frage wird auf der Suchergebnisseite unter der Kategorie **Fragen** angezeigt.

Fälle mit Knowledge Base- und Community-Inhalten abwenden

Ermöglichen Sie Kunden, in der Knowledge Base und Community nach Informationen zu suchen und Lösungen für ihre Probleme zu finden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_customer oder sn_customerservice_consumer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Service Portal-Fallformular zeigt kontextbezogene Suchergebnisse basierend auf dem im Feld Betreff eingegebenen Text an. Diese Suchergebnisse bieten Kunden gezielte Lösungen. Kunden können nach Informationen suchen, die sich auf einen Fall beziehen, wenn sie einen Fall öffnen. Wenn die Suche zu einem zugehörigen Inhalt führt, kann der Kunde eine Vorschau des Inhalts anzeigen.

Hinweis: Standardmäßig enthalten Suchergebnisse Wissensartikel, gelöste Community-Fragen und Blogs sowie angeheftete Artikel.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu Kundenservice-Management Serviceportal und dann **Alle** > **Support** > **Neue Fälle**an.
2. Klicken Sie auf **Produktfall** oder **Auftragsfall**.
3. Beginnen Sie mit der Eingabe im Feld **Betreff**.

   Wenn Suchergebnisse übereinstimmen, werden sie im Widget **Zugehörigen Suchergebnisse** angezeigt.

   Hinweis: Wenn die eingebettete Suche aktiviert wurde, werden die Ergebnisse im Fallformular in einem **Wissensergebnisse**-Abschnitt angezeigt und sind schreibgeschützt.

4. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.
   - Klicken Sie auf einen der Inhaltslinks im Widget **Zugehörige Suchergebnisse**, um den Inhalt direkt einzugeben.
   - Klicken Sie auf einen der Inhaltslinks im eingebetteten Abschnitt **Wissensergebnisse**, um den Inhalt inline als schreibgeschützt zu öffnen.
5. **Wahlweise:** Klicken Sie auf **Dies war hilfreich**, um den Inhalt als hilfreich für die Lösung des zugehörigen Falls zu markieren.
6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Asset-Informationen aus dem Customer Service Portal anzeigen

Zeigen Sie eine Liste der Assets für den Account des aktuellen Benutzers an.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice.customer, sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner oder sn_customerservice.partner_admin

Prozedur

1. Klicken **Support** > **Assets** Im Portal-Header.
   Dadurch wird eine Liste der Assets angezeigt, die zum Account des aktuellen Benutzers gehören, einschließlich des Namens und der Seriennummer des Assets und der Produktmodell-Kategorie und des Accounts, zu dem es gehört.
2. Klicken Sie auf eine der folgenden Optionen, um weitere Informationen anzuzeigen.

Option	Bezeichnung
Anzeigename	Zeigt die Asset-Informationen an.
Account	Zeigt die Account-Informationen an.
Modellkategorie	Zeigt die Produktmodellinformationen für dieses Asset an.

3. Klicken Sie auf die Schaltfläche „Zurück“, um zur Liste der Assets zurückzukehren.

Kundenkontaktinformationen anzeigen oder aktualisieren

Zeigen Sie Ihre Kontaktinformationen im Kundenportal an oder aktualisieren Sie sie.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice.customer, sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner oder sn_customerservice.partner_admin

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Kundenportal.
2. Auswahlvorgang **support** > **Kontakt**an.
3. Wählen Sie den erforderlichen Kontakt aus.
4. Nehmen Sie die gewünschten Änderungen an den Feldern im Formular „Kontakt“ vor.

Formular „Kontakt“

Feld	Beschreibung
Vorname	Vorname des Kunden.
Nachname	Nachname des Kunden.
Titel	Position des Kunden.
Sprache	Bevorzugte Sprache des Kunden.
Zeitzone	Die Zeitzone für den Standort dieses Kunden.
Account	Account des Kunden.
E-Mail	E-Mail-Adresse des Kunden
Telefon (geschäftlich)	Geschäftstelefonnummer des Kunden.
Mobiltelefon	Mobiltelefonnummer des Kunden.
Benachrichtigung	Aktivieren oder deaktivieren Sie Benachrichtigungen für diesen Kunden.
Anwender-ID	Ein eindeutiger Bezeichner für diesen Benutzer. Die Benutzer-ID muss dem Format *`firstname.lastname`* folgen.

5. Wählen Sie **Speichern**.

Kunden-Benachrichtigungseinstellungen

Kunden können Einstellungen für E-Mail-Benachrichtigungen festlegen.

E-Mail-Benachrichtigungseinstellungen werden festgelegt, um die E-Mail-Benachrichtigungen zu steuern, die an den Kunden gesendet werden, wenn ein Kundenservice-Mitarbeiter eine der folgenden Fallaktivitäten ausführt:

- Einen Fall für einen Kunden öffnen
- Anmerkungen zum Fall eines Kunden eingeben
- Eine Lösung für den Fall eines Kunden anbieten
- Den Fall eines Kunden schließen
- Eskaliert den Fall eines Kunden
- Weist einen Fall einer neuen Gruppe zu

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Einstellungen für E-Mail-Benachrichtigungen festlegen

Kunden können Einstellungen für E-Mail-Benachrichtigungen festlegen, die gesendet werden, wenn Kundenservice-Mitarbeiter unterschiedliche Aktionen für Fälle durchführen.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass Sie mindestens eine E-Mail für den Fall erhalten haben, um die E-Mail-Benachrichtigungseinstellungen festzulegen.

Erforderliche Rolle: sn_customerservice.customer, sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner oder sn_customerservice.partner_admin

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Customer Service Portal.
2. Klicken Sie im Portal-Header auf Ihren Benutzernamen oder Ihr Foto, um Ihre Benutzerprofilinformationen anzuzeigen.
3. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Benachrichtigungseinstellungen**, um das Formular „Benachrichtigungseinstellungen“ anzuzeigen.

   Hinweis: Der Link **Benachrichtigungseinstellungen** ist nur verfügbar, nachdem die erste E-Mail für den Fall eingegangen ist.

4. Aktivieren oder deaktivieren Sie die folgenden E-Mail-Benachrichtigungen für Ihre primäre E-Mail-Adresse. Die Benachrichtigungen sind basierend auf den Aktionen verfügbar, die von Kundenservice-Mitarbeitern am Fall durchgeführt wurden.
   - Fall für Kunden geschlossen
   - Fall für Kunden kommentiert
   - Fall für Kunden eskaliert
   - Fall, der einer neuen Gruppe zugewiesen ist
   - Fall für Kunden geöffnet
   - Fall für Kunden gelöst

   Weitere Informationen zu Benachrichtigungen und zum Erstellen neuer Benachrichtigungen finden Sie unter Aktion „Benachrichtigung senden“ .

Passwort direkt im Customer Service Portal ändern

Ändern Sie Ihr Passwort direkt im Customer Service Portal. Benutzer mit den erforderlichen Rollen können ihre Passwörter über das Customer Service Portal ändern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Benutzer mit den erforderlichen Rollen können ihre Passwörter über das Customer Service Portal ändern.

Prozedur

1. Rufen Sie die Seite „Kundenservice-Portal“ auf, indem Sie die URL Ihrer Instanz aufrufen und das Suffix /csm anhängen.
   Beispiel: https://beispiel.de/csm.
2. Klicken Sie im Portalheader auf Ihren Benutzernamen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Klicken Sie auf **Profil**, um die Benutzerprofilinformationen anzuzeigen.
4. Klicken Sie unter **Sicherheit** auf **Passwort ändern**.
5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Passwort ändern“

Feld	Beschreibung
Aktuelles Passwort	Das aktuelle Passwort. Dieses Feld wird automatisch ausgefüllt.
Neues Passwort	Das neue Passwort, das die folgenden Anforderungen erfüllen muss: ○ Mindestens acht Zeichen lang ○ Mindestens einen Großbuchstabe und einen Kleinbuchstabe enthalten ○ Mindestens eine Zahl enthalten
Passwort bestätigen	Das neue Passwort.

6. Klicken Sie auf **Ändern**.

Selbstregistrierung des Kundenkontakts

Mit der Selbstregistrierungsfunktion können neue Kundenkontakte Registrierungsanforderungen über das Kundenportal übermitteln.

Ein Kundenkontakt kann eine Registrierungsanforderung mit einem gültigen Registrierungscode übermitteln. Die Anforderung wird dann an den Kundenadministrator dieses Accounts zur Genehmigung gesendet. Details finden Sie unter Genehmigen Sie eine Change-Anforderung oder eine Registrierungsanforderung.

Wenn ein Account mehrere Kundenadministratoren hat, erhalten alle die Registrierungsanforderung, es ist jedoch nur eine Genehmigung erforderlich.

Die Anforderung wurde entweder akzeptiert oder abgelehnt. Wenn akzeptiert, wird ein neuer Account erstellt, und der Kundenkontakt erhält eine E-Mail mit einer Anwender-ID und einem temporären Passwort. Wenn Sie sich zum ersten Mal beim Portal anmelden, muss der Kundenkontakt das temporäre Passwort ändern. Bei Ablehnung erhält der Kundenkontakt eine E-Mail-Benachrichtigung.

Hinweis: Wenn eine Anforderung mit einem falschen Registrierungscode übermittelt wird, wird eine Benachrichtigungsnachricht angezeigt Ungültiger Registrierungscode .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Der Administrator erstellt einen eindeutigen Registrierungscode für jeden Account und speichert ihn im **Registrierungscode** Feld im Account-Formular. Nachdem der Code erstellt wurde, können Kundenadministratoren den Code nach Bedarf an Kunden verteilen.

Zugehörige Informationen

Beispiel: Der standardmäßige Self-Service-Passwortzurücksetzung-Prozess

Selbstregistrierungsanforderung einreichen

Senden Sie eine Registrierungsanforderung aus dem Customer Service Portal.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren Sie zur Anmeldeseite des Kundenportals.
2. Fordern Sie eine Anmeldung an, indem Sie auswählen **Registrieren** Aus dem Portal-Header.
3. Geben Sie Ihren **Vornamen**, **Nachnamen**, Ihre **Geschäftliche E-Mail** und den **Registrierungscode** ein.
4. Aktivieren Sie die Kontrollkästchen, um der Datenschutzrichtlinie und den Community-Bedingungen zuzustimmen.
   Wählen Sie die Links aus, um auf weitere Informationen zu diesen Richtlinien zuzugreifen.
5. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen Sicherheitscode, schließen Sie die CAPTCHA-Validierung ab, und wählen Sie aus **Verifizieren** .
   Die Anwendung Customer Service verwendet den Google Re-CAPTCHA-Service.
6. Wählen Sie **Absenden**.
   Sie kehren zur Portal-Anmeldeseite zurück.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn Sie einen gültigen Registrierungscode eingegeben haben, sehen Sie diese Meldung: „Ihre Anforderung wurde gesendet und wird überprüft. Sie erhalten eine E-Mail, wenn Ihre Anforderung verarbeitet wird.“

Wenn der Code falsch war, wird eine Meldung bezüglich eines falschen Registrierungscodes angezeigt.

Zurücksetzen des Passworts anfordern

Wenn Sie Ihr Passwort vergessen, können Sie über den Anmeldebildschirm des Kundenportals ein neues Passwort anfordern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren Sie zur Anmeldeseite des Kundenportals.
2. Klicken Sie auf den Link **Ihr Passwort hier zurücksetzen**.
3. Geben Sie Ihren **Benutzernamen** und Ihre **E-Mail-Adresse** ein.
4. Klicken Sie auf **Passwort zurücksetzen**.
5. Erstellen Sie ein neues Passwort, bevor Sie fortfahren.
6. Geben Sie das neue Passwort in das Feld **Passwort** ein.
7. Geben Sie das neue Passwort erneut in das Feld **Passwort validieren** ein.
8. Klicken Sie auf **Absenden**.

Zum ersten Mal beim Customer Service Portal anmelden

Nachdem eine Registrierungsanforderung genehmigt wurde, erhält der Kundenkontakt eine E-Mail mit einer Benutzer-ID und einem temporären Passwort. Bei der ersten Anmeldung wird der Kontakt aufgefordert, das Passwort zu ändern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren Sie zur Anmeldeseite des Customer Service Portals.
2. Geben Sie Ihre Benutzer-ID unter **Benutzername** ein.
3. Geben Sie Ihr temporäres Passwort in das Feld **Passwort** ein.
4. Wählen Sie Aus **Melden Sie Sich An** .
   Sie werden aufgefordert, Ihr Passwort zu ändern.
5. Geben Sie Ihr temporäres Passwort in das Feld **Aktuelles Passwort** ein.
6. Geben Sie Ihr neues Passwort in das Feld **Neues Passwort** ein.
7. Geben Sie Ihr neues Passwort erneut in ein **Bestätigen Sie Das Neue Passwort** Feld.
8. Wählen Sie **Absenden**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Produktinformationen aus dem Customer Service Portal anzeigen

Zeigen Sie eine Liste der Produkte an, um die Produkte oder Services nachzuverfolgen, die an Ihren Account verkauft wurden, und verwalten Sie Ihre Services mithilfe des Servicekatalogs.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice.customer, sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner oder sn_customerservice.partner_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können eine Liste der Produkte oder Services, die an Ihren Account verkauft wurden, anzeigen. Sie können auch alle für das Produkt erstellten Fälle und alle aktiven Verträge und Berechtigungen für das Produkt anzeigen.

Hinweis: Wenn das Plugin „Customer Data Models for B2B2C“ installiert ist, können Kontakte auf die Liste der verkauften Produkte zugreifen, die zu Account-Verbrauchern gehören.

Eine Berechtigung ist aktiv, wenn:

- Das Enddatum nicht in der Vergangenheit liegt oder sie kein Enddatum hat.
- Der Vertrag, mit dem sie verknüpft ist, ebenfalls aktiv ist.

Ein Vertrag ist aktiv, wenn:

- Sein Status auf „Aktiv“ festgelegt ist.
- Er mit einem Produkt mit aktiver Berechtigung verknüpft ist.

Sie können das Widget **Aktive Berechtigungen** ändern, um eigene Filter für aktive Berechtigungen zu definieren.

Wenn in Ihrer Instanz Produktkatalogelemente eingerichtet wurden, können Sie das Widget **Servicekataloge** verwenden, um kontextbezogene Servicekataloge basierend auf den abonnierten Services anzuzeigen. Erweitern Sie Ihre Services mithilfe von Servicekatalogen, und fordern Sie zusätzliche Elemente für die Services an, die Sie abonniert haben.

Prozedur

1. Navigieren Sie zur Kundenservice-Homepage.
2. Klicken **Support** > **Produkte** Im Header-Menü.
   Das System zeigt eine Liste der Produkte oder Services an, die an Ihren Account verkauft wurden.
3. Klicken Sie auf ein Produkt, um die Details und alle Fälle anzuzeigen, die in den letzten 30 Tagen für das Produkt erstellt wurden.
4. Zeigen Sie alle aktiven Verträge und Berechtigungen für das verkaufte Produkt an.
5. **Wahlweise:** Sie können einen Fall auch direkt aus den Produktdetails erstellen.
6. **Wahlweise:** Zeigen Sie alle Katalogelemente an, die verkauften Produkten zugeordnet sind, und fordern Sie bei Bedarf zusätzliche Services an.

Produktfall im Customer Service Portal erstellen

Erstellen Sie über das Customer Service Portal einen Fall zu einer Frage oder einem Problem mit einem Produkt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice.customer, sn_customerservice.partner, sn_customerservice.customer_admin oder sn_customerservice.partner_admin, sn_acct_consumer.consumer

Prozedur

1. Rufen Sie das Kundenservice-Portal auf, indem Sie die URL Ihrer Instanz aufrufen und das Suffix /csm anhängen.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in den Formularheader, und wählen Sie aus **Fall** > **Produktfall erstellen**an.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Hinweis: In Abhängigkeit von Ihrer Rolle werden möglicherweise die Felder **Account** und **Kontakt** nicht angezeigt.

Fallformular erstellen

Feld	Beschreibung
Account	Der Account, für den der Fall erstellt wird.
Kontakt	Der Name des Kundenkontakts für diesen Fall.
Verbraucher	Der Name des Verbrauchers für diesen Fall. **Hinweis:** Dieses Feld ist nur aktiv, wenn das Plugin „Customer Data Models für B2B2C“ installiert ist. Sobald „Account“ ausgewählt ist, werden nur die zum Account gehörenden Verbraucher angezeigt.
Asset	Die Asset-Tag-Nummer oder die Seriennummer des Assets, das diesem Fall zugeordnet ist.
Produkt	Das Produktmodell des Assets. Ein Modell ist eine bestimmte Version oder Konfiguration eines Assets (z. B. Apple Mac Book Pro). Wenn Sie ein Asset im Feld **Asset** auswählen, wird dieses Feld automatisch ausgefüllt, wenn die zugehörigen Produktinformationen im Asset-Datensatz verfügbar sind. Ein Produkt kann mehreren Assets zugeordnet sein.
Priorität	Die verfügbaren zugewiesenen Prioritäten sind: ○ 1 - Kritisch ○ 2 – Hoch ○ 3 - Mittel ○ 4 - Niedrig (Standard)
Betreff	Eine kurze Beschreibung der Kundenfrage, der Angelegenheit oder des Problems. **Hinweis:** Wenn Sie mit der Eingabe des Betreffs beginnen, sucht die Anwendung nach relevanten Inhalten in den für das Portal konfigurierten Knowledge Bases. Die Ergebnisse werden in der Liste **Zugehöriger Inhalt** angezeigt.
Beschreibung	Eine detaillierte Beschreibung der Kundenfrage oder des Problems.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Derzeit ist **Als Entwurf speichern** Option ist nicht für optimiert Kundenservice-Management Portale und ist standardmäßig inaktiv.

4. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnis

Der Fall wird erstellt, einer Fallnummer zugewiesen und der Fall-Liste des Erstellers hinzugefügt. Um diese Liste anzuzeigen, wählen Sie im Customer Service Portal-Header die Registerkarte **Meine Listen** aus und wählen im linken Bereich **Alle Fälle** aus.

Mit einem Kundenservice-Mitarbeiter über das Customer Service Portal chatten

Chatten Sie mit einem Virtual Agent oder einem Kundenservice-Mitarbeiter im Customer Service Portal, um Probleme schnell zu beheben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice.customer, sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner, sn_customerservice.partner_admin

Prozedur

1. Wählen Sie das Chat-Symbol ( ) Im Kundenserviceportal, um eine Konversation zu starten.
   Ein Virtual Agent oder ein Kundenservice-Mitarbeiter antwortet.
2. **Wahlweise:** Wählen Sie aus, um mit einer Person anstatt mit einem Virtual Agent zu sprechen Und dann **Wenden Sie Sich An Den Support** .
3. Wenn Sie mit dem Chat fertig sind, wählen Sie aus **Konversation Beenden** .

Nächste Maßnahme

Wenn der Service Desk-Mitarbeiter einen neuen Fall erstellt oder die Diskussion mit einem vorhandenen Fall verknüpft, können Sie diese Fälle im Kundenportal anzeigen, indem Sie auswählen **Meine Fälle** Und zeigt die Fallliste an.

Hilfe mit Virtual Agent-Konversationen abrufen

Vorgefertigte Kundenservice Virtual Agent Chatbot-Konversationen helfen Ihren Kunden, allgemeine Selfservice-Aufgaben zu erledigen, z. B. das Abrufen von Hilfe für ein Produkt oder das Überprüfen des Status eines Falls. Verwenden Sie vordefinierte NLU mit Ihren Virtual Agent-Chatbot-Themen, damit der Chatbot die Anwenderabsicht bewerten und die beste Antwort basierend auf dem Kontext der Konversation bereitstellen kann.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice.customer, sn_customerservice.consumer

Wenn Sie ein anonymer Anwender sind, der sich nicht bei der Anwendung angemeldet hat, können Sie Hilfe erhalten, indem Sie Stichwörter für ein Problem eingeben und an einen Servicemitarbeiter übertragen werden.

Ein Benutzer mit der Rolle proxy_contact kann auch den Fallstatus für einen Kunden überprüfen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die während des Gesprächs ausgetauschten Informationen wie Benutzereingaben und Chatbot-Antworten ermöglichen es dem Chatbot, eine Anforderung zu erfüllen oder einem Benutzer bei der Erledigung einer Aufgabe zu helfen. Wenn Sie eine Frage oder ein Problem mit einem vorhandenen Produkt oder einer vorhandenen Bestellung haben, durchsucht der Virtual Agent das Stichwort und zeigt relevante Wissensartikel

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

an, die zur Lösung des Problems beitragen können. Wenn keine relevanten Artikel vorhanden sind, wird ein Fall erstellt.
ServiceNow NLU ermöglicht die Erkennung der Chatbot-Themen basierend auf den im Chat eingegebenen Schlüsselwörtern oder der Benutzerabsicht und ordnet eine Entität der Benutzereingabe zu. Wenn eine Übereinstimmung besteht, wird die Entität auch für das Thema verfügbar gemacht.

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Customer Service Management-Portal.
2. Wählen Sie Aus **Chat** .
   Sie können auswählen **Zeigen Sie Mir Alles** Um alle verfügbaren Themen anzuzeigen, oder geben Sie Stichwörter ein, um die Ergebnisse auf relevante Themen einzugrenzen.
3. Wenn Sie ein angemeldeter Anwender sind, geben Sie Stichwörter ein, um Hilfe zu einem Fall, einem Problem oder einem Auftrag zu erhalten.
   - Wenn ein NLU aktiviert ist, führt es Sie basierend auf der Äußerung durch das richtige Thema.
   - Wenn eine NLU nicht aktiviert ist, werden Themen basierend auf der Übereinstimmung für die eingegebenen Stichwörter angezeigt. Sie können aus allen verfügbaren Themen eine Auswahl treffen.

   Hinweis: Wenden Sie sich an Ihren Administrator, um festzustellen, ob die Themen NLU-fähig sind.

4. Verwenden

Aufgabe	Führen Sie diese Schritte aus
Status eines Falls überprüfen	**a.** Initiieren Sie die Überprüfung des Fallstatus. ▪ Wenn Sie die Virtual Agent-Konversation verwenden, ohne NLU zu aktivieren, wählen Sie aus **Überprüfen Sie Den Fallstatus** . ▪ Wenn Sie NLU in Ihrer Virtual Agent-Konversation verwenden, geben Sie eine Äußerung ein, um den Status eines Falls zu überprüfen. **Hinweis:** Wenn Sie eine Fallnummer angeben, werden Ihnen die Details des Falls angezeigt. **b.** Wählen Sie einen Fall aus der Fall-Liste aus, für den Sie Hilfe erhalten möchten. **c.** Wenn die Fallinformationen angezeigt werden, können Sie einen der folgenden Schritte ausführen: ▪ Eine Anmerkung hinzufügen ▪ Ein Bild anhängen ▪ Weiteren Fall überprüfen ▪ Wenden Sie sich an einen Kundenservice-Mitarbeiter.
Hilfe zu einem Produkt erhalten	Geben Sie ein Stichwort für Ihr Problem ein. Der Chatbot gibt eine Liste zugehöriger Wissensartikel zurück, um Ihr

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgabe	Führen Sie diese Schritte aus
	Problem zu lösen. Wenn der Beschreibung keine übereinstimmenden Artikel zugeordnet sind, wird automatisch ein Fall mit den folgenden Informationen erstellt: ○ Fall-Identifizierungsnummer ○ Kurzbeschreibung ○ Status ○ Priorität Führen Sie eine der folgenden zusätzlichen Aktionen aus: ○ Produkt und Asset aktualisieren ○ Eine Anmerkung hinzufügen ○ Ein Bild anhängen ○ An einen Kundenservice-Mitarbeiter wenden
Hilfe zu einem Auftrag erhalten	**a.** Initiieren Sie die Überprüfung des Status Ihrer Bestellung. ▪ Wenn Sie die Virtual Agent-Konversation verwenden, ohne NLU zu aktivieren, wählen Sie aus **Erhalten Sie Hilfe bei der Bestellung** . ▪ Wenn Sie NLU in Ihrer Virtual Agent-Konversation verwenden, geben Sie eine Äußerung ein, um Hilfe zu einer Bestellung zu erhalten. **Hinweis:** Wenn Sie eine Auftragsnummer angeben, werden Ihnen die Details der Bestellung angezeigt. **b.** Wählen Sie einen Auftrag aus der Liste Ihrer Bestellungen aus, für den Sie Hilfe erhalten möchten. **c.** Führen Sie eine der folgenden zusätzlichen Aktionen aus: ▪ Eine Anmerkung hinzufügen ▪ Ein Bild anhängen ▪ An einen Kundenservice-Mitarbeiter wenden
Hilfe erhalten	Wenn Sie ein anonymer Anwender sind, der sich nicht bei der Anwendung angemeldet hat, geben Sie Stichwörter für Ihr Problem ein. Der Chatbot gibt eine Liste der zugehörigen Wissensartikel zurück, die veröffentlicht wurden. Wenn keine übereinstimmenden Artikel vorhanden sind, mit denen das Problem behoben werden kann, können Sie wählen, ob Sie an einen Servicemitarbeiter weitergeleitet werden möchten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgabe	Führen Sie diese Schritte aus
Anforderung senden	**a.** Initiieren Sie die Übermittlung Ihrer Anforderung für eines der Katalogelemente. ▪ Wenn Sie die Virtual Agent-Konversation verwenden, ohne NLU zu aktivieren, wählen Sie aus **Zeigen Sie Mir Alles** Und wählen Sie dann aus **Senden Sie eine Anforderung** . ▪ Wenn Sie NLU in Ihrer Virtual Agent-Konversation verwenden, geben Sie eine Äußerung ein. Öffnen Sie beispielsweise eine Anforderung, die eine zugehörige NLU-Absicht identifiziert. **b.** Wählen Sie das Katalogelement aus. Der Themenblock „Suchkatalogelement“ sucht nach dem Katalogelement und zeigt einen Link basierend auf Ihrer Suche an. Weitere Informationen zur Suche nach Katalogelementen finden Sie unter ITSM Virtual Agent **Hinweis:** Überall, wo das Thema geöffnet wird, werden die Datensätze im selben Portal angezeigt. **c.** Wählen Sie den angezeigten Link aus, und beenden Sie den Virtual Agent, wenn Sie keine weitere Anforderung haben.
Fall erstellen	Erstellt einen Fall aus Virtual Agent. Um einen Fall zu erstellen, benötigen Sie die folgenden Felder: ○ Short_description (erforderlich) ○ Beschreibung ○ account_sys_id ○ contact_sys_id ○ consumer_sys_id Die Werte der Felder können leer sein. Wenn die Felder „Account“, „Kontakt“ und „Verbraucher“ leer sind, werden die Details des angemeldeten Anwenders ausgefüllt. Der Themenblock gibt die Variable Case_sys_ID aus dem Themenblock zurück.
Fall aktualisieren	Aktualisiert einen Fall aus Virtual Agent. Sie benötigen die folgenden zwei Felder, um einen Fall zu aktualisieren: ○ Fall_sys_ID (erforderlich) – Muss eine gültige Fall-ID sein. Wenn die ID gültig ist, werden die folgenden vier Optionen angezeigt: ▪ „Produktinformationen hinzufügen“ wird nur angezeigt, wenn enable_product_update auf „true“ festgelegt ist. ▪ Eine Anmerkung hinzufügen ▪ Ein Bild anhängen ▪ Abbrechen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgabe	Führen Sie diese Schritte aus
	◦ enable_product_update – Wenn diese Option auf „true“ festgelegt ist, wird die Option „Produktinformationen hinzufügen“ angezeigt. Sie aktualisiert die Asset- und Modellinformationen. Der Themenblock gibt die Variable case_sys_id zurück.
Melden Sie eine Beschwerde	Wählen Sie diese Option aus, um einen Beschwerdefall aus Virtual Agent zu erstellen. Geben Sie eine kurze Beschreibung der Beschwerde an, und überprüfen Sie die Ergebnisse der Kontextsuche. Wenn die Ergebnisse keine Antwort liefern, geben Sie die folgenden Informationen ein, um einen Fall zu erstellen: ◦ Beschwerdetyp ◦ Produkt oder Standort ◦ Kategorie und Unterkategorie (falls zutreffend)(◦ Datum ◦ Beschwerdedetails ◦ Erwartete Lösung Nachdem der Fall erstellt wurde, können Sie dem Fall einen Kommentar hinzufügen oder Anhänge hinzufügen. **Hinweis:** Diese Option ist mit verfügbar Fall-Playbook für Beschwerden Anwendung.
Rückruf anfordern	Fordern Sie einen Rückruf an, wenn die Wartezeit bis zum Erreichen von Service Desk-Mitarbeitern lang ist oder Service Desk-Mitarbeiter nicht verfügbar sind.

5. Um eine Chat-Konversation zu beenden, wählen Sie aus **Ich bin fertig** .

Zugehörige Informationen

Customer Service Virtual Agent-Konversationen

Wiederverwendung von Code mit Themenblöcken maximieren

Fälle aus dem Customer Service Portal anzeigen oder ändern

Zeigen Sie die Informationen in einem ausgewählten Kundenservicefall an, oder ändern Sie sie.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice.customer, sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner, sn_customerservice.partner_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Abhängig von der Rolle des aktuellen Benutzers wird in der Fall-Liste Folgendes angezeigt:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Vom aktuellen Benutzer erstellte Fälle (sn_customerservice.customer)
- Fälle im Zusammenhang mit dem Account des aktuellen Benutzers (sn_customerservice.customer_admin)
- Fälle im Zusammenhang mit dem Account des aktuellen Benutzers sowie Partner-Accounts (sn_customerservice.partner, sn_customerservice.partner_admin)

Prozedur

1. Klicken **Fall** > **Alle Fälle** Im Portal-Header.
   Fälle werden in der Liste beginnend mit den zuletzt aktualisierten angezeigt.
2. Klicken Sie auf die gewünschte Fallnummer, um das Fallformular zu öffnen.
3. Nehmen Sie alle erforderlichen Änderungen an vor **Zusätzliche Kommentare** Feld.
   Alle anderen Felder im Formular sind schreibgeschützt.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Veröffentlichungen im Customer Service Portal anzeigen

Zeigen Sie die Details einer Veröffentlichung im Customer Service Portal an, und laden Sie alle Anhänge herunter.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice.customer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die **Veröffentlichungen** Der Link im Kundenserviceportal zeigt eine Liste der aktuellen Veröffentlichungen an, die nach Veröffentlichungsnummer sortiert sind.

Hinweis: Nachdem eine Veröffentlichung ihr Ablaufdatum erreicht hat, wird sie automatisch aus der Liste „Veröffentlichungen“ entfernt.

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Customer Service Portal.
2. Klicken **Support** > **Veröffentlichungen** Im Portal-Header.
   Dadurch wird eine Liste der aktuellen Veröffentlichungen angezeigt. Die für jede Veröffentlichung angezeigten Informationen umfassen den Titel, das Veröffentlichungsdatum, das Ablaufdatum und eine kurze Beschreibung.
3. Durchsuchen Sie bei Bedarf die Liste Veröffentlichungen, indem Sie den Suchbegriff oben in der Liste in das Suchfeld eingeben.
4. Klicken Sie auf einen Veröffentlichungsnamen, um ihn zu öffnen.
5. Wenn die Veröffentlichung Anhänge enthält, wählen Sie im Popup-Fenster die herunterzuladenden Anhänge aus.
6. Schließen Sie das Popup-Fenster.
7. Klicken Sie auf den Zurück-Pfeil oben in der Veröffentlichung, um zur Liste der Veröffentlichungen zurückzukehren.

Umfrage zur Zufriedenheit mit dem Kundenservice ausfüllen

Nachdem Sie eine vorgeschlagene Lösung für einen Fall angenommen haben, füllen Sie eine Kundenservice-Zufriedenheitsumfrage aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Wenn ein Kunde eine vorgeschlagene Lösung für einen Fall akzeptiert, indem er im Fallformular auf **Lösung akzeptieren** klickt, wird eine Zufriedenheitsumfrage im Portal angezeigt. Der Kunde hat die Möglichkeit, die Umfrage abzuschließen oder zu überspringen. Beide Optionen führen den Kunden zur Liste der Fälle im Self-Service-Portal zurück.

So schließen Sie die Umfrage ab:

Prozedur

1. Beantworten Sie alle Fragen der Umfrage.
2. Klicken Sie auf **Absenden**.

Artikel oder Service über das Customer Service Portal anfordern

Durchsuchen Sie den Katalog und erstellen Sie eine Anforderung über die Kunden- oder Verbraucherservice-Portale.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner, sn_customerservice.customer_case_manager, sn_customerservice.customer, sn_customerservice.consumer, sn_customerservice.proxy_contact

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Kunden und Verbraucher können Anfragen über Kunden- und Verbraucherservice-Portale abgeben. Kundenadministratoren, Partner und Fallmanager können auch Anfragen erstellen.

Hinweis: Das Erstellen einer Anforderung über die Kunden- und Verbraucherservice-Portale erfordert die Aktivierung des Plugins „Customer Service mit Request Management“ (com.sn_cs_sm_request). Außerdem muss der Systemadministrator externen Kunden Zugriff auf Anforderungsdatensätze gewähren.

Prozedur

1. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus, um eine Anforderung zu erstellen:
   - Klicken Sie auf der Portal-Zielseite auf den Link **Etwas anfordern**.
   - Klicken **Anforderungen** > **Etwas anfordern** In der Kopfzeile des Portalmenüs.
2. Durchsuchen Sie den Servicekatalog, und wählen Sie den gewünschten Artikel oder Service aus. Sie können auch die Kategorienfilter verwenden, um die verfügbaren Elemente zu filtern.
3. Geben Sie alle erforderlichen Informationen in Bezug auf die Anforderung ein.
4. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Das System verarbeitet die Anforderung, erstellt die Anforderung und alle anderen zugehörigen Datensätze und zeigt die Details im Widget „Zugehörige Datensätze“ auf der Fallansichtsseite an.

Zeigen Sie Falldatensätze aus den Kunden- und Verbraucherserviceportalen an

Zeigen Sie Falldatensätze wie Anforderungen, Changes oder Probleme im Kunden- oder Verbraucherserviceportal an.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner, sn_customerservice.customer_case_manager, sn_customerservice.customer, sn_customerservice.consumer

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn ein Fall einen oder mehrere zugehörige Datensätze enthält, wird das Widget „Zugehörige Datensätze“ auf der Fallansichtsseite angezeigt, die diese Datensätze aufführt.

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Customer Service Portal oder Consumer Service Portal.
2. Klicken Sie in Portal-Header auf **Meine Listen**, und wählen Sie dann einen Fall aus.
   Sie können den Filter **Meine Listen** verwenden, um die Liste der Datensätze einzugrenzen, bevor Sie einen Fall auswählen.
3. Klicken Sie im Widget „Zugehörige Datensätze“ auf einen Datensatz, um seine Details anzuzeigen.
4. **Wahlweise:** Erweitern Sie für Anforderungsdatensätze das Feld **Phase**, um weitere Details zum Anforderungsprozess anzuzeigen.
5. Klicken Sie auf das **X** in der oberen Ecke, um das Detailfenster zu schließen.

Fall aus dem Customer Service Portal schließen

Kunden und Verbraucher können Fälle über die Kunden- und Verbraucherservice-Portale schließen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice.customer, sn_customerservice.consumer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Diese Funktion ist für das Customer Service Portal (B2B) für Produkt- und Bestellfälle und für das Consumer Service Portal (B2C) verfügbar.
Die Schaltfläche **Fall schließen** ist für Fälle im Status **Gelöst** oder **Geschlossen** nicht verfügbar.

Prozedur

1. Klicken Sie im Portal-Header auf **Fälle**, um die Fall-Liste zu öffnen.
2. Öffnen Sie den gewünschten Fall.
3. Klicken Sie im Abschnitt Aktionen auf **Fall schließen**.
4. Klicken Sie im Bestätigungs-Popup-Fenster auf **Fall schließen**.
   Wenn ein Fall über das Portal geschlossen wird:
   - Der Fallstatus im Abschnitt Falldetails wird auf **Geschlossen**aktualisiert.

     Hinweis: Sie können keine Kommentare hinzufügen, nachdem der Fall geschlossen wurde. Sie können nur die vorherigen Kommentare im Aktivitätenstrom anzeigen.

   - Die zusätzlichen Anmerkungen und Lösungsnotizen des Falls werden auf **Vom Kunden geschlossen** aktualisiert.
   - Der Fall-Lösungscode wird auf **Vom Kunden gelöst** gesetzt.
   - Eine Nachricht oben im Portal bestätigt, dass der Fall geschlossen wurde.
   - Das System zeigt eine Kundenzufriedenheitsumfrage an.
5. Füllen Sie die Umfrage zur Kundenzufriedenheit aus.
   Sie können die Umfrage auch überspringen. Mit beiden Optionen kehren Sie zur Fallliste im Portal zurück.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Installationsbasis-Informationen über das Customer Service Portal anzeigen

Zeigen Sie eine Liste der Installationsbasis an, um die für Ihren Account bereitgestellten Instanzen nachzuverfolgen und welche Produkte oder Services auf ihnen ausgeführt werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice.customer, sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner oder sn_customerservice.partner_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können alle Fälle und den Servicestatus der letzten 30 Tage sowie alle aktiven, vergangenen und geplanten Ausfälle anzeigen. Sie können auch alle aktiven Berechtigungen für die Installationsbasis anzeigen. Eine Berechtigung ist aktiv, wenn ihr Enddatum nicht in der Vergangenheit liegt oder kein Enddatum hat. Wenn er mit einem Vertrag verknüpft ist, muss der Vertrag ebenfalls aktiv sein.

Hinweis: Wenn das Plugin „Customer Data Models for B2B2C“ installiert ist, können Kontakte auf die Liste der Installationsbasiselemente zugreifen, die zu Account-Verbrauchern gehören.

Hinweis: Sie können das Widget **Aktive Berechtigungen** ändern, um eigene Filter für aktive Berechtigungen zu definieren.

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Customer Service Portal.
2. Klicken **Support** > **Installationsbasis** Im Header-Menü.
   Das System zeigt eine Liste der Installationsbasiselemente an, die zu Ihrem Account gehören.
3. Wählen Sie eine Installationsbasis aus, um die Details anzuzeigen, einschließlich der in den letzten 30 Tagen in der Installationsbasis erstellten Fälle, aktiver Berechtigungen sowie Servicestatus und Ausfallverlauf.
4. **Wahlweise:** Sie können einen Fall auch direkt aus den Installationsbasis-Details erstellen.

Fall für Installationsbasis von der Kundenservice-Homepage erstellen

Erstellen Sie auf der Kundenservice-Homepage einen Fall zu einer Frage oder einem Problem zu Ihrer Installationsbasis.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice.customer, sn_customerservice.partner, sn_customerservice.customer_admin oder sn_customerservice.partner_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mit der Installationsbasis können Sie nachverfolgen, welche Instanzen für Ihren Account und die darauf ausgeführten Produkte und Services bereitgestellt wurden.

Prozedur

1. Navigieren Sie zur Kundenservice-Homepage.
2. Klicken Sie auf **Fall für Installationsbasis erstellen**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular wie erforderlich aus.

Fallformular erstellen

Feld	Beschreibung
Produkt	Das verkaufte Produkt, zu dem Sie eine Frage oder mit dem Sie ein Problem haben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Installationsbasis	Das Installationsbasiselement, zu dem Sie eine Frage haben oder mit dem Sie Probleme haben.
Priorität	Zugewiesene Priorität: ○ 1 – Kritisch ○ 2 – Hoch ○ 3 – Mittel ○ 4 – Niedrig (Standard)
Betreff	Eine kurze Beschreibung der Frage oder des Problems.
Beschreibung	Eine detailliertere Beschreibung der Kundenfrage oder des Problems.

Hinweis: Derzeit ist **Als Entwurf speichern** Option ist nicht für optimiert Kundenservice-Management Portale und ist standardmäßig inaktiv.

4. Wählen Sie **Absenden**.
   Der Fall wird erstellt, einer Fallnummer zugewiesen und der Fall-Liste des Benutzers hinzugefügt. Klicken Sie oben im Customer Portal auf **Meine Fälle**, um die Liste der Fälle anzuzeigen.

Genehmigen Sie eine Change-Anforderung oder eine Registrierungsanforderung

Benutzer mit der Rolle „snc_external“ können Registrierungsanforderungen und Change-Anforderungen über das Kundenserviceportal anzeigen und genehmigen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: snc_external

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Eine Registrierungsanforderung oder eine Change-Anforderung erfordert möglicherweise die Genehmigung eines anderen Mitarbeiters innerhalb derselben Organisation. Details zur Registrierungsanforderung finden Sie unter Selbstregistrierung des Kundenkontakts.

Prozedur

1. Klicken Sie im Header des Kundenserviceportals auf **Benachrichtigung** > **Alle Benachrichtigungen anzeigen**an.
2. Klicken Sie im Abschnitt „Freigaben“ der Benachrichtigungsseite auf einen Datensatz.
   Das System zeigt eine schreibgeschützte Ansicht des Datensatz-Genehmigungsformulars an. Bei Anforderungen, die ein oder mehrere Elemente enthalten, werden diese Elemente in einer reduzierbaren Liste am unteren Rand des Anforderungsformulars angezeigt.
3. **Wahlweise:** Klicken Sie unten im Anforderungsformular auf ein angefordertes Element, um die Details in einem Popup-Fenster anzuzeigen.
4. Klicken Sie auf **Genehmigen**.
   Das System nimmt die folgenden Updates vor:
   - Der Datensatzstatus wird auf **Genehmigt** festgelegt.
   - Der Datensatzstatus wird nach der Datensatznummer im Widget „Zugehörige Datensätze“ im Fallformular angezeigt.
   - Der Datensatzstatus wird dem Fallformular hinzugefügt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wenn der Datensatz vom Kundenadministrator genehmigt wurde oder der Kunde die Anforderung selbst genehmigt, wird die Statusänderung dem Feld **Zusätzliche Kommentare** hinzugefügt.
- Für andere Genehmiger wird die Statusänderung dem Feld **Arbeitsnotizen** hinzugefügt.

○ Der Genehmigungsdatensatz wird in der Genehmigungstabelle aktualisiert.

Status einer Anforderung, Change-Anforderung oder Registrierungsanforderung anzeigen

Benutzer mit der Rolle snc_external können den Status von Anforderungen und Change-Anforderungen über das Customer Service Portal anzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: snc_external

Prozedur

1. Klicken Sie im Header des Customer Service Portal auf **Meine Listen**.
2. Klicken Sie im Filter „Meine Listen“ auf **Meine Fälle**.
3. Klicken Sie in der Liste „Fälle“ auf einen Fall.
4. Zeigen Sie den Datensatzstatus nach der Datensatznummer im Widget „Zugehörige Datensätze“ an.

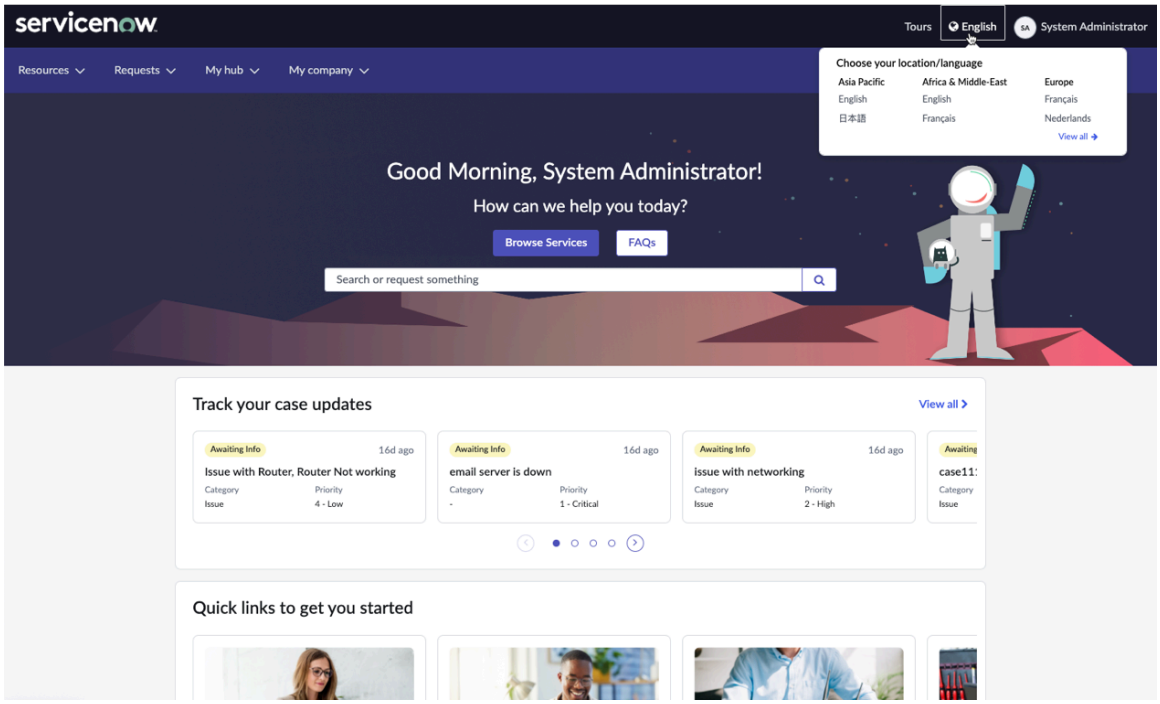
Sprachauswahl für Gastbenutzer aktivieren

Mit dem Sprachauswahl-Widget können Gastbenutzer und nicht authentifizierte Benutzer Inhalte in ihrer bevorzugten Sprache auswählen, anzeigen und aktualisieren.

Wenn ein Benutzer eine bevorzugte Sprache auswählt, wird der Portalinhalt in der ausgewählten Sprache neu geladen. Das Widget ist standardmäßig im Wissensportal, im Customer Service Management Portal und im Consumer Service Portal aktiviert. Benutzer können ihre Sprachen Regionen zuordnen, um alle verfügbaren Sprachen in Form eines Popups auf demselben Bildschirm anzuzeigen. Das Widget wird nur angezeigt, wenn in der Instanz eine andere Sprache als Englisch aktiv ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

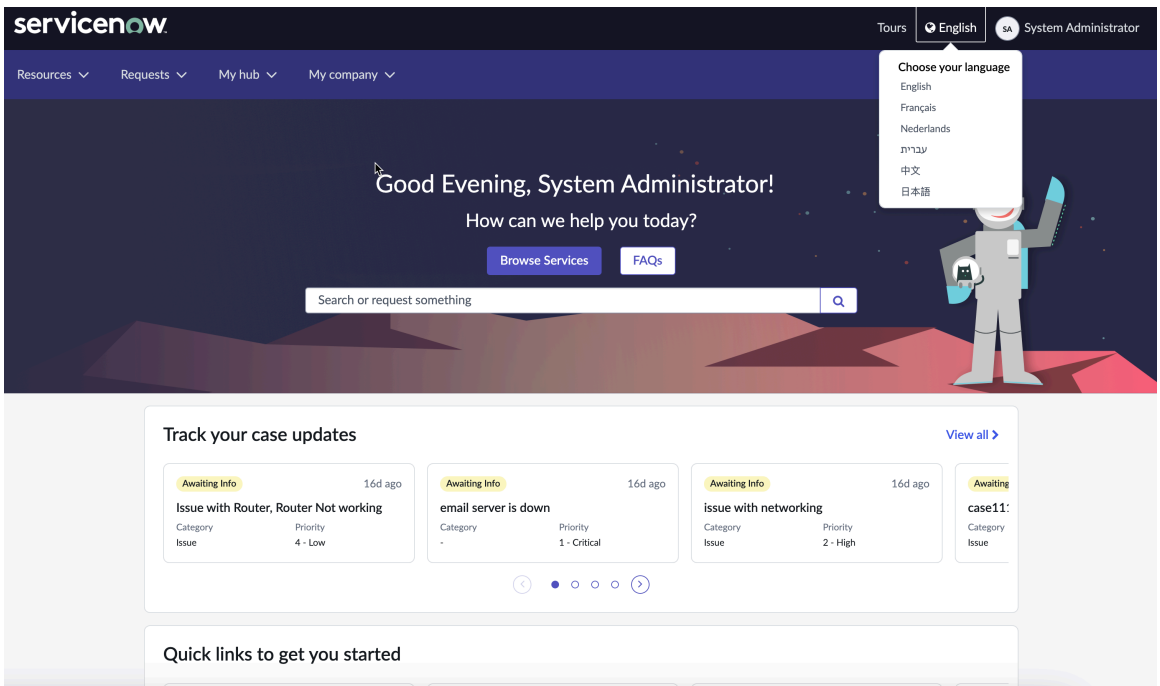
Sprachauswahl-Widget



Wenn Sprachen nicht gruppiert sind, können Anwender alle verfügbaren Sprachen als Vollbildmodus-Experience anzeigen.

Hinweis: Der Vollbildmodus ist in der mobilen Ansicht verfügbar.

Sprachauswahl-Experience ohne Regionsgruppierung



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Aktivieren Sie das Widget „Sprachauswahl“

Serviceportal -Eigenschaften

Erstellen Sie Regionen für die Sprachauswahl in Portalen

Mit dem Geschäftsportal

Suchen Sie nach Informationen zu einer Frage oder einem Problem, oder fordern Sie Unterstützung von einem Kundenservice-Mitarbeiter an.

Ihre Geschäftsportal-Aktivität beginnt normalerweise auf der Homepage. Es verfügt über konfigurierbare Widgets zum Anzeigen von Informationen.

Auf der Business Portal-Homepage können Sie auf die folgenden Funktionen zugreifen und sie verwenden:

Geschäftsportal-Homepage für angemeldete Anwender

UI-Komponente	Beschreibung
Services durchsuchen	Durchsuchen Sie Themen, und fordern Sie Services an.
Häufige Fragen	Erhalten Sie schnelle Antworten auf häufige Fragen.
Ressourcen	Navigieren Sie zu den Seiten Wissen, Veröffentlichungen oder FAQs.
Anforderungen	Senden Sie eine Anforderung, oder zeigen Sie übermittelte Anforderungen an.
Mein Hub	Verwalten Sie Produkte und Installationsbasiselemente.
Mein Unternehmen	Erstellen oder verwalten Sie Kontakte.
Benachrichtigung	Zeigt Benachrichtigungen an, die für gelöste Fälle, Fälle, die auf Informationen, Veröffentlichungen und Genehmigungen warten, gesendet wurden.
Touren	Sehen Sie sich eine Tour an, um eine zusätzliche Anleitung dazu zu erhalten, wie die Anwendung Kundenservice-Management funktioniert. Ihr Administrator bestimmt, ob Touren auf Seiten angezeigt werden oder nicht.
Live-Chat	Chatten Sie mit einem Virtual Agent oder einem Kundenservice-Mitarbeiter.
Rückrufanforderung	Fordern Sie einen Rückruf an, wenn die Wartezeit bis zum Erreichen von Service Desk-Mitarbeitern lang ist oder Service Desk-Mitarbeiter nicht verfügbar sind.
Profilmenü	Zeigen Sie Ihr Profil an, oder melden Sie sich ab.
Suchen	Ermöglicht Ihnen die Suche. Geben Sie entweder ein Stichwort ein, um die Vorauseingabe-Suche zu verwenden, oder geben Sie ein oder mehrere Wörter ein, um alle Suchergebnisse anzuzeigen.
Verfolgen Sie die Aktualisierungen Ihres Falls nach.	Zeigen Sie Updates zu Ihrem Fall an.
Durchsuchen Sie Themen	Navigieren Sie durch Themen, um unsere Services und Ressourcen zu erkunden.
Quick-Links, um Ihnen den Einstieg zu erleichtern	Zeigen Sie Links zu Wissensartikeln, Katalogen und externen Links an.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Geschäftsportal-Homepage für angemeldete Anwender (Fortsetzung)

UI-Komponente	Beschreibung
Meistgelesene Artikel	Zeigen Sie eine Liste der am häufigsten angezeigten Artikel an.
Beliebteste Services	Fordern Sie Artikel und Services aus dem Katalog an.
Footer	Enthält wichtige Links, Kontaktinformationen und rechtliche Details für einfachen Zugriff.

Verwalten Sie Kontakte über das Geschäftsportal

Erstellen und aktualisieren Sie Kundenkontakte, weisen Sie Kontakten Rollen zu, und aktivieren oder deaktivieren Sie die Kontaktanmeldung über das Geschäftsportal.

Einen Kundenkontakt erstellen

Verwenden Sie **Kontakt Erstellen** Katalogelement zum Erstellen eines Kundenkontakts über das Geschäftsportal.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Durch Auswählen des Katalogelements **Kontakt erstellen** können Sie die Details für einen Kontakt hinzufügen und den Kontaktdatensatz erstellen. Nach dem Speichern des Datensatzes können Sie abhängig von Ihrer Rolle die folgenden Aktionen ausführen.

- Benutzer mit der Rolle sn_customerservice.customer_admin oder sn_customerservice.partner_admin können die Benutzer-ID des Kontakts aktualisieren und Benachrichtigungen aktivieren oder deaktivieren.
- Benutzer mit Administratorrolle können ein Passwort für den Kontakt festlegen und es erforderlich machen, dass der Kontakt sein Passwort zurücksetzt.

Hinweis: Diese Aktionen sind verfügbar, während Sie den Kontaktdatensatz erstellen.

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Geschäftsportal.
2. Auswahlvorgang **Mein Unternehmen** > **Einen Kontakt erstellen** Im Portal-Header.
3. Füllen Sie die Felder im Formular „Kontakt“ aus.

Formular „Kontakt“

Feld	Beschreibung
Vorname	Vorname des Kunden.
Nachname	Nachname des Kunden.
Titel	Position des Kunden.
Sprache	Bevorzugte Sprache des Kunden.
Account	Account des Kunden.
E-Mail	E-Mail-Adresse des Kunden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Telefon (geschäftlich)	Geschäftstelefonnummer des Kunden.
Mobiltelefon	Mobiltelefonnummer des Kunden.

4. Wählen Sie **Absenden**.
   Das System erstellt den Kontakt und aktualisiert das Formular „Kontakt“.
5. **Wahlweise:** Aktualisieren Sie die Informationen in den folgenden Feldern.

Zusätzliche Kontaktfelder

Feld	Beschreibung
Benachrichtigung	Aktivieren oder deaktivieren Sie Benachrichtigungen für diesen Kunden.
Anwender-ID	Ein eindeutiger Bezeichner für diesen Benutzer. Die Benutzer-ID muss das folgende Format aufweisen: `firstname.lastname`

6. **Wahlweise:** Mit der Administratorrolle können Sie die Passwortinformationen für den Kontakt aktualisieren.

Kontaktpasswortinformationen

Feld	Beschreibung
Passwort	Setzen Sie ein Passwort für den Kontakt zurück.
Passwort muss zurückgesetzt werden	Erfordert, dass die Kontakte ihr Passwort zurücksetzen, wenn sie sich beim Portal anmelden.

7. Wählen Sie Aus **Speichern** Zum Aktualisieren des Datensatzes.

Kontaktinformationen für einen Benutzer aktualisieren

Aktualisieren Sie die Kontaktinformationen für einen Anwender über das Geschäftsportal.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Geschäftsportal.
2. Auswahlvorgang **Mein Unternehmen** > **Kontakte verwalten**an.
3. Wählen Sie den gewünschten Kontakt aus der Liste Kontakte aus.
4. Wählen Sie Aus **Bearbeiten Sie Details** .
5. Nehmen Sie die gewünschten Änderungen im Kontaktformular vor.

Formular „Kontakt“

Feld	Beschreibung
Vorname	Vorname des Kunden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Nachname	Nachname des Kunden.
Titel	Position des Kunden.
Sprache	Bevorzugte Sprache des Kunden.
Zeitzone	Die Zeitzone für den Standort dieses Kunden.
Account	Account des Kunden.
E-Mail	E-Mail-Adresse des Kunden
Telefon (geschäftlich)	Geschäftstelefonnummer des Kunden.
Mobiltelefon	Mobiltelefonnummer des Kunden.
Benachrichtigung	Aktivieren oder deaktivieren Sie Benachrichtigungen für diesen Kunden.
Anwender-ID	Ein eindeutiger Bezeichner für diesen Benutzer. Die Benutzer-ID muss dem Format `firstname.lastname` folgen.

6. Wählen Sie **Speichern**.

Anmeldung für einen Kontakt aktivieren oder deaktivieren

Aktivieren oder deaktivieren Sie die Anmeldung für einen Kontakt über das Geschäftsportal, um den Anwenderzugriff auf das Portal zu steuern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Geschäftsportal.
2. Auswahlvorgang **Mein Unternehmen** > **Kontakte verwalten** Im Portal-Header.
3. Wählen Sie einen Kontakt aus der Kontaktliste aus.
4. Wählen Sie in der Liste Aktionen nach Bedarf einen der folgenden Links aus.

Auswahl	Beschreibung
Anmeldung deaktivieren	Deaktiviert die Anmeldung für diesen Kontakt. Wenn die Anmeldung inaktiv ist, kann der Kontakt nicht auf das Geschäftsportal zugreifen. Dieser Link wird angezeigt, wenn die Anmeldung aktiviert ist.
Anmeldung aktivieren	Aktiviert die Anmeldung für diesen Kontakt. Dieser Link wird angezeigt, wenn die Anmeldung deaktiviert ist.

Weisen Sie einem Kontakt Anwenderrollen zu

Weisen Sie einem Kontakt über das Geschäftsportal eine oder mehrere Anwenderrollen zu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Verwenden Sie das Popup-Fenster „Rolle bearbeiten“, um die Rollen für einen Kontakt zu verwalten. Kontakte müssen mindestens eine zugewiesene Benutzerrolle haben. Wenn keine Rollen in vorhanden sind **Ausgewählt** Spalte im Popup-Fenster können Sie den Datensatz nicht aktualisieren.

Hinweis: Die im Popup-Fenster „Rolle bearbeiten“ verfügbaren Rollen werden mit der Eigenschaft **sn_customerservice.contact_role_assignment** konfiguriert.

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Geschäftsportal.
2. Auswahlvorgang **Mein Unternehmen** > **Kontakte verwalten** Im Portal-Header.
3. Wählen Sie einen Kontakt aus der Kontaktliste aus.
4. Wählen Sie in der Liste Aktionen die aus **Bearbeiten Sie Rollen** Link.
5. Wählen Sie im Popup-Fenster „Rolle bearbeiten“ eine Rolle in der Spalte **Verfügbar** aus, und verschieben Sie sie in die Spalte **Ausgewählt**.
6. Wählen Sie Aus **Aktualisieren** Im Popup-Fenster Rolle bearbeiten.

Hinweis: Wenn die Spalte **Ausgewählt** keine Rollen enthält, zeigt das System eine Fehlermeldung an, und die Spalte wird zurückgesetzt, um die ursprünglich zugewiesenen Rollen anzuzeigen.

Verwalten Sie Kundenregistrierungsanforderungen über das Business Portal

Anwender mit der Rolle „Kundenadministrator“ können Registrierungsanforderungen genehmigen oder ablehnen, die Kunden über das Geschäftsportal übermitteln.

Genehmigen Sie eine Registrierungsanforderung mit einem gültigen Registrierungscode im Business Portal

Genehmigen Sie eine Registrierungsanforderung von einem Anwender, der über das Geschäftsportal mit einem gültigen Registrierungscode übermittelt wurde.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice.customer_admin

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Geschäftsportal.
2. Auswahlvorgang **Benachrichtigungen** > **Alle Benachrichtigungen anzeigen**an.
   Auf der Karte „Genehmigungen“ werden Registrierungsanforderungen angezeigt.
3. Wählen Sie die gewünschte Anforderung auf der Karte Genehmigungen aus.
4. Wählen Sie **Genehmigen**.
   Ein Benutzer-Account wird erstellt und eine E-Mail mit einer Benutzer-ID und einem temporären Passwort an die E-Mail-Adresse des Kontakts gesendet. Dem Benutzer werden auch diese Rollen zugewiesen: sn_esm_user und snc_external.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registrierungsanforderung zurückweisen

Lehnen Sie eine Registrierungsanforderung von einem Anwender ab, die über das Business Portal übermittelt wurde.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice.customer_admin

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Geschäftsportal.
2. Auswahlvorgang **Benachrichtigungen** > **Alle Benachrichtigungen anzeigen**an.
   Auf der Karte „Genehmigungen“ werden Registrierungsanforderungen angezeigt.
3. Wählen Sie die gewünschte Anforderung auf der Karte Genehmigungen aus.
4. Wählen Sie **Ablehnen**.
   Eine Ablehnungs-E-Mail wird an die E-Mail-Adresse der anfordernden Person gesendet.

Selbstregistrierung des Kundenkontakts im Geschäftsportal

Mit der Selbstregistrierungsfunktion können neue Kundenkontakte Registrierungsanforderungen über das Geschäftsportal übermitteln.

Ein Kundenkontakt kann eine Registrierungsanforderung mit einem gültigen Registrierungscode übermitteln. Die Anforderung wird dann an den Kundenadministrator dieses Accounts zur Genehmigung gesendet. Wenn ein Account mehrere Kundenadministratoren hat, erhalten alle die Registrierungsanforderung, es ist jedoch nur eine Genehmigung erforderlich.

Nachdem die Anforderung übermittelt wurde, durchläuft sie einen Genehmigungsprozess und wird entweder akzeptiert oder abgelehnt. Wenn akzeptiert, wird ein neuer Account erstellt, und der Kundenkontakt erhält eine E-Mail mit einer Anwender-ID und einem temporären Passwort. Wenn Sie sich zum ersten Mal beim Portal anmelden, wird der Kundenkontakt aufgefordert, das temporäre Passwort zu ändern. Bei Ablehnung erhält der Kundenkontakt eine E-Mail-Benachrichtigung.

Hinweis: Wenn eine Anforderung mit einem falschen Registrierungscode übermittelt wird, wird eine Benachrichtigungsnachricht angezeigt Ungültiger Registrierungscode .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Der Administrator erstellt einen eindeutigen Registrierungscode für jeden Account und speichert ihn im **Registrierungscode** Feld im Account-Formular. Nachdem der Code erstellt wurde, können Kundenadministratoren den Code nach Bedarf an Kunden verteilen.

Zugehörige Informationen

Beispiel: Der standardmäßige Self-Service-Passwortzurücksetzung-Prozess

Selbstregistrierungsanforderung einreichen

Senden Sie eine Registrierungsanforderung über das Geschäftsportal.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Geschäftsportal.
2. Fordern Sie eine Anmeldung an, indem Sie auswählen **Registrieren Sie sich** Aus dem Portal-Header.
3. Füllen Sie im Formular „Kundenregistrierung“ Ihr aus **Vorname** , **Nachname** , **Geschäfts-E-Mail** , Und **Registrierungscode** .
4. Aktivieren Sie die Kontrollkästchen, um der Datenschutzrichtlinie und den Community-Bedingungen zuzustimmen.
   Wählen Sie die Links aus, um auf weitere Informationen zu diesen Richtlinien zuzugreifen.
5. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen reCAPTCHA-Verifizierung.
   Die Anwendung Customer Service verwendet den Google Re-CAPTCHA-Service.
6. Wählen Sie **Absenden**.
   Die Seite leitet Sie zur Portal-Anmeldeseite weiter.
   - Wenn Sie einen gültigen Registrierungscode eingegeben haben, wird die Meldung angezeigt: „Ihre Anforderung wurde übermittelt und steht noch aus. Sie erhalten eine E-Mail, wenn Ihre Anforderung verarbeitet wird.“
   - Wenn Sie einen ungültigen Registrierungscode eingegeben haben, wird die Meldung „falscher Registrierungscode“ angezeigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Melden Sie sich zum ersten Mal beim Geschäftsportal an

Verwenden Sie Ihre Anwender-ID und Ihr temporäres Passwort, um sich zum ersten Mal beim Geschäftsportal anzumelden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Nachdem eine Registrierungsanforderung genehmigt wurde, erhält der Kundenkontakt eine E-Mail mit einer Benutzer-ID und einem temporären Passwort. Bei der ersten Anmeldung wird der Kontakt aufgefordert, das Passwort zu ändern.

Prozedur

1. Navigieren Sie zur Anmeldeseite des Geschäftsportals.
2. Geben Sie Ihre Benutzer-ID unter **Benutzername** ein.
3. Geben Sie Ihr temporäres Passwort in das Feld **Passwort** ein.
4. Wählen Sie Aus **Melden Sie Sich An** .
   Sie werden aufgefordert, Ihr Passwort zu ändern.
5. Geben Sie Ihr temporäres Passwort in das Feld **Aktuelles Passwort** ein.
6. Geben Sie Ihr neues Passwort in das Feld **Neues Passwort** ein.
7. Geben Sie Ihr neues Passwort erneut in ein **Bestätigen Sie Das Neue Passwort** Feld.
8. Wählen Sie **Absenden**.

Zurücksetzen des Passworts anfordern

Wenn Sie Ihr Passwort vergessen haben, fordern Sie ein neues über den Anmeldebildschirm des Geschäftsportals an.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. E-Mail zum Zurücksetzen des Passworts
   a. Navigieren Sie zum Geschäftsportal.
   b. Wählen Sie Aus **Melden Sie sich an** Im Portal-Header.
   c. Wählen Sie aus **Passwort Vergessen?** Link.
   d. Geben Sie Ein `Anwendername` Und schließen Sie die CAPTCHA-Verifizierung ab.
   e. Wählen Sie **Weiter**.
   f. Geben Sie Ihre registrierte E-Mail-ID ein
   g. Wählen Sie **Weiter**.
   Sie erhalten eine E-Mail-Anweisung zum Zurücksetzen Ihres Passworts.
2. Setzen Sie Ihr neues Passwort zurück.
   a. Wählen Sie aus **Klicken Sie hier, um Ihr Passwort zurückzusetzen** Link in der E-Mail
   b. Geben Sie auf der Seite Passwort zurücksetzen ein neues Passwort in ein **Neues Passwort** Und **Geben Sie Das Passwort Erneut Ein** Felder.
   c. Wählen Sie Aus **Passwort Zurücksetzen** .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnis
Ihr neues Passwort ist festgelegt.

Ändern Sie das Passwort im Geschäftsportal

Ändern Sie Ihr Passwort direkt über das Geschäftsportal, um Ihren Account zu sichern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Benutzer mit den erforderlichen Rollen können ihre Passwörter über das Geschäftsportal ändern.

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Geschäftsportal.
2. Wählen Sie Ihren Anwendernamen im Portal-Header aus.
3. Wählen Sie Aus **Profil** Zum Anzeigen der Anwenderprofilinformationen.
4. Wählen Sie Aus **Passwort Ändern** Unter „Sicherheit“.
5. Füllen Sie die Felder im Popup-Fenster Passwort ändern aus.

Formular „Passwort ändern“

Feld	Beschreibung
Aktuelles Passwort	Das vorhandene Passwort.
Neues Passwort	Das neue Passwort, das die folgenden Anforderungen erfüllen muss: ○ Mindestens acht Zeichen lang ○ Mindestens einen Großbuchstabe und einen Kleinbuchstabe enthalten ○ Mindestens eine Zahl enthalten
Passwort bestätigen	Das neue Passwort.

6. Wählen Sie Aus **Ändern** .

Kunden-Benachrichtigungseinstellungen

Kunden können Einstellungen für E-Mail-Benachrichtigungen festlegen.

E-Mail-Benachrichtigungseinstellungen werden festgelegt, um die E-Mail-Benachrichtigungen zu steuern, die an den Kunden gesendet werden, wenn ein Kundenservice-Mitarbeiter eine der folgenden Fallaktivitäten ausführt:

- Einen Fall für einen Kunden öffnen
- Anmerkungen zum Fall eines Kunden eingeben
- Eine Lösung für den Fall eines Kunden anbieten
- Den Fall eines Kunden schließen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Einstellungen für E-Mail-Benachrichtigungen festlegen

Passen Sie E-Mail-Benachrichtigungen an, um je nach Ihren Einstellungen über bestimmte Aktionen von Kundenservice-Mitarbeitern für Fälle auf dem Laufenden zu bleiben.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass Sie eine E-Mail für den Fall erhalten haben, um die Einstellungen für E-Mail-Benachrichtigungen festzulegen.

Erforderliche Rolle: sn_customerservice.customer, sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner oder sn_customerservice.partner_admin

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Geschäftsportal.
2. Wählen Sie im Portal-Header Ihren Anwendernamen oder Ihr Foto aus, und wählen Sie aus **Profil** Um Ihre Anwenderprofilinformationen anzuzeigen.
3. Wählen Sie aus **Benachrichtigungseinstellungen** Link unter „Aktionen“, um das Popup-Fenster „Benachrichtigungseinstellungen“ anzuzeigen.

   Hinweis: Der Link **Benachrichtigungseinstellungen** ist nur verfügbar, nachdem die erste E-Mail für den Fall eingegangen ist.

4. Aktivieren oder deaktivieren Sie die folgenden E-Mail-Benachrichtigungen für Ihre primäre E-Mail-Adresse. Die Benachrichtigungen sind basierend auf den Aktionen verfügbar, die von Kundenservice-Mitarbeitern am Fall durchgeführt wurden.
   - Fall für Kunden geschlossen
   - Fall für Kunden kommentiert
   - Fall für Kunden eskaliert
   - Fall, der einer neuen Gruppe zugewiesen ist
   - Fall für Kunden geöffnet
   - Fall für Kunden gelöst

Genehmigen, ändern oder Registrierungsanforderung über das Business Portal

Benutzer mit der Rolle „snc_external“ können Anforderungen und Change-Anforderungen über das Geschäftsportal anzeigen und genehmigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: snc_external

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Für eine Anforderung oder eine Change-Anforderungen kann die Genehmigung von einem anderen Mitarbeiter innerhalb derselben Organisation erforderlich sein.

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Header des Geschäftsportals,
2. Auswahlvorgang **Benachrichtigung** > **Alle Benachrichtigungen anzeigen**an.
3. Wählen Sie auf der Seite „Benachrichtigungen“ im Abschnitt „Genehmigungen“ einen Datensatz aus. Das System zeigt eine schreibgeschützte Ansicht des Datensatz-Genehmigungsformulars an. Bei Anforderungen, die ein oder mehrere Elemente enthalten, werden diese Elemente in einer reduzierbaren Liste am unteren Rand des Anforderungsformulars angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. **Wahlweise:** Klicken Sie unten im Anforderungsformular auf ein angefordertes Element, um die Details in einem Popup-Fenster anzuzeigen.
5. Wählen Sie **Genehmigen**.
   Das System nimmt die folgenden Updates vor:
   - Der Datensatzstatus wird auf **Genehmigt** festgelegt.
   - Der Datensatzstatus wird nach der Datensatznummer im Widget „Zugehörige Datensätze“ im Fallformular angezeigt.
   - Der Datensatzstatus wird dem Fallformular hinzugefügt.
     - Wenn der Datensatz vom Kundenadministrator genehmigt wurde oder der Kunde die Anforderung selbst genehmigt, wird die Statusänderung dem Feld **Zusätzliche Kommentare** hinzugefügt.
     - Für andere Genehmiger wird die Statusänderung dem Feld **Arbeitsnotizen** hinzugefügt.
   - Der Genehmigungsdatensatz wird in der Genehmigungstabelle aktualisiert.

Suchen Sie mithilfe des Geschäftsportals nach Informationen

Verwenden Sie die Suchfunktion im Header und auf der Homepage des Geschäftsportals, um Informationen zu einer Frage oder einem Problem zu finden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_customerservice.customer, sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner oder sn_customerservice.partner_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Das Portal verfügt über eine Suchfunktion, mit der Sie nach Informationen über mehrere Repositorys suchen können. Sie können die Suchfunktion auf der Homepage oder im Header des Geschäftsportals verwenden.

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Geschäftsportal.
2. Geben Sie einen Suchbegriff in das **Suchfeld** ein.
3. Wählen Sie das Suchsymbol aus.
   Eine Liste der Artikel, die sich auf den Suchbegriff beziehen, wird angezeigt.
4. Wählen Sie einen Link aus, um einen artikel anzuzeigen.

Durchsuchen Sie die Knowledge Base im Business Portal

Verwenden Sie das Geschäftsportal, um die Knowledge Base zu durchsuchen oder eine Liste beliebter Knowledge Base-Artikel anzuzeigen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_customerservice.customer, sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner oder sn_customerservice.partner_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Das Geschäftsportal enthält einen Link zur Knowledge Base, über den Sie nach Informationen suchen, Artikel lesen und bewerten und Feedback übermitteln können. Unter diesem Link zeigt das Portal eine Liste der beliebten Knowledge Base-Artikel an. Wenn die benötigten Informationen nicht in dieser Liste enthalten sind, können Sie in der Knowledge Base nach den gewünschten Informationen suchen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Geschäftsportal.
2. Auswahlvorgang **Ressourcen** > **Wissen**an.
   Auf der Wissen-Seite wird für jedes von diesem Kunden erworbene Produkt eine separate Kategorie angezeigt. Sie zeigt auch Listen von Artikeln nach folgenden Kategorien an:
   - Besondere Inhalte
   - Am nützlichsten
   - Am häufigsten angezeigt
3. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus:

Option	Bezeichnung
Klicken Sie auf ein Produkt, um spezifischere Informationen anzuzeigen.	Zeigt eine Liste der Kategorien auf der linken Seite und Artikel auf der rechten Seite an. Wählen Sie eine Kategorie aus, um weitere Detailinformationen anzuzeigen.
Klicken Sie auf einen Link aus einer der Listen.	Zeigt den Artikel an.
Geben Sie ein Thema in das Suchfeld ein, und drücken Sie die Eingabetaste.	Zeigt eine Liste zugehöriger Artikel an. Wählen Sie einen Link aus, um den gewünschten artikel anzuzeigen.

Chatten Sie mit einem Service Desk-Mitarbeiter über das Geschäftsportal

Chatten Sie über das Geschäftsportal mit einem Virtual Agent oder einem Kundenservice-Mitarbeiter, um Probleme schnell zu lösen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice.customer, sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner, sn_customerservice.partner_admin

Prozedur

1. Wählen Sie das Chat-Symbol im Geschäftsportal aus, um eine Konversation zu starten.
   Ein Virtual Agent oder ein Kundenservice-Mitarbeiter antwortet.
2. **Wahlweise:** Um mit einer Person anstatt mit einem Virtual Agent zu sprechen, wählen Sie das Kebab-Menü ( ) Wählen Sie dann aus **Support anrufen (täglich von 5 bis 23 Uhr)** .
3. Um den Chat zu beenden, wählen Sie Symbol Konversation beenden ( ).

Nächste Maßnahme

Wenn der Service Desk-Mitarbeiter einen Fall erstellt oder die Diskussion mit einem vorhandenen Fall verknüpft, können Sie diese Fälle im Geschäftsportal anzeigen. Um die Fallliste anzuzeigen, wählen Sie aus **Anforderungen** > **Übermittelte Anforderungen anzeigen** > **Fälle und Aufgaben anzeigen**an.

Erhalten Sie Hilfe bei Virtual Agent-Konversationen aus dem Business Portal

Vorgefertigte Kundenservice Virtual Agent Chatbot-Konversationen helfen Ihren Kunden, allgemeine Selfservice-Aufgaben zu erledigen, z. B. das Abrufen von Hilfe für ein Produkt oder das Überprüfen des Status eines Falls. Verwenden Sie vordefinierte NLU mit Ihren Virtual Agent-Chatbot-Themen, um die Absicht der Anwendereingabe zu bewerten und die beste Antwort basierend auf dem Konversationskontext bereitzustellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice.customer, sn_customerservice.consumer

Wenn Sie anonym sind (nicht bei der Anwendung angemeldet), erhalten Sie Hilfe, indem Sie Stichwörter für ein Problem eingeben und an einen Servicemitarbeiter übertragen werden.

Installieren Sie das Plugin Kundenservice Virtual Agent Conversations (ID: Com.sn_csm.virtualagent), um die Chatbot-Themen anzuzeigen.

Ein Benutzer mit der Rolle proxy_contact kann auch den Fallstatus für einen Kunden überprüfen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die während des Gesprächs ausgetauschten Informationen wie Benutzereingaben und Chatbot-Antworten ermöglichen es dem Chatbot, eine Anforderung zu erfüllen oder einem Benutzer bei der Erledigung einer Aufgabe zu helfen. Wenn der Benutzer eine Frage oder ein Problem mit einem vorhandenen Produkt oder Auftrag hat, durchsucht der Virtual Agent das Stichwort und zeigt relevante Wissensartikel an, die helfen können, das Problem zu beheben. Wenn keine relevanten Artikel vorhanden sind, wird ein Fall erstellt. ServiceNow NLU ermöglicht die Erkennung der Chatbot-Themen basierend auf den im Chat eingegebenen Schlüsselwörtern oder der Benutzerabsicht und ordnet eine Entität der Benutzereingabe zu. Bei einer Übereinstimmung wird die Entität auch für das Thema verfügbar gemacht.

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Geschäftsportal.
2. Wählen Sie Aus **Chat** .
   Sie können auswählen **Zeigen Sie Mir Alles** Um alle verfügbaren Themen anzuzeigen, oder geben Sie Stichwörter ein, um die Ergebnisse auf relevante Themen einzugrenzen.
3. Wenn Sie ein angemeldeter Anwender sind, geben Sie Stichwörter ein, um Hilfe zu einem Fall, einem Problem oder einem Auftrag zu erhalten.
   - Wenn NLU aktiviert ist, führt es Sie basierend auf der Äußerung durch das richtige Thema.
   - Wenn NLU nicht aktiviert ist, werden Themen basierend auf der Übereinstimmung für die eingegebenen Stichwörter angezeigt. Sie können aus allen verfügbaren Themen eine Auswahl treffen.

   Hinweis: Wenden Sie sich an Ihren Administrator, um festzustellen, ob die Themen NLU-fähig sind.

4. Verwenden

Aufgabe	Führen Sie diese Schritte aus
Status eines Falls überprüfen	**a.** Initiieren Sie die Überprüfung des Fallstatus. ▪ Wenn Sie die Virtual Agent-Konversation verwenden, ohne NLU zu aktivieren, wählen Sie aus **Überprüfen Sie Den Fallstatus** . ▪ Wenn Sie NLU in Ihrer Virtual Agent-Konversation ver–wenden, geben Sie eine Äußerung ein, um den Status eines Falls zu überprüfen. **Hinweis:** Wenn Sie eine Fallnummer angeben, werden Ih-nen die Details des Falls angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgabe	Führen Sie diese Schritte aus
	b. Wählen Sie einen Fall aus der Fall-Liste aus, für den Sie Hilfe erhalten möchten. **c.** Wenn die Fallinformationen angezeigt werden, können Sie einen der folgenden Schritte ausführen: ▪ Eine Anmerkung hinzufügen ▪ Ein Bild anhängen ▪ Weiteren Fall überprüfen ▪ Wenden Sie sich an einen Kundenservice-Mitarbeiter.
Hilfe zu einem Produkt erhalten	Geben Sie ein Stichwort für Ihr Problem ein. Der Chatbot gibt eine Liste zugehöriger Wissensartikel zurück, um Ihr Problem zu lösen. Wenn der Beschreibung keine übereinstimmenden Artikel zugeordnet sind, wird automatisch ein Fall mit den folgenden Informationen erstellt: ○ Fall-Identifizierungsnummer ○ Kurzbeschreibung ○ Status ○ Priorität Führen Sie eine der folgenden zusätzlichen Aktionen aus: ○ Produkt und Asset aktualisieren ○ Eine Anmerkung hinzufügen ○ Ein Bild anhängen ○ An einen Kundenservice-Mitarbeiter wenden
Hilfe erhalten	Wenn Sie ein anonymer Anwender sind, der sich nicht bei der Anwendung angemeldet hat, geben Sie Stichwörter für Ihr Problem ein. Der Chatbot gibt eine Liste der zugehörigen Wissensartikel zurück, die veröffentlicht wurden. Wenn keine übereinstimmenden Artikel vorhanden sind, mit denen das Problem behoben werden kann, können Sie wählen, ob Sie an einen Servicemitarbeiter weitergeleitet werden möchten.
Anforderung senden	**a.** Initiieren Sie die Übermittlung Ihrer Anforderung für eines der Katalogelemente. ▪ Wenn Sie die Virtual Agent-Konversation verwenden, ohne NLU zu aktivieren, wählen Sie aus **Zeigen Sie Mir Alles** Und wählen Sie dann aus **Senden Sie eine Anforderung** . ▪ Wenn Sie NLU in Ihrer Virtual Agent-Konversation verwenden, geben Sie eine Äußerung ein, z. B. „Anforderung öffnen“, die identifiziert, dass eine NLU und eine Absicht zugeordnet sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgabe	Führen Sie diese Schritte aus
	b. Wählen Sie das Katalogelement aus. Der Themenblock „Suchkatalogelement“ sucht nach dem Katalogelement und zeigt einen Link basierend auf Ihrer Suche an. Weitere Informationen zur Suche nach Katalogelementen finden Sie unter ITSM Virtual Agent **Hinweis:** Wo immer das Thema geöffnet wird, werden die Datensätze im selben Portal angezeigt. **c.** Klicken Sie auf den angezeigten Link, und beenden Sie den Virtual Agent, wenn Sie keine weiteren Anforderungen haben.
Fall erstellen	Erstellt einen Fall aus Virtual Agent. Um einen Fall zu erstellen, benötigen Sie die folgenden Felder: ○ short_description (erforderlich) ○ Beschreibung ○ account_sys_id ○ contact_sys_id ○ consumer_sys_id Die Werte dieser Felder können leer sein. Wenn die Felder „Account“, „Kontakt“ und „Verbraucher“ leer sind, werden die Details des angemeldeten Benutzers ausgefüllt. Der Themenblock gibt die Variable case_sys_id aus dem Themenblock zurück.
Fall aktualisieren	Aktualisiert einen Fall aus Virtual Agent. Sie benötigen die folgenden zwei Felder, um einen Fall zu aktualisieren: ○ case_sys_id (erforderlich) – Muss eine gültige Fall-ID sein. Wenn die ID gültig ist, werden die folgenden vier Optionen angezeigt: ▪ „Produktinformationen hinzufügen“ wird nur angezeigt, wenn enable_product_update auf „true“ festgelegt ist. ▪ Eine Anmerkung hinzufügen ▪ Ein Bild anhängen ▪ Abbrechen ○ enable_product_update – Wenn diese Option auf „true“ festgelegt ist, wird die Option „Produktinformationen hinzufügen“ angezeigt. Sie aktualisiert die Asset- und Modellinformationen. Der Themenblock gibt die Variable case_sys_id zurück.

5. Um eine Chat-Konversation zu beenden, wählen Sie aus **Ich bin fertig** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Customer Service Virtual Agent-Konversationen

Wiederverwendung von Code mit Themenblöcken maximieren

Zeigen Sie eine Veröffentlichung im Geschäftsportal an

Zeigen Sie die Details einer Veröffentlichung im Geschäftsportal an, und laden Sie alle Anhänge herunter.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice.customer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die **Veröffentlichungen** Der Link im Geschäftsportal zeigt eine Liste der aktuellen Veröffentlichungen an, die nach Veröffentlichungsnummer sortiert sind.

Hinweis: Nachdem eine Veröffentlichung ihr Ablaufdatum erreicht hat, wird sie automatisch aus der Liste „Veröffentlichungen“ entfernt.

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Geschäftsportal.
2. Auswahlvorgang **Ressourcen** > **Veröffentlichungen** Im Header.
   Dadurch wird eine Liste der aktuellen Veröffentlichungen angezeigt. Die für jede Veröffentlichung angezeigten Informationen umfassen den Titel, das Veröffentlichungsdatum, das Ablaufdatum und eine kurze Beschreibung.
3. Durchsuchen Sie bei Bedarf die Liste Veröffentlichungen, indem Sie den Suchbegriff oben in der Liste in das Suchfeld eingeben.
4. Wählen Sie einen Veröffentlichungsnamen zum Öffnen aus.
5. Wenn die Veröffentlichung Anhänge enthält, wählen Sie im Popup-Fenster die herunterzuladenden Anhänge aus.
6. Schließen Sie das Popup-Fenster.
7. Wählen Sie den Rückgabepfeile oben in der Veröffentlichung aus, um zur Liste Veröffentlichungen zurückzukehren.

Fordern Sie ein Element oder einen Service über das Geschäftsportal an

Durchsuchen Sie den Katalog, und erstellen Sie eine Anforderung für ein Element oder einen Service über das Geschäftsportal.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner, sn_customerservice.customer_case_manager, sn_customerservice.customer, sn_customerservice.consumer, sn_customerservice.proxy_contact

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Benutzer können über das Geschäftsportal Anforderungen für ein Produkt oder einen Service stellen. Kundenadministratoren, Partner und Fallmanager können auch Anfragen erstellen.

Hinweis: Das Erstellen einer Anforderung über das Geschäftsportal erfordert die Aktivierung des Plugins „Kundenservice mit Anforderungsmanagement“ (com.sn_cs_sm_Request). Es erfordert auch, dass der Administrator zu Gewähren Sie externen Kunden Zugriff auf Anforderungsdatensätze .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Geschäftsportal.
2. Auswahlvorgang **Anforderungen** > **Anforderung übermitteln** > **Beliebige Anforderung senden**
3. Durchsuchen Sie den Servicekatalog, und wählen Sie den gewünschten Artikel oder Service aus.
   Wählen Sie im Navigationsmenü Themen aus, um zugehörige Artikel und Katalogelemente anzuzeigen.
4. Geben Sie im Formular alle erforderlichen Informationen im Zusammenhang mit der Anforderung ein.
5. Wählen Sie **Absenden**.
   Das System verarbeitet die Anforderung, erstellt sie zusammen mit zugehörigen Datensätzen und zeigt die Details auf der Datensatzansichtsseite an.

Zeigen Sie Fälle und Fallaufgaben im Business Portal an

Zeigen Sie die Liste der Fälle und Fallaufgaben im Geschäftsportal an, um die zugehörigen Details anzuzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner, sn_customerservice.customer_case_manager, sn_customerservice.customer, sn_customerservice.consumer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn ein Fall einen oder mehrere zugehörige Datensätze enthält, wird das Widget „Zugehörige Datensätze“ auf der Fallansichtsseite angezeigt, die diese Datensätze aufführt.

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Geschäftsportal.
2. Auswahlvorgang **Anforderungen** > **Übermittelte Anforderungen anzeigen** > **Fälle und Aufgaben anzeigen** Im Portal-Header.
   Sie können den Falltyp aus Kategorien auswählen und die Liste der Datensätze filtern, bevor Sie einen Fall auswählen.
3. Wählen Sie einen Fall aus, um seine Details anzuzeigen.
4. **Wahlweise:** Erweitern Sie für meine Anforderungen **Phase** Feld zum Anzeigen weiterer Details zum Anforderungsprozess.
5. Wählen Sie aus **X** In der oberen Ecke, um das Detailfenster zu schließen.

Zeigen Sie einen Fall im Business Portal an, oder ändern Sie ihn

Zeigen Sie die Informationen in einem Kundenservicefall an, oder ändern Sie sie.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice.customer, sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner, sn_customerservice.partner_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Abhängig von der Rolle des aktuellen Benutzers wird in der Fall-Liste Folgendes angezeigt:

- Vom aktuellen Benutzer erstellte Fälle (sn_customerservice.customer)
- Fälle im Zusammenhang mit dem Account des aktuellen Benutzers (sn_customerservice.customer_admin)
- Fälle im Zusammenhang mit dem Account des aktuellen Benutzers sowie Partner-Accounts (sn_customerservice.partner, sn_customerservice.partner_admin)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Auswahlvorgang **Anforderungen** > **Übermittelte Anforderungen anzeigen** > **Fälle und Aufgaben anzeigen** Im Portal-Header.
2. Wählen Sie die gewünschte Fallnummer aus, um die Fallansichtsseite zu öffnen.
3. Veröffentlichen Sie den erforderlichen Kommentar auf der Registerkarte „Aktivität“, oder laden Sie den Anhang auf der Registerkarte „Anhänge“ hoch.
   Alle anderen Felder im Formular sind schreibgeschützt.
4. Wählen Sie **Senden**.

Schließen Sie einen Fall über das Geschäftsportal

Schließen Sie abgeschlossene oder gelöste Fälle über das Geschäftsportal.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice.customer, sn_customerservice.consumer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Diese Funktion ist für das Geschäftsportal (B2B) für das Produkt verfügbar.
Die Schaltfläche **Fall schließen** ist für Fälle im Status **Gelöst** oder **Geschlossen** nicht verfügbar.

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Geschäftsportal.
2. Auswahlvorgang **Anforderungen** > **Übermittelte Anforderungen anzeigen** > **Fälle und Aufgaben anzeigen** Im Portal-Header.
3. Öffnen Sie den gewünschten Fall.
4. Auswahlvorgang **Aktionen** > **Fall schließen**an.
5. Wählen Sie im Bestätigungs-Popup-Fenster aus **Fall Schließen** .
   Wenn ein Fall über das Portal geschlossen wird:
   - Der Fallstatus im Abschnitt Falldetails wird auf **Geschlossen**aktualisiert.

     Hinweis: Sie können keine Kommentare hinzufügen, nachdem der Fall geschlossen wurde. Sie können nur die vorherigen Kommentare im Aktivitätenstrom anzeigen.

   - Die zusätzlichen Anmerkungen und Lösungsnotizen des Falls werden auf **Vom Kunden geschlossen** aktualisiert.
   - Der Fall-Lösungscode wird auf **Vom Kunden gelöst** gesetzt.
   - Eine Nachricht oben im Portal bestätigt, dass der Fall geschlossen wurde.
   - Das System zeigt eine Kundenzufriedenheitsumfrage an.
6. Füllen Sie die Umfrage zur Kundenzufriedenheit aus.
   Sie können die Umfrage auch überspringen. Mit beiden Optionen kehren Sie zur Fallliste im Portal zurück.

Umfrage zur Zufriedenheit mit dem Kundenservice ausfüllen

Nachdem Sie eine Lösung für einen Fall akzeptiert haben, füllen Sie eine Umfrage zur Zufriedenheit mit dem Kundenservice aus, um Ihr Feedback zu geben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn ein Kunde eine vorgeschlagene Lösung für einen Fall akzeptiert, indem er im Fallformular auf **Lösung akzeptieren** klickt, wird eine Zufriedenheitsumfrage im Portal angezeigt. Der Kunde hat die Möglichkeit, die Umfrage abzuschließen oder zu überspringen. Beide Optionen führen den Kunden zur Liste der Fälle im Self-Service-Portal zurück.

So schließen Sie die Umfrage ab:

Prozedur

1. Beantworten Sie alle Fragen der Umfrage.
2. Wählen Sie **Absenden**.

Wenden Sie Fälle mit Wissensinhalten ab

Ermöglichen Sie Kunden, nach Informationen aus der Knowledge Base zu suchen und Lösungen für ihre Probleme zu finden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_Customer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Formular „Geschäftsportal-Fall“ zeigt kontextbezogene Suchergebnisse basierend auf dem im Betrefffeld eingegebenen Text an. Diese Suchergebnisse bieten Kunden gezielte Lösungen. Kunden können nach Informationen suchen, die sich auf einen Fall beziehen, wenn sie einen Fall öffnen. Wenn die Suche zu einem zugehörigen Inhalt führt, kann der Kunde eine Vorschau des Inhalts anzeigen.

Hinweis: Standardmäßig enthalten Suchergebnisse Wissensartikel, gelöste Fragen und angeheftete Artikel.

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Geschäftsportal.
2. Auswahlvorgang **Anforderung** > **Anforderung übermitteln** > **Fall übermitteln** > **Produktfall übermitteln**an.
3. Beginnen Sie mit der Eingabe in **Betreff** Feld.

   Wenn übereinstimmende Suchergebnisse vorhanden sind, werden sie in angezeigt **Zugehörige Suchergebnisse** Widget.

   Hinweis: Wenn die eingebettete Suche aktiviert wurde, werden die Ergebnisse inline im Fallformular in angezeigt **Wissensergebnisse** Abschnitt und sind schreibgeschützt.

4. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.
   - Wählen Sie einen der Inhaltslinks in aus **Zugehörige Suchergebnisse** Widget zum direkten Eingeben des Inhalts.
   - Wählen Sie einen der Inhaltslinks im eingebetteten aus **Wissensergebnisse** Abschnitt, um den Inhalt als schreibgeschützt inline zu öffnen.
5. **Wahlweise:** Wählen Sie Aus **Dies hat geholfen** Um den Inhalt als hilfreich für die Lösung des zugehörigen Falls zu markieren.
6. Wählen Sie **Absenden**.

Standardticketseite für Fälle konfigurieren

Konfigurieren Sie die Standardticketseite für Fälle, aus denen Anwender die Details eines Falls im Geschäftsportal anzeigen können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin oder sp_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Standardticket** > **Standardticketkonfiguration**an.
2. Wählen Sie sn_customerservice_Case oder sn_customerservice_Task aus, die standardmäßig verfügbar ist.

   Hinweis: Sie können eigene Falltypen und neue Konfigurationen für die erforderlichen Tabellen hinzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie die Standardticketseite .
3. Wählen Sie Aus **Hier** Dient zum Bearbeiten des Datensatzes.
4. Bearbeiten Sie die Felder im Formular „Ticketkonfiguration“ nach Bedarf.
   Beispielsweise können Sie den vorhandenen Registerkarten **Aktivität** und **Anhänge** im Feld **Infofelder** unter der Registerkarte „Infobereich“ Registerkarten hinzufügen.
5. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Zugehörige Informationen

Standardticketseite konfigurieren

Zeigen Sie Informationen zur Installationsbasis im Business Portal an

Zeigen Sie eine Liste der Installationsbasen an, um die für Ihren Account bereitgestellten Instanzen nachzuverfolgen und zu sehen, welche Produkte oder Services auf ihnen ausgeführt werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_customerservice.customer, sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner oder sn_customerservice.partner_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können alle Fälle und den Servicestatus der letzten 30 Tage sowie alle aktiven, vergangenen und geplanten Ausfälle anzeigen. Sie können auch alle aktiven Berechtigungen für die Installationsbasis anzeigen. Eine Berechtigung ist aktiv, wenn ihr Enddatum nicht in der Vergangenheit liegt oder sie kein Enddatum hat. Wenn sie mit einem Vertrag verknüpft ist, muss auch der Vertrag aktiv sein.

Hinweis: Sie können das Widget **Aktive Berechtigungen** ändern, um eigene Filter für aktive Berechtigungen zu definieren.

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Geschäftsportal.
2. Auswahlvorgang **Mein Hub** > **Installationsbasiselemente verwalten** Im Header-Menü.
   Das System zeigt eine Liste der Installationsbasiselemente an, die zu Ihrem Account gehören.
3. Wählen Sie eine Installationsbasis aus, um die Details anzuzeigen, einschließlich der in den letzten 30 Tagen in der Installationsbasis erstellten Fälle, der aktiven Berechtigungen sowie des Servicestatus und des Ausfallverlaufs.
4. **Wahlweise:** Um einen Fall direkt aus den Details der Installationsbasis zu erstellen, wählen Sie aus **Fall Erstellen** .

Erstellen Sie einen Fall für die Installationsbasis aus dem Business Portal

Erstellen Sie einen Fall zu einer Frage oder einem Problem in Ihrer Installationsbasis über das Geschäftsportal.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice.customer, sn_customerservice.partner, sn_customerservice.customer_admin oder sn_customerservice.partner_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mit der Installationsbasis können Sie nachverfolgen, welche Instanzen für Ihren Account und die darauf ausgeführten Produkte und Services bereitgestellt wurden.

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Geschäftsportal.
2. Auswahlvorgang **Anforderungen** > **Anforderung übermitteln** > **Fall übermitteln** > **Installationsbasisfall übermitteln**an.
3. Füllen Sie die Felder im Formular wie erforderlich aus.

Fallformular erstellen

Feld	Beschreibung
Produkt	Das verkaufte Produkt, zu dem Sie eine Frage oder mit dem Sie ein Problem haben.
Installationsbasis	Das Installationsbasiselement, zu dem Sie eine Frage haben oder mit dem Sie Probleme haben.
Priorität	Zugewiesene Priorität: ○ 1 – Kritisch ○ 2 – Hoch ○ 3 – Mittel ○ 4 – Niedrig (Standard)
Betreff	Eine kurze Beschreibung der Frage oder des Problems.
Beschreibung	Eine detailliertere Beschreibung der Kundenfrage oder des Problems.

Hinweis: Derzeit ist **Als Entwurf speichern** Option ist nicht für optimiert Kundenservice-Management Portale und ist standardmäßig inaktiv.

4. Wählen Sie **Absenden**.
   Der Fall wird erstellt, einer Fallnummer zugewiesen und der Fall-Liste des Benutzers hinzugefügt. Wählen Sie Aus **Meine Fälle** Oben im Kundenportal, um die Fallliste anzuzeigen.

Zeigen Sie Produktinformationen im Business Portal an

Zeigen Sie eine Liste der Produkte an, um die Produkte oder Services nachzuverfolgen, die an Ihren Account verkauft wurden, und verwalten Sie Ihre Services mithilfe des Servicekatalogs.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice.customer, sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner oder sn_customerservice.partner_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können eine Liste der Produkte oder Services, die an Ihren Account verkauft wurden, anzeigen. Sie können auch alle für das Produkt erstellten Fälle und alle aktiven Verträge und Berechtigungen für das Produkt anzeigen.

Eine Berechtigung ist aktiv, wenn:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Ihr Enddatum liegt nicht in der Vergangenheit oder hat kein Enddatum.
- Der Vertrag, mit dem er verknüpft ist, ist ebenfalls aktiv.

Ein Vertrag ist aktiv, wenn:

- Sein Status auf „Aktiv“ festgelegt ist.
- Es ist mit einem Produkt mit einer aktiven Berechtigung verknüpft.

Sie können das Widget **Aktive Berechtigungen** ändern, um eigene Filter für aktive Berechtigungen zu definieren.

Wenn Produktkatalogelemente in Ihrer Instanz eingerichtet wurden, können Sie verwenden **Servicekataloge** Widget zum Anzeigen kontextbezogener Servicekataloge basierend auf den Services, die Sie abonniert haben. Erweitern Sie Ihre Services mithilfe von Servicekatalogen, und fordern Sie zusätzliche Elemente für die Services an, die Sie abonniert haben.

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Geschäftsportal.
2. Auswahlvorgang **Mein Hub** > **Verkaufte Produkte verwalten** Im Header-Menü.
   Das System zeigt eine Liste der Produkte oder Services an, die an Ihren Account verkauft wurden.

   Sie können nur verkaufte Produkte und alle Erweiterungen verkaufter Produkte anzeigen, die keine Produktbestände sind.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Verkauftes Produkt“
Liste der Felder für verkaufte Produkte und ihre Beschreibungen.

Feld	Beschreibung
Anzahl	Eindeutige Nummer des verkauften Produkts.
Name	Name des verkauften Produkts.
Übergeordnetes verkauftes Produkt	Übergeordnetes Element des verkauften Produkts, falls zutreffend.
Produktstandort	Standort, der dem verkauften Produkt zugeordnet ist.
Nettopreis pro Einheit	Nettopreis einer einzelnen Einheit eines verkauften Produkts.
Produktangebot	Produktangebot, das einem verkauften Produkt zugeordnet ist.
Produktspezifikation	Die Produktspezifikation, die einem verkauften Produkt zugeordnet ist. **Hinweis:** Die **Produktspezifikation** Das Feld ist nur verfügbar, wenn Sie über das Plugin „Product Catalog Management Core“ (com.sn_prd_pm) verfügen und standardmäßig nicht im Formular verfügbar ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Wiederkehrender Monatspreis	Preis, der monatlich für die Nutzung eines Produkts oder Services zu zahlen ist.
Einmalpreis	Einmaliger Preis, der für die Nutzung eines Produkts oder Service zu zahlen ist.
Menge	Menge eines Produkts, das an einen Kunden verkauft wird.

4. Wählen Sie ein verkauftes Produkt aus, um die ihm zugeordneten Details anzuzeigen.

Datensatzansicht des verkauften Produkts
Liste der Felder in der Datensatzansicht des verkauften Produkts zusammen mit ihren Beschreibungen.

Feld	Beschreibung
Anzahl	Eindeutige Nummer des verkauften Produkts.
Produkt	Verweis auf das Produktmodell aus der CMDB-Tabelle.
Name	Name des verkauften Produkts.
Account	Account, der dem verkauften Produkt zugeordnet ist.
Kontakt	Kontakt, der dem verkauften Produkt zugeordnet ist.
Produktangebot	Produktangebot, das dem verkauften Produkt zugeordnet ist.
Produktspezifikation	Produktspezifikation, die dem verkauften Produkt zugeordnet ist.
Produktstandort	Standort, der dem verkauften Produkt zugeordnet ist.
Status	Status des verkauften Produkts.
Nettostückpreis	Nettopreis einer einzelnen Einheit des verkauften Produkts.
Menge	Menge eines Produkts oder Service, das bzw. der an einen Kunden verkauft wurde.
Modellkategorie	Verweis auf die Modellkategorietabelle.
Kurzbeschreibung des Produktmodells	Kurze Beschreibung des Produktmodells.
Beschreibung des Produktmodells	Detaillierte Beschreibung des Produktmodells.

5. Zeigen Sie die Fälle und Merkmale an, die dem verkauften Produkt in der zugehörigen Liste zugeordnet sind.

Beschreibungen der zugehörigen Liste
Zugehörige Listen und ihre Beschreibungen.

Zugehörige Liste	Beschreibung
Fälle	Zeigen Sie alle Fälle an, die dem verkauften Produkt zugeordnet sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Liste	Beschreibung
Characteristics	Zeigen Sie die Merkmale an, die einem bestimmten verkauften Produkt zugeordnet sind, z. B. den Merkmalswert und die Option.
Untergeordnete verkaufte Produkte	Zeigen Sie die untergeordneten verkauften Produkte an, die dem verkauften Produkt zugeordnet sind.
Produktinformationen	Zeigen Sie die preisbezogenen Informationen des verkauften Produkts an.

6. Führen Sie eine der gewünschten Aktionen für das verkaufte Produkt aus.

   Installieren Sie das Self-Service-Plugin „Customer Life Cycle Management“ (sn_clm_selfservice), um auszuführen **Ändern** , **Anhalten** , **Fortsetzen** , Und **Trennen** Aktionen. Die Flows können nur von den Kundenpersonas und nur für die verkauften Produkte ausgeführt werden, bei denen **Kontakt** Feld ist mit dem angemeldeten Anwender identisch.

   - Ändern Sie ein verkauftes Produkt. Informationen zum Ändern eines verkauften Produkts finden Sie unter Ändern Sie ein verkauftes Produkt und eine Hierarchie
   - Setzen Sie ein verkauftes Produkt aus. Informationen zum Aussetzen eines verkauften Produkts finden Sie unter Ausstehende verkaufte Produkte.
   - Setzen Sie ein verkauftes Produkt fort. Informationen zum Fortsetzen eines verkauften Produkts finden Sie unter Verkaufte Produkte werden fortgesetzt.
   - Trennen Sie ein verkauftes Produkt. Informationen zum Trennen eines verkauften Produkts finden Sie unter Verbindung der verkauften Produkte wird getrennt

Zugehörige Informationen

Aktivieren Sie Self-Service Für Das Customer Life Cycle Management

Zeigen Sie Produktbestandsinformationen im Geschäftsportal an

Zeigen Sie Produktbestandsinformationen im Geschäftsportal an

Ermöglichen Sie Kunden, die Liste der Produktbestände anzuzeigen und nachzuverfolgen, die ihrem Account zugeordnet sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice.customer, sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner, sn_customerservice.partner_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Installieren Sie das Plugin „Customer Life Cycle Self Service“ (com.snc.Customer_Lifecycle_mgmt_Self_Service), um auszuführen **Ändern** , **Anhalten** , **Fortsetzen** , Und **Trennen** Aktionen für Produktbestände.

Informationen zur Installation des Plugins „Customer Life Cycle Self Service“ (com.snc.Customer_Lifecycle_mgmt_Self_Service) finden Sie unter Aktivieren Sie Self-Service Für Das Customer Life Cycle Management.

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Geschäftsportal.
   a

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

2. Wählen Sie Aus **Mein Hub** Und dann **Verwalten Sie Produktbestände** Aus dem Header-Menü.
   Das System zeigt eine Liste der Produktbestände an, die Ihrem Account zugeordnet sind.
3. Füllen Sie die Felder im Formular „Produktbestände“ aus.

Formular „Produktbestände“

Feld	Beschreibungen
Name	Eindeutiger Name des Produktbestands.
Anzahl	Nummer des Produktbestands.
Übergeordnetes Produkt	Übergeordnetes Element des Produktbestands, falls zutreffend.
Status	Status des Produktbestands, ob aktiv oder inaktiv.
Standort	Standort, der dem Produktbestand zugeordnet ist.
Nettopreis pro Einheit	Nettopreis einer einzelnen Einheit des Produktbestands.
Produktangebot	Produktangebot, das dem Produktbestand zugeordnet ist.
Produktspezifikation	Die Produktspezifikation, die einem Produktbestand zugeordnet ist. **Hinweis:** Die **Produktspezifikation** Das Feld ist nur verfügbar, wenn Sie über das Plugin „Product Catalog Management Core“ (com.sn_prd_pm) verfügen und standardmäßig nicht im Formular verfügbar ist.
Wiederkehrender Monatspreis	Preis, der monatlich für die Nutzung eines Produkts oder Services zu zahlen ist.
Einmaliger Preis	Einmaliger Preis, der für die Nutzung eines Produkts oder Service zu zahlen ist.
Menge	Menge eines Produkts, das an einen Kunden verkauft wird.

4. Wählen Sie einen Produktbestand aus, um die Datensatzdetails anzuzeigen.

Datensatzansicht von Produktbeständen

Feld	Beschreibungen
Anzahl	Eindeutige Nummer des Produktbestands.
Produkt	Verweis auf das Produktmodell aus der CMDB-Tabelle.
Name	Name des Produktbestands.
Account	Account, der dem Produktbestand zugeordnet ist.
Kontakt	Kontakt, der dem Produktbestand zugeordnet ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibungen
Produktangebot	Produktangebot, das einem Produktbestand zugeordnet ist.
Produktspezifikation	Produktspezifikation, die einem Produktbestand zugeordnet ist.
Standort	Standort des Produktbestands.
Status	Status des Produktbestands. **Hinweis:** Wenn der Status lautet **Aktiv** , Sie können nicht ausführen **Fortsetzen** Aktion für den Produktbestand.
Nettopreis pro Einheit	Nettopreis einer einzelnen Einheit eines Produktbestands.

5. Zeigen Sie die dem Produktbestand zugeordneten Fälle und Merkmale in der zugehörigen Liste an.

Beschreibungen der zugehörigen Liste

Zugehörige Liste	Beschreibung
Fälle	Zeigen Sie alle Fälle an, die dem Produktbestand zugeordnet sind.
Characteristics	Zeigen Sie die Merkmale an, die einem bestimmten verkauften Produkt zugeordnet sind, z. B. den Merkmalswert und die Option.
Untergeordnete verkaufte Produkte	Zeigen Sie die untergeordneten verkauften Produkte an, die dem verkauften Produkt zugeordnet sind.
Produktinformationen	Zeigen Sie die preisbezogenen Informationen des verkauften Produkts an.

6. Führen Sie eine der gewünschten Aktionen für den Produktbestand aus.

Installieren Sie das Self-Service-Plugin „Customer Life Cycle Management“ (sn_clm_selfservice), um auszuführen **Ändern** , **Anhalten** , **Fortsetzen** , Und **Trennen** Aktionen. Die Flows können nur von den Kundenpersonas und nur für die verkauften Produkte ausgeführt werden, bei denen **Kontakt** Feld ist mit dem angemeldeten Anwender identisch.

- Ändern Sie einen Produktbestand. Informationen zum Ändern eines Produktbestands finden Sie unter Ändern Sie Produktbestandsdatensätze
- Produktbestand anhalten. Informationen zum Aussetzen eines Produktbestands finden Sie unter Produktbestandsdatensätze anhalten.
- Setzen Sie einen Produktbestand fort. Informationen zum Fortsetzen eines verkauften Produkts finden Sie unter Setzen Sie Produktbestandsdatensätze fort.
- Trennen Sie einen Produktbestand. Informationen zum Trennen eines verkauften Produkts finden Sie unter Trennen Sie Produktbestandsdatensätze

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Aktivieren Sie Self-Service Für Das Customer Life Cycle Management

Zeigen Sie Produktinformationen im Business Portal an

Erstellen Sie einen Produktfall aus dem Business Portal

Erstellen Sie einen Fall zu einer Frage oder einem Problem zu einem Produkt über das Geschäftsportal.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice.customer, sn_customerservice.partner, sn_customerservice.customer_admin oder sn_customerservice.partner_admin, sn_acct_consumer.consumer

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Geschäftsportal.
2. Auswahlvorgang **Anforderung** > **Anforderung übermitteln** > **Fall übermitteln** > **Produktfall übermitteln**an.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Hinweis: In Abhängigkeit von Ihrer Rolle werden möglicherweise die Felder **Account** und **Kontakt** nicht angezeigt.

Fallformular erstellen

Feld	Beschreibung
Account	Der Account, für den Sie den Fall erstellen.
Kontakt	Der Name des Kundenkontakts für diesen Fall.
Verbraucher	Der Name des Verbrauchers für diesen Fall. **Hinweis:** Dieses Feld ist nur aktiv, wenn das Plugin „Customer Data Models für B2B2C“ installiert ist. Sobald „Account“ ausgewählt ist, werden nur die zum Account gehörenden Verbraucher angezeigt.
Asset	Die Asset-Tag-Nummer oder die Seriennummer des Assets, das diesem Fall zugeordnet ist.
Produkt	Das Produktmodell des Assets. Ein Modell ist eine bestimmte Version oder Konfiguration eines Assets (z. B. Apple Mac Book Pro). Wenn Sie ein Asset im Feld **Asset** auswählen, wird dieses Feld automatisch ausgefüllt, wenn die zugehörigen Produktinformationen im Asset-Datensatz verfügbar sind. Ein Produkt kann mehreren Assets zugeordnet sein.
Priorität	Die verfügbaren zugewiesenen Prioritäten sind: ○ 1 - Kritisch ○ 2 – Hoch ○ 3 - Mittel ○ 4 - Niedrig (Standard)
Betreff	Eine kurze Beschreibung der Kundenfrage, der Angelegenheit oder des Problems.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Wenn Sie mit der Eingabe des Betreffs beginnen, sucht die Anwendung nach relevanten Inhalten in den für das Portal konfigurierten Knowledge Bases. Die Ergebnisse werden in der Liste **Zugehöriger Inhalt** angezeigt.
Beschreibung	Eine detaillierte Beschreibung der Kundenfrage oder des Problems.

Hinweis: Derzeit ist **Als Entwurf speichern** Option ist nicht für optimiert Kundenservice-Management Portale und ist standardmäßig inaktiv.

4. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnis

Der Fall wird erstellt, einer Fallnummer zugewiesen und der Fall-Liste des Erstellers hinzugefügt. Um diese Liste anzuzeigen, navigieren Sie zu **Anforderungen** > **Zeigen Sie übermittelte Anforderungen an** > **Zeigen Sie Fälle und Aufgaben an** Registerkarte im Header des Geschäftsportals, und wählen Sie aus **Alle Fälle** Im linken Bereich.

Gastanwender-Experience im Business Portal

Gastanwender können den Header, die Fußzeile, die Wissensartikelkarten und das Ressourcenmenü auf der Homepage anzeigen.

Gastanwender, die im Geschäftsportal landen, können auf die Homepage und mehrere öffentliche Elemente zugreifen, einschließlich Header-, Menü-, Fußzeilen- und Banner-Widgets. welche die Funktion haben **Services Durchsuchen** Und **Häufig gestellte Fragen** Schaltflächen.

Sie können auch Taxonomiethemenkarten anzeigen, die öffentliche Inhalte wie Artikel und Katalogelemente darstellen, und das Quick-Link-Widget „Wissen“, das öffentliche Artikel anzeigt.

Wenn Sie jedoch eine Karte, Schaltfläche oder Menüelemente auswählen, werden die Gastanwender zur Anmeldeseite weitergeleitet.

Sprachauswahl für Gastbenutzer aktivieren

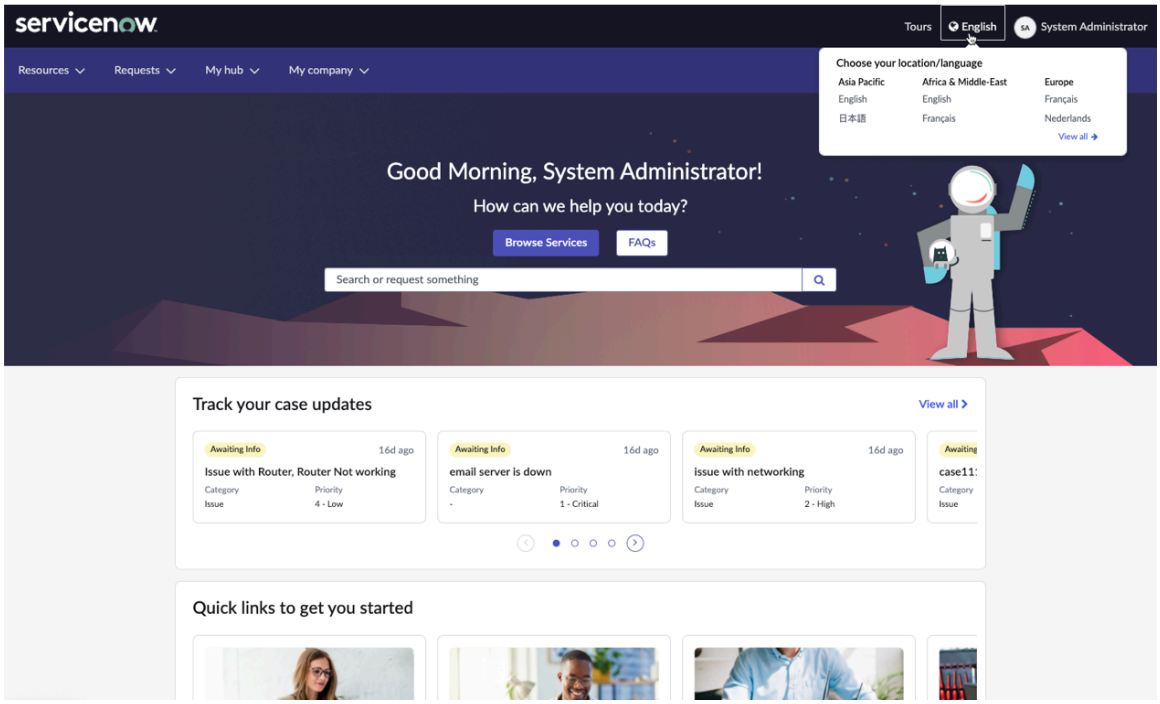
Mit dem Sprachauswahl-Widget können Gastbenutzer und nicht authentifizierte Benutzer Inhalte in ihrer bevorzugten Sprache auswählen, anzeigen und aktualisieren.

Wenn ein Benutzer eine bevorzugte Sprache auswählt, wird der Portalinhalt in der ausgewählten Sprache neu geladen. Das Widget ist standardmäßig im Wissensportal, im Customer Service Management Portal und im Consumer Service Portal aktiviert. Benutzer können ihre Sprachen Regionen zuordnen, um alle verfügbaren Sprachen in Form eines Popups auf demselben Bildschirm anzuzeigen.

Informationen zum Aktivieren der Sprachauswahl im Geschäftsportal finden Sie unter Aktivieren Sie eine Sprachauswahl in Portalheadern .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

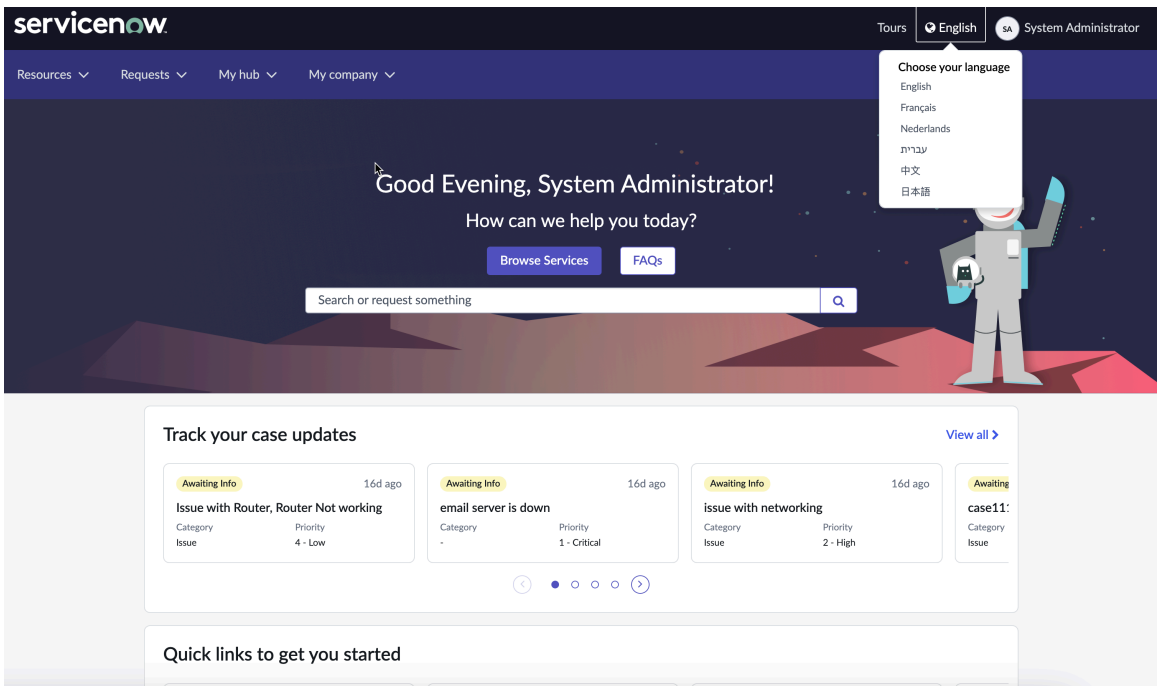
Sprachauswahl-Widget



Wenn Sprachen nicht gruppiert sind, können Anwender alle verfügbaren Sprachen als Vollbildmodus-Experience anzeigen.

Hinweis: Der Vollbildmodus ist in der mobilen Ansicht verfügbar.

Sprachauswahl-Experience ohne Regionsgruppierung



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Aktivieren Sie das Widget „Sprachauswahl“

Serviceportal -Eigenschaften

Erstellen Sie Regionen für die Sprachauswahl in Portalen

Zeigen Sie allgemeine Fragen (FAQs) im Geschäftsportal an

Zeigen Sie eine Liste der häufig gestellten Fragen im Business Portal an, um Antworten auf einige häufige Fragen zu finden.

Sie können auf die Seite „häufig gestellte Fragen“ zugreifen, indem Sie zu navigieren **Ressourcen** > **Häufig gestellte Fragen** . Das System zeigt eine Liste von 10 häufig gestellten Fragen als Standardansicht an.

Zugehörige Informationen

Portal-FAQ-Widget

Consumer Service Portal verwenden

Das Consumer Service Portal ist eine Weboberfläche, die Ihr Unternehmen nutzen kann, um Verbraucher zu informieren und zu unterstützen.

Das Consumer Service Portal basiert auf der Anwendung ServiceNow Service Portal. Verbraucher können das Portal verwenden, um nach Informationen zu suchen, ihre Fragen von anderen registrierten Mitgliedern beantworten zu lassen oder Hilfe von einem Kundenservice-Mitarbeiter anzufordern.

Vom Consumer Service Portal aus können Verbraucher:

- Nach Informationen suchen, durch Wissensartikel blättern und Kontakt mit der Community aufnehmen.
- Eine Chat-Sitzung mit einem Kundenservice-Mitarbeiter starten.
- Sich registrieren, eine Anmeldung erstellen und ein Benutzerprofil erstellen.

Nach der Registrierung und Anmeldung beim Consumer Service Portal können Verbraucher:

- Benutzerprofilinformationen bearbeiten und Passwörter ändern.
- Neue Produkte registrieren und eine Liste der aktuell registrierten Produkte anzeigen.
- Sich mit einer Frage oder einem Problem an einen Verbraucherservice-Mitarbeiter wenden.
- Fälle erstellen und eine Liste der aktuellen Fälle anzeigen.
- Vorgeschlagene Fall-Lösungen akzeptieren oder ablehnen.

Ihre Aktivität im Consumer Service Portal beginnt normalerweise auf der Homepage des Consumer Service Portals. Wenn Sie als Benutzer angemeldet sind, sehen Sie andere Informationen als nicht angemeldete Benutzer. Ihr Unternehmen kann die Homepage anpassen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Homepage von Consumer Service Portal für angemeldete Benutzer

UI-Komponente	Beschreibung
Wissen	**Wissen** im Header und auf der Hauptseite führt Sie zur Seite kb_home. Auf der Wissen-Homepage können Sie die Knowledge Base durchsuchen oder eine Liste der am besten bewerteten oder am häufigsten angezeigten Knowledge Base-Artikel anzeigen.
Anforderungen	Zeigt alle Ihre Anfragen an, und Sie können auch den Katalog für Artikel und Services anfordern.
Meine Listen	Listet alle Ihre Fälle auf.
Hilfemenü abrufen	Klicken Sie auf **Hilfe anfordern**, um einen Produkt- oder Bestellfall zu öffnen.
Support-Menü	Navigieren Sie zu Fällen, Bestellungen, Meine Produkte und anderen Schnell-Links.
Touren	Sehen Sie sich eine Tour an, um eine zusätzliche Anleitung dazu zu erhalten, wie die Anwendung Kundenservice-Management funktioniert. Touren werden angezeigt, wenn der Administrator sie auf bestimmten Seiten erstellt.
Chat	Klicken Sie auf **Chat**, um mit einem Virtual Agent oder einem Kundenservice-Mitarbeiter zu chatten.
Rückrufanforderung	Fordern Sie einen Rückruf an, wenn die Wartezeit bis zum Erreichen von Service Desk-Mitarbeitern lang ist oder Service Desk-Mitarbeiter nicht verfügbar sind.
Profilmenü	Klicken Sie auf Ihr Profilfoto, um Ihr Profil anzuzeigen oder um sich abzumelden.
Suche	Geben Sie einen Suchbegriff ein, und klicken Sie auf **Suchen**, um die Suchergebnisse anzuzeigen.
Fragen Sie die Community	Klicken Sie auf **Fragen Sie die Community**, um auf die Community-Homepage zuzugreifen.
Hilfe erhalten	Klicken Sie auf **Hilfe bekommen**, um eine Anforderung zu stellen oder ein Problem zu melden, indem Sie einen Fall öffnen.
Am häufigsten gelesene Artikel	Zeigen Sie eine Liste der am häufigsten angezeigten Artikel an.
Empfohlene Artikel	Zeigen Sie die empfohlenen Community-Inhalte an.
Hilfreichste Artikel	Zeigen Sie die nützlichsten Artikel basierend auf der Nutzungsanzahl der Artikel an.
Die folgenden Komponenten sind verfügbar, wenn Sie Communities installiert haben.	
Letzte gelöste Diskussion	Zeigen Sie eine Liste der kürzlich gelösten Diskussionen an.
Aktueller Community-Blog	Zeigen Sie eine Liste der kürzlich veröffentlichten Community-Blogs an.
Wichtige Community-Inhalte	Zeigen Sie eine Liste der vorgestellten Community-Inhalte an.

Hinweis: Metadaten für jeden Eintrag in den Widgets, z. B. die Anzahl der Ansichten, die Anzahl der Tage ab dem Zeitpunkt, zu dem der Artikel oder die Funktion veröffentlicht wurde, und die Bewertung für den Artikel werden angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Consumer Service Portal anpassen

Navigieren Sie zu , um dieses Portal anzupassen **Serviceportal** > **Portale** Und klicken Sie auf **Kundenservice** . Weitere Informationen zum Erstellen einer benutzerdefinierten Schnittstelle finden Sie im Service Portal .

Zugehörige Informationen

Berechnung der Portalnutzung

Chatvorbereitung in Consumer Service Portal

Als Benutzer im Kundenserviceportal können Sie ein Gespräch mit dem Support initiieren, indem Sie die Vorab-Chatumfrage beantworten. Die Fragen der Umfrage variieren je nach Sitzungstyp, z. B. angemeldet oder anonym.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice.consumer

Prozedur

1. Klicken Sie auf der Portalseite auf das Symbol **Chat-Fenster öffnen**, oder verwenden Sie Facebook Messenger, wenn Sie Facebook-Benutzer sind.
2. Beantworten Sie die Fragen, mit deren Hilfe der Kontext für einen Service Desk-Mitarbeiter zur Lösung Ihres Problems festgelegt wird.
   Sie werden an eine Service Desk-Mitarbeiter-Warteschlange weitergeleitet.

Zugehörige Informationen

Vorab-Chatumfragen

Für das Consumer Service Portal registrieren

Registrieren Sie sich für das Consumer Service Portal, um Zugriff zu erhalten und ein Verbraucherprofil zu erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Bitten Sie Ihren Administrator, das Plugin „Registrierung externer Anwender“ (ID: Com.sn_external_user_Register) zu installieren, um den Registrierungslink im Header des Kundenserviceportals anzuzeigen.

Prozedur

1. Wechseln Sie zur Seite „Verbraucherserviceportal“, indem Sie auf Ihre Instanz-URL zugreifen und ein /csp-Suffix hinzufügen.
   Beispiel: https://example.com/csp.
2. Wählen Sie **Registrieren** aus.
3. Füllen Sie die Felder im Registrierungsformular aus.
   Ihre E-Mail-Adresse muss eindeutig sein. Wenn Sie eine Adresse eingeben, die sich bereits im System befindet, wird eine Fehlermeldung angezeigt. Versuchen Sie es erneut mit einer anderen E-Mail-Adresse.
4. Wählen Sie **Anmelden** aus.
   Eine Überprüfungs-E-Mail wird an die eingegebene E-Mail-Adresse gesendet.
5. Klicken Sie auf den Link in der E-Mail, um Ihre E-Mail-Adresse zu bestätigen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnis
Ihre Registrierung ist abgeschlossen. Sie können sich jetzt beim Consumer Service Portal anmelden.

Beim Consumer Service Portal anmelden

Verwenden Sie den Namen und das Passwort, das Sie während des Registrierungsprozesses erstellt haben, um sich beim Consumer Service Portal anzumelden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_customerservice.consumer

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Consumer Service Portal.
2. Klicken Sie Auf **Melden Sie sich an** Im Portal-Header.
3. Füllen Sie die Felder im Popup-Fenster Anmelden aus.
4. Klicken Sie auf **Anmelden**.
   Sie sind beim Verbraucherserviceportal angemeldet, und Ihr Name und Ihr Profilbild werden im Portal-Header angezeigt.

Ihr Passwort über das Consumer Service Portal ändern

Ändern Sie Ihr Passwort über das Verbraucherportal.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_customerservice.customer

Prozedur

1. Klicken Sie im Portal-Header auf Ihren Benutzernamen, um die Benutzerprofilinformationen anzuzeigen.
2. Klicken Sie auf **Passwort ändern**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular „Passwort ändern“ entsprechend aus.

Formularfelder „Passwort ändern“

Feld	Beschreibung
Aktuelles Passwort	Das aktuelle Passwort. Dieses Feld wird automatisch ausgefüllt.
Neues Passwort	Das neue Passwort. Dieses Passwort muss: ○ Mindestens acht Zeichen lang sein ○ Mindestens einen Großbuchstabe und einen Kleinbuchstabe enthalten ○ Mindestens eine Zahl enthalten
Passwort bestätigen	Geben Sie das neue Passwort erneut ein.

4. Klicken Sie auf **Ändern**.

Ein Verbraucherprofil anzeigen oder bearbeiten

Registrierte Benutzer mit der Verbraucherrolle können ihre Verbraucherprofile anzeigen, die Informationen nach Bedarf bearbeiten und Passwörter ändern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_customerservice.consumer

Prozedur

1. Melden Sie sich beim Consumer Service Portal an.
2. Wählen Sie Ihren Anwendernamen im Portal-Header aus, und wählen Sie dann aus **Profil** .
3. Um Ihrem Profil ein Bild hinzuzufügen, wählen Sie aus **Bild Hochladen** Und wählen Sie das gewünschte Bild aus.
4. So aktualisieren Sie die persönlichen Informationen in Ihrem Profil, einschließlich Name, Kontaktinformationen und Adresse:
   a. Wählen Sie das gewünschte Feld aus.
   b. Geben Sie die neuen Informationen in das Popup-Fenster ein.
   c. Wählen Sie **Speichern**.
5. Um Ihr Passwort zu ändern, wählen Sie aus **Passwort Ändern** .
   Die **Passwort Ändern** Link wird im Verbraucherprofil angezeigt, wenn das Plugin „Self-Service-Passwortzurücksetzung“ (com.snc.password_Reset) aktiviert ist.
6. Füllen Sie die Felder im Popup-Fenster „Passwort ändern“ aus, und wählen Sie aus **Aktualisieren** .

Registrieren Sie ein Produkt im Consumer Service Portal.

Benutzer mit der Rolle Verbraucher können ihre Produkte über das Consumer Service Portal registrieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_customerservice.consumer

Prozedur

1. Melden Sie sich beim Consumer Service Portal an.
2. Klicken Sie im Portal-Header auf **Support**, und klicken Sie dann auf **Produkt registrieren**.
3. Geben Sie einen Suchbegriff in das Suchfeld ein, und drücken Sie die Eingabetaste, um eine Liste der Produkte anzuzeigen.
4. Klicken Sie auf die **Auswählen**-Schaltfläche auf der Karte für das gewünschte Produkt.
5. Geben Sie die **Seriennummer** und das **Kaufdatum** für das ausgewählte Produkt ein.
6. Klicken Sie auf **registrieren**.
   Nachdem das Produkt erfolgreich registriert wurde, wird es in der Liste „Meine Produkte“ angezeigt, die die für den aktuellen Benutzer registrierten Produkte enthält.

Eine Liste der Produkte aus dem Consumer Service Portal anzeigen

Benutzer mit der Rolle „Verbraucher“ können eine Liste ihrer registrierten Produkte über das Consumer Service Portal anzeigen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_customerservice.consumer

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Melden Sie sich beim Consumer Service Portal an.
2. Klicken **Support** > **Meine Produkte** Im Portal-Header.
   Dadurch wird eine Liste der Produkte angezeigt, die für den aktuellen Benutzer registriert sind.
3. Klicken Sie bei Bedarf auf ein Produkt, um weitere Informationen zum Produkt anzuzeigen.

Greifen Sie über das Verbraucherserviceportal auf Ihre Liste der Installationsbasiselemente zu

Greifen Sie über das Verbraucherserviceportal auf Ihre Liste der Installationsbasiselemente zu, damit Sie detaillierte Informationen zu einem Installationsbasiselement erhalten können. Mit dieser Liste können Sie beispielsweise sehen, wie viele Elemente für Sie registriert sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice.Consumer, sn_customerservice.Consumer_Contributor und sn_customerservice.Relationship_Contributor

Prozedur

1. Melden Sie sich beim Consumer Service Portal an.
2. Navigieren zu **Support** > **Installationsbasis**an.
   Im Header des Verbraucherserviceportals können Sie auf eine Liste der Installationsbasiselemente zugreifen, die für Sie registriert sind.

   Im Listenlayout für ein Installationsbasiselement die Details, die sich auf Verbraucher in beziehen **Haushalt** Und **Verbraucher** Felder sind sichtbar. Nur Verbraucher mit den entsprechenden Rollen können die Installationsbasisoption im Support-Menü sehen.
3. Öffnen Sie in der Liste einen Installationsbasisdatensatz, um alle Details und Fälle für dieses Installationsbasiselement anzuzeigen.

Fall über das Consumer Service Portal erstellen

Als Anwender mit der Verbraucherrolle können Sie Fälle über das Verbraucherserviceportal erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice.consumer

Prozedur

1. Melden Sie sich beim Consumer Service Portal an.
2. Wählen Sie Aus **Hilfe Erhalten** Im Portal-Header.
3. Wählen Sie zwischen **Produkthilfe anfordern** und **Bestellhilfe anfordern**.
4. Geben Sie einen Kunden ein oder suchen Sie ihn.
5. Geben Sie je nachdem, was Sie oben ausgewählt haben, ein Produkt oder eine Bestellung ein.
6. Geben Sie eine kurze Beschreibung in das Feld **Betreff** ein.

Hinweis: Wenn Sie mit der Eingabe des Betreffs beginnen, sucht die Anwendung in den für das Portal konfigurierten Knowledge Bases nach dem relevanten Inhalt und wird in angezeigt **Zugehöriger Inhalt** Liste.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

7. Fügen Sie eine Beschreibung in hinzu **Beschreibung** Feld und fügen Sie einen beliebigen Anhang hinzu.

   Hinweis: Derzeit ist **Als Entwurf speichern** Option ist nicht für optimiert Kundenservice-Management, Und ist standardmäßig inaktiv.

8. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnis

Der neue Fall wird erstellt und der Liste der Fälle hinzugefügt. Um den Fall anzuzeigen, wählen Sie den Link in der Fallerstellungsnachricht aus, oder wählen Sie aus **Fälle** Wählen Sie im Portal-Header die Fallnummer aus.

Fall über das Consumer Service Portal anzeigen

Benutzer mit der Verbraucher-Rolle können eine Liste von Fällen über das Consumer Service Portal anzeigen und einzelne Fälle auswählen, um weitere Details anzuzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice.consumer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie einen Fall auswählen, wird ein Formular mit den folgenden Abschnitten geöffnet:

- Eine Konversation, die die Interaktion zwischen dem Verbraucher und dem Kundenservice-Mitarbeiter anzeigt.
- Die Aktion, die seitens des Verbrauchers ergriffen werden muss, z. B. das Akzeptieren oder Ablehnen einer Lösung.
- Die Falldetails, einschließlich der Fallnummer und des aktuellen Status.
- Alle angehängten Dateien.

Prozedur

1. Melden Sie sich beim Consumer Service Portal an.
2. Klicken **Support** > **Fälle** Im Portal-Header, um eine Liste von Fällen im Zusammenhang mit dem aktuellen Anwender anzuzeigen.
3. Klicken Sie auf die Fallnummer, um weitere Informationen zum Fall anzuzeigen.
4. Geben Sie bei Bedarf eine Nachricht an den Kundenservice-Mitarbeiter ein, und klicken Sie auf **Senden**. Ihre Nachricht wird Teil der Fallkonversation. Alle Antworten des Kundenservice-Mitarbeiters werden auch in die Konversation aufgenommen.

Falllösung über das Consumer Service Portal annehmen oder ablehnen

Benutzer mit der Verbraucher-Rolle können die vorgeschlagene Lösung für einen Fall aus dem Consumer Service Portal akzeptieren oder ablehnen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice.consumer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn ein Kundenservice-Mitarbeiter eine Lösung für den Fall eines Verbrauchers vorschlägt, werden Schaltflächen zum Akzeptieren oder Ablehnen der Lösung im Formularabschnitt angezeigt, der die Verbraucheraktionen anzeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Melden Sie sich beim Consumer Service Portal an.
2. Wählen Sie Aus **Meine Listen** Im Portal-Header, um eine Liste von Fällen anzuzeigen.
3. Wählen Sie Aus **Aktion Erforderlich** .
4. Wählen Sie die erforderliche Fallnummer aus, um weitere Informationen zum Fall anzuzeigen.
5. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus aus **Aktionen** .

Option	Bezeichnung
Lösung akzeptieren	Akzeptiert die vom Kundenservice-Mitarbeiter vorgeschlagene Lösung und ändert den Fallstatus in **Geschlossen**.
Lösung ablehnen	Lehnt die vom Service Desk-Mitarbeiter vorgeschlagene Lösung nach Eingabe des Grunds für die Ablehnung der Lösung ab. Der Fallstatus wechselt zu **Offen**.

Mit einem Kundenservice-Mitarbeiter über das Consumer Service Portal chatten

Chatten Sie mit einem Virtual Agent oder einem Kundenservice-Mitarbeiter im Consumer Service Portal, um Probleme schnell zu lösen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice.consumer

Prozedur

1. Wählen Sie das Chat-Symbol ( ) Im Verbraucherserviceportal, um eine Konversation zu starten.
2. Geben Sie die Informationen ein, und wählen Sie aus **Übermitteln** .
   Ein Virtual Agent oder ein Kundenservice-Mitarbeiter antwortet.
3. **Wahlweise:** Wählen Sie aus, um mit einer Person anstatt mit einem Virtual Agent zu sprechen Und dann **Wenden Sie Sich An Den Support** .
4. Wenn Sie mit dem Chat fertig sind, wählen Sie aus **Konversation Beenden** .

Nächste Maßnahme

Wenn der Service Desk-Mitarbeiter einen Fall erstellt oder die Diskussion mit einem vorhandenen Fall verknüpft, können Sie diese Fälle im Verbraucherserviceportal anzeigen, indem Sie auswählen **Fälle** Und zeigt die Fallliste an.

Anonym mit einem Kundenservice-Mitarbeiter über das Consumer Service Portal chatten

Benutzer, die nicht angemeldet sind, können anonym mit einem Kundenservice-Mitarbeiter im Consumer Service Portal chatten, um Probleme schneller zu beheben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Klicken Sie auf das Chat-Symbol ( ) Im Verbraucherserviceportal, um eine Konversation zu starten.
2. Füllen Sie die Informationen aus, und klicken Sie auf **Senden**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ein Virtual Agent oder ein Kundenservice-Mitarbeiter antwortet.

3. **Wahlweise:** Um mit einer Person anstelle eines Virtual Agent zu sprechen, klicken Sie auf Und dann **Wenden Sie Sich An Den Support** .
4. Wenn Sie mit dem Chat fertig sind, klicken Sie auf **Konversation beenden**.

Eine Veröffentlichung im Consumer Service Portal anzeigen

Zeigen Sie die Details einer Veröffentlichung im Consumer Service Portal an, und laden Sie alle Anhänge herunter.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice.consumer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die zugehörigen Listen namens **Support** > **Veröffentlichungen** Der Link im Verbraucherserviceportal zeigt eine Liste der aktuellen Veröffentlichungen an. Sie können die Veröffentlichungen in dieser Liste nach Kategorie filtern, und Sie können die Liste weiter filtern, um alle Veröffentlichungen oder nur diejenigen anzuzeigen, die ungelesen sind. Sie können die Liste nach Veröffentlichungsdatum oder Ablaufdatum sortieren. Sie können auch nach einem bestimmten Begriff suchen.

Nachdem eine Veröffentlichung ihr **Ablaufdatum**erreicht hat, wird sie automatisch aus der Liste „Veröffentlichungen“ entfernt.

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Consumer Service Portal.
2. Klicken Sie im Portal-Header auf **Veröffentlichungen**.
   Dadurch wird eine Liste der aktuellen Veröffentlichungen angezeigt. Die für jede Veröffentlichung angezeigten Informationen umfassen den Titel, das Veröffentlichungsdatum, das Ablaufdatum und eine kurze Beschreibung.
3. Filtern oder sortieren Sie bei Bedarf die Veröffentlichungsliste.
   - Wählen Sie in der oberen linken Ecke eine Kategorie aus, oder wählen Sie **Alle Kategorien** aus.
   - Wählen Sie entweder **Alle Veröffentlichungen** oder **Ungelesene Veröffentlichungen** in der oberen rechten Ecke aus.
   - Wählen Sie entweder **Veröffentlichungsdatum** oder **Ablaufdatum** im Feld „Sortieren nach“ aus.
4. Suchen Sie bei Bedarf die Liste Veröffentlichungen, indem Sie den Suchbegriff in das Feld **Veröffentlichungen suchen** eingeben.
5. Klicken Sie auf einen Veröffentlichungsnamen, um ihn zu öffnen.
6. Wenn die Veröffentlichung Anhänge enthält, klicken Sie in der oberen rechten Ecke auf **Anhänge**.
7. Wählen Sie die zu ladenden Anhänge aus dem Popup-Fenster aus.
8. Schließen Sie das Popup-Fenster.
9. Klicken Sie auf den Zurück-Pfeil oben in der Veröffentlichung, um zur Liste der Veröffentlichungen zurückzukehren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Terminbuchung per Chat-Konversation verwenden

Kunden können mit einem Virtual Agent eine Terminbuchungskonversation in einem Chat in Ihrem Supportportal initiieren, und Service Desk-Mitarbeiter können mit Autopilot während einer Unterhaltung Virtual Agent-Themen anzeigen.

Terminbuchung per Chat-Konversation für Kunden

Kunden können mit einem Virtual Agent die folgenden Aufgaben durchführen:

- In CSM einen neuen Termin buchen
- In CSM einen Termin ändern
- In CSM einen Termin absagen

Terminbuchung per Chat-Konversation für Service Desk-Mitarbeiter

Service Desk-Mitarbeiter können mit Autopilot während einer Mitarbeiterchat-Unterhaltung Virtual Agent-Themen anzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Konversations-Autopilot .

Mit Terminbuchung per Chat-Konversation einen Termin planen

Planen Sie als Kunde oder Verbraucher einen Termin über Virtual Agent Chat-Fenster im Serviceportal.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Kunde, Verbraucher

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können nur einen Termin pro Standort planen. Nur angemeldete Benutzer können Termine planen.

Prozedur

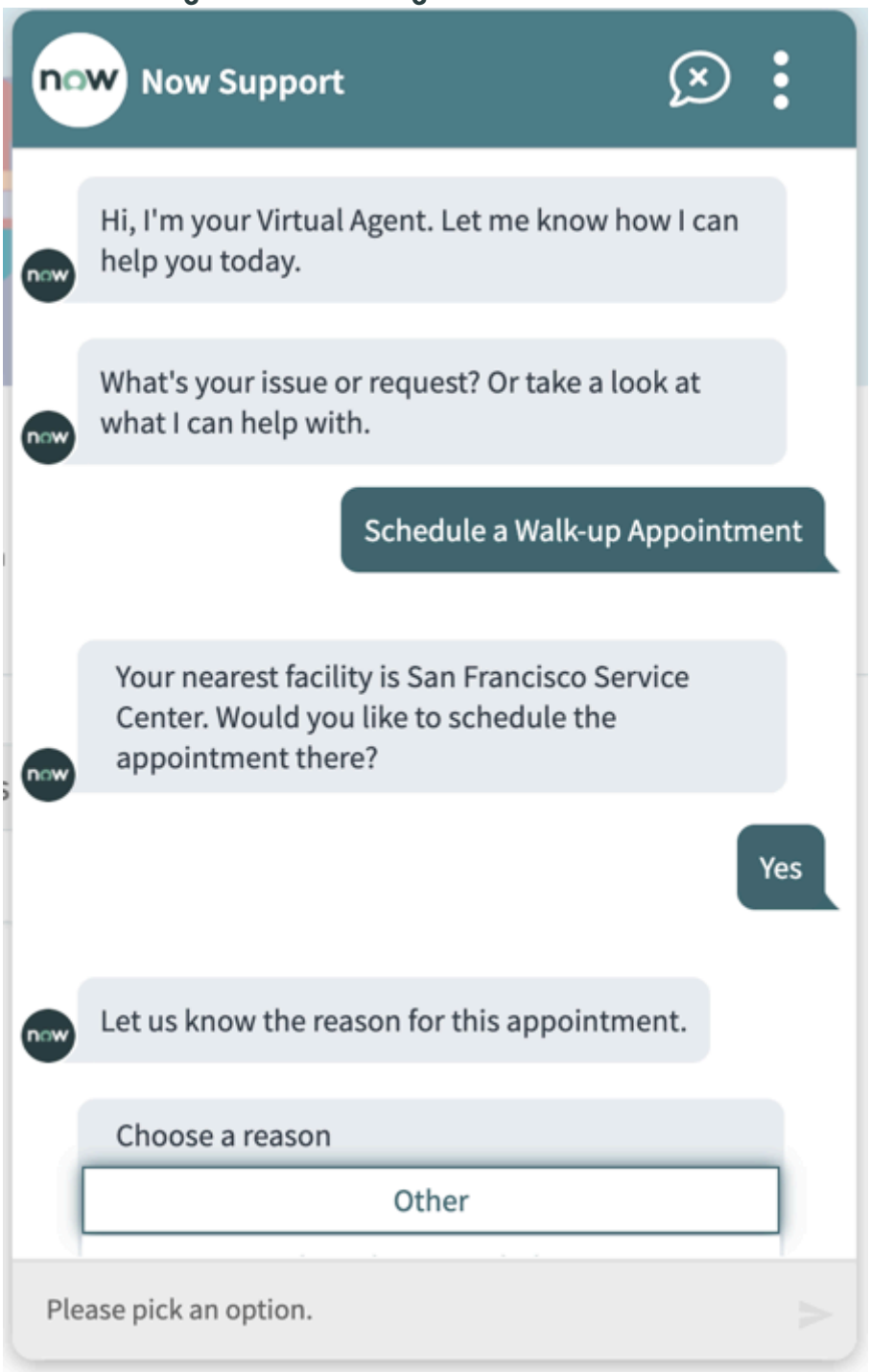
1. Navigieren Sie zu Kundenservice Portal- oder Verbraucherserviceportal-Homepage durch Hinzufügen des Suffixes /csm Oder /csp Zu Ihrer Instanz-URL.

   Example
   Zum Beispiel: https://ihreportalurl.com/csm.

2. Wählen Sie das Chat-Symbol ( ), um das Chat-Fenster zu öffnen und zu beginnen Virtual Agent Chat.
3. Geben Sie Termin planen ein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

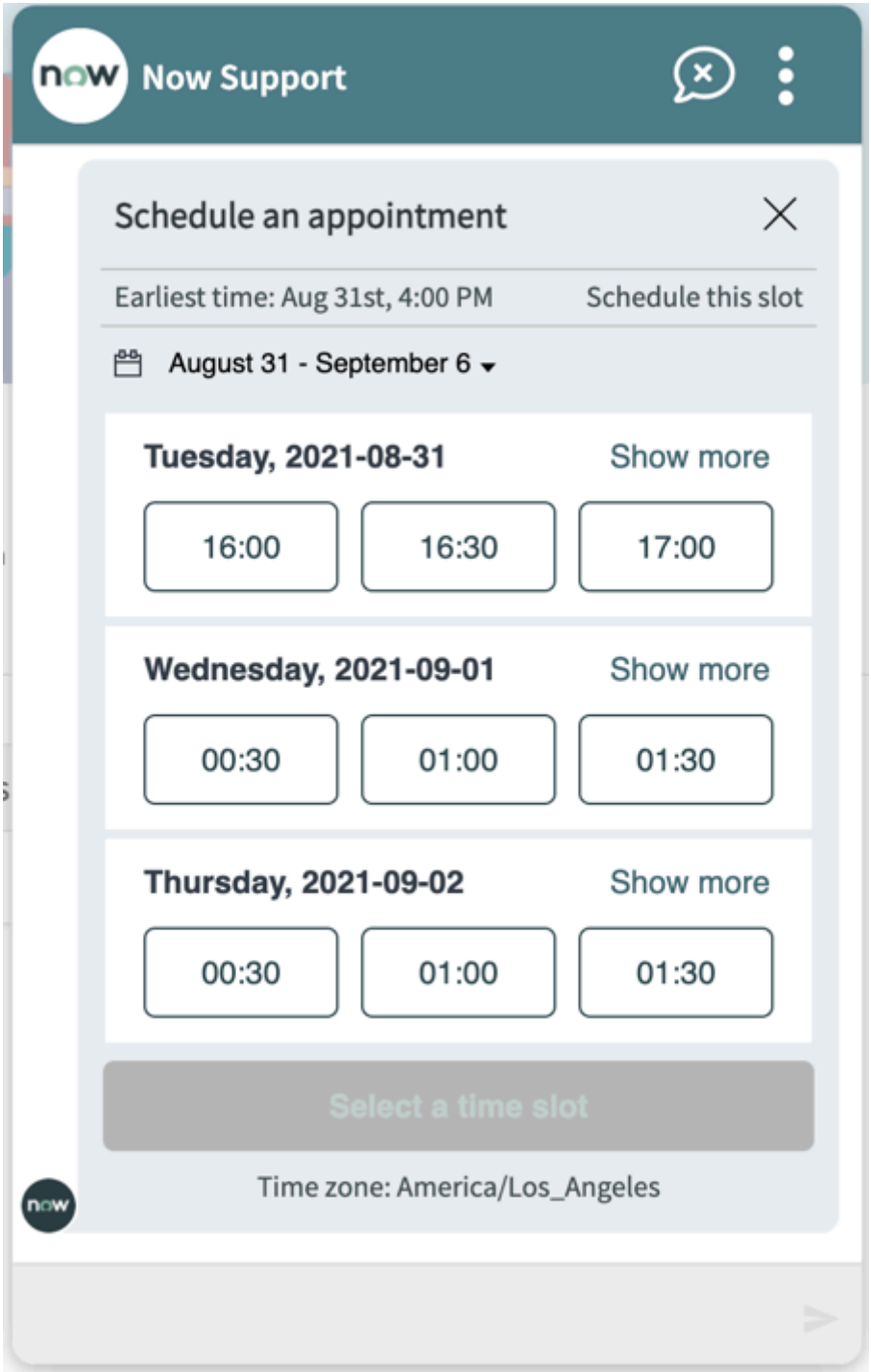
Mit der Planung eines Termins beginnen



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Wählen Sie ein Datum aus dem Kalender aus.

Auswahl eines Datums aus dem Kalender



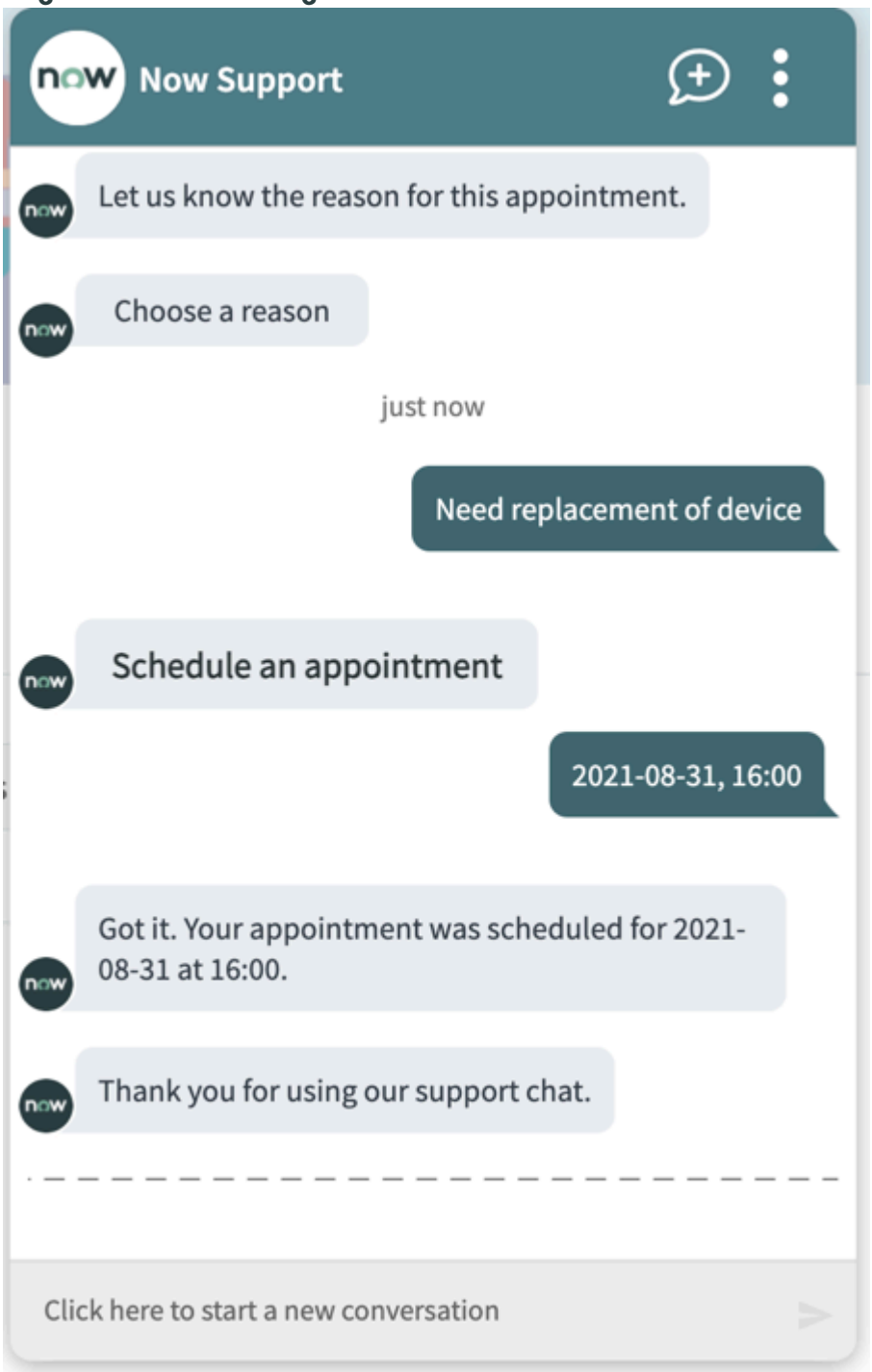
Ergebnis

Der Termin ist geplant, und der Chat ist abgeschlossen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Abgeschlossene Planung eines Termins



Zugehörige Informationen

Termine neu planen

Einen Termin absagen

Mit Terminbuchung per Chat-Konversation einen Termin verlegen

Planen Sie als Kunde oder Verbraucher einen Termin aus dem neu Virtual Agent Chat-Fenster im Serviceportal.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Kunde, Verbraucher

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können nur einen Termin pro Standort planen. Nur angemeldete Benutzer können Termine planen.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu Kundenservice Portal- oder Verbraucherserviceportal-Homepage durch Hinzufügen des Suffixes `/csm` Oder `/csp` Zu Ihrer Instanz-URL.

   Example

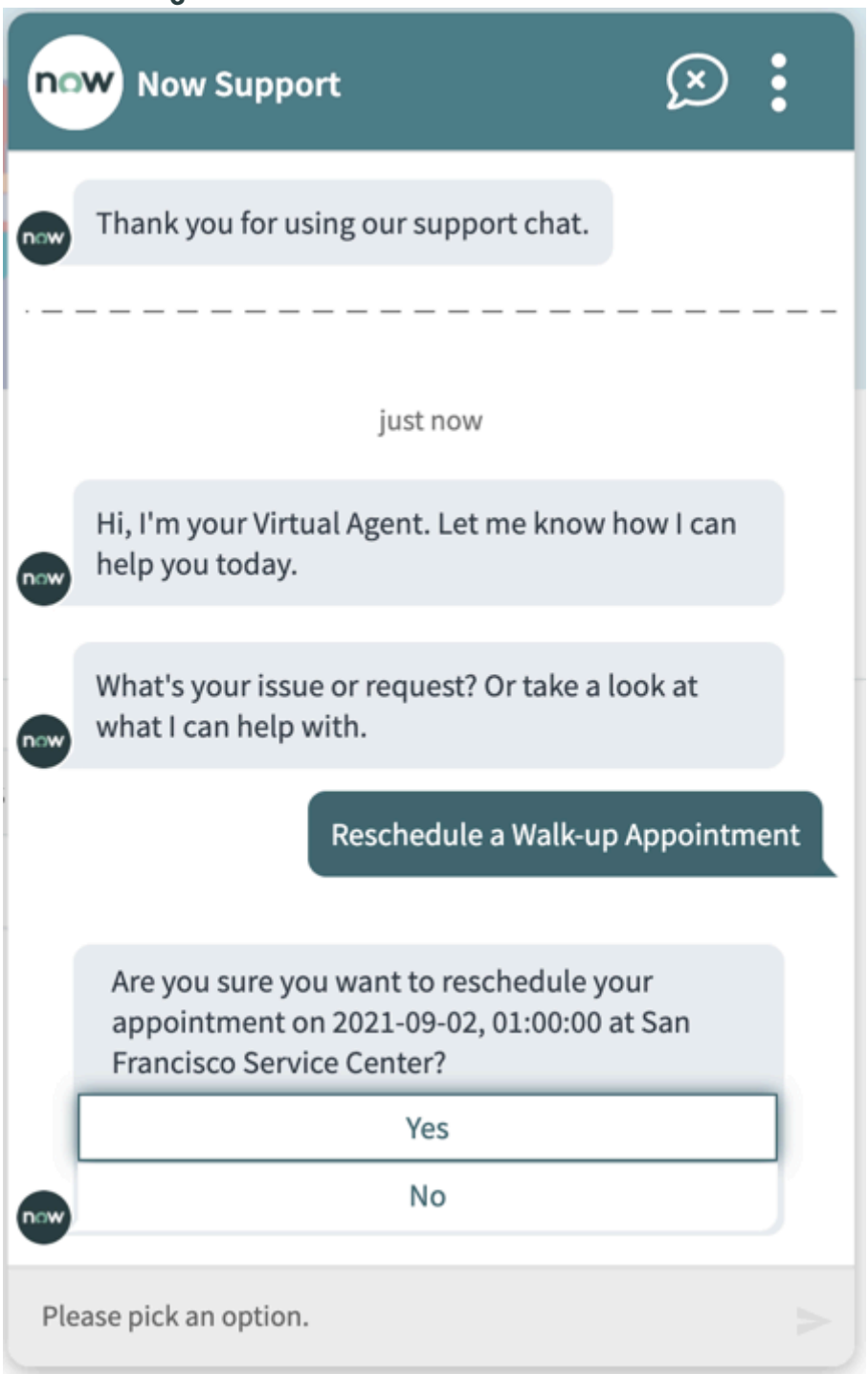
   Zum Beispiel: `https://ihreportalurl.com/csm`.

2. Klicken Sie auf das Chat-Symbol ( ), um das Chat-Fenster zu öffnen und zu beginnen Virtual Agent Chat.
3. Geben Sie im Chat-Fenster ein `Termin neu planen` .
4. Wählen Sie den Termin aus, den Sie verschieben möchten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

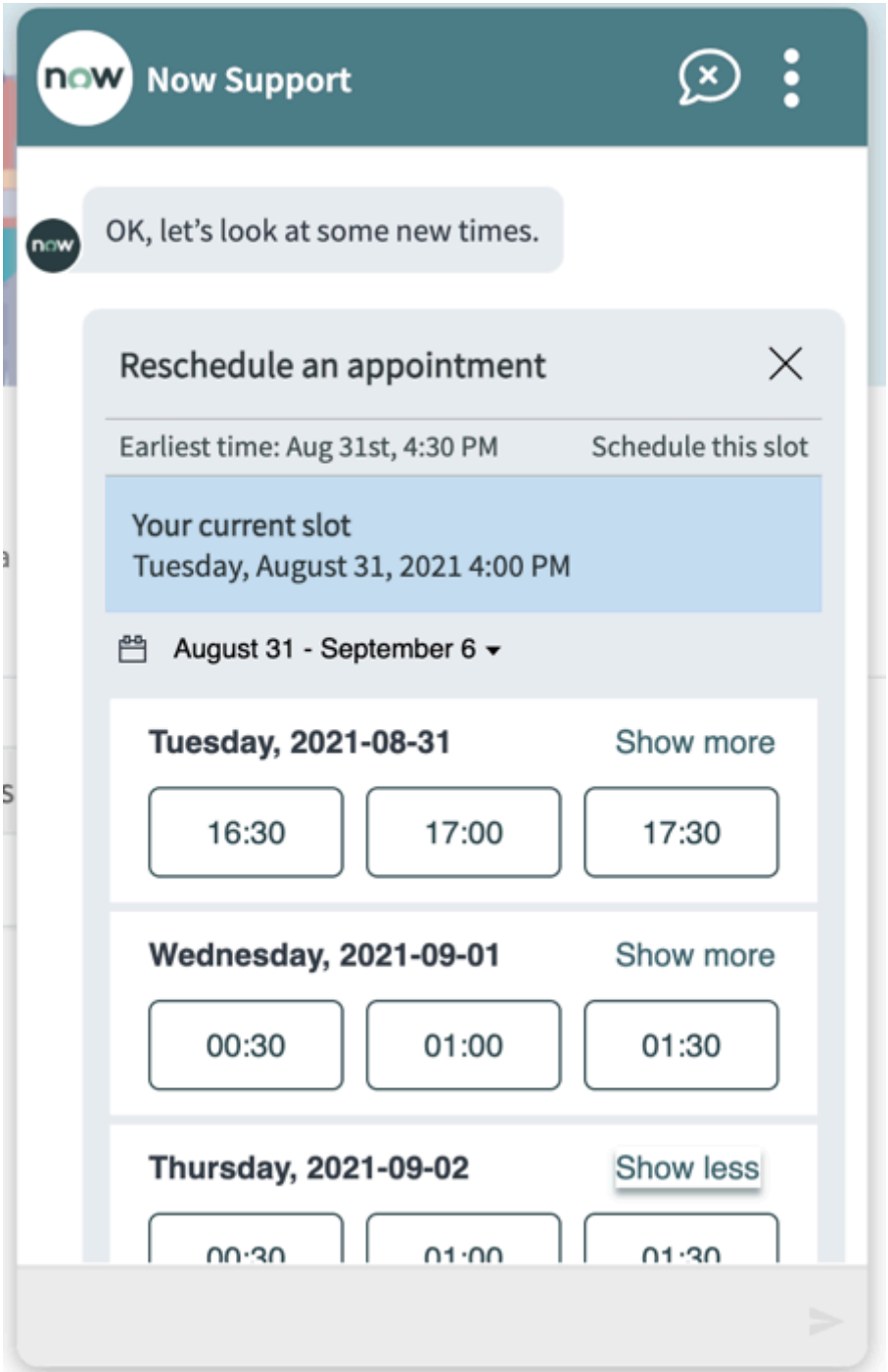
Termine verlegen



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Wählen Sie im Kalender ein Datum für den neuen Termin aus.

Auswahl eines Datums im Kalender



Ergebnis

Der Termin wurde verlegt.

Zugehörige Informationen

Einen Termin planen

Einen Termin absagen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Terminbuchung per Chat-Konversation einen Termin absagen

Stornieren Sie als Kunde oder Verbraucher einen Termin über Virtual Agent Chat-Fenster im Serviceportal.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Kunde, Verbraucher

Prozedur

1. Navigieren Sie zu Kundenservice Portal- oder Verbraucherserviceportal-Homepage durch Hinzufügen des Suffixes /csm Oder /csp Zu Ihrer Instanz-URL.

   Example

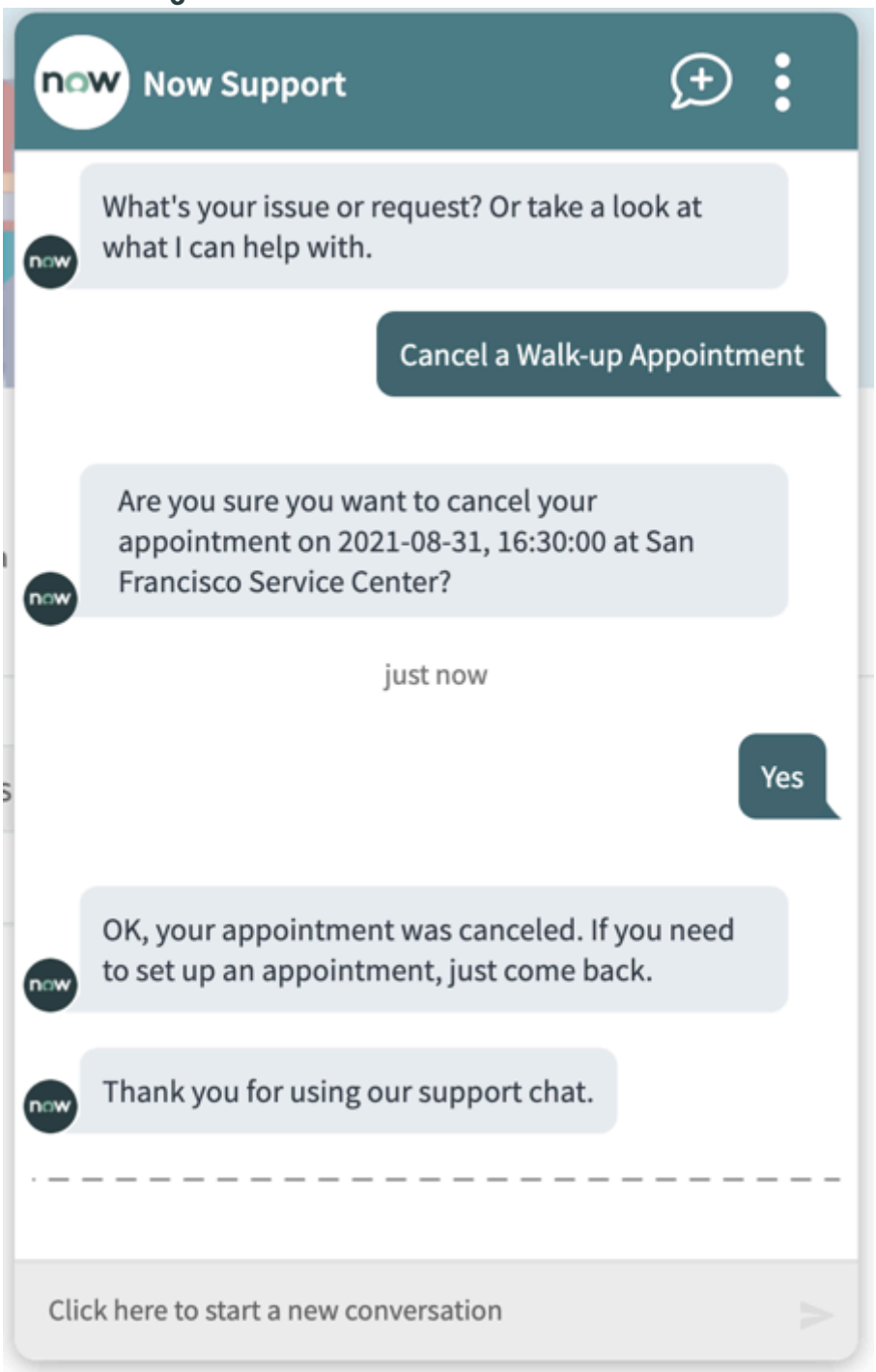
   Zum Beispiel: https://ihreportalurl.com/csm.

2. Klicken Sie auf das Chat-Symbol ( ).
3. Geben Sie im Chat-Fenster ein Termin stornieren .
   Der Virtual Agent zeigt die verfügbaren Termine an.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Termine absagen



4. Bestätigen Sie die Absage.

Ergebnis

Der Termin wird storniert.

Zugehörige Informationen

Einen Termin planen

Termine neu planen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

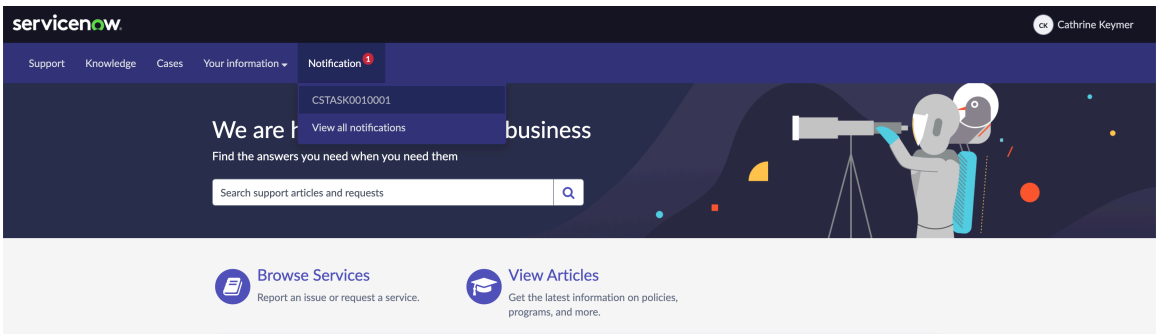
„Business Location Service Portal“ verwenden

Verwenden Sie das Business Location Service Portal (BLSP), das mit der Kundenservice-Management (CSM)-Anwendung verfügbar ist, als zentrale Anlaufstelle für die Verwaltung der internen und externen Geschäftsstandorte.

Als Benutzer mit der Rolle „sn_customerservice.svc_location_manager“, „sn_customerservice.svc_location_manager_contributor“ oder „admin“ können Sie die Seite Business Location Service Portal für Folgendes verwenden:

- 360-Grad-Ansicht eines Geschäftsstandorts erhalten.
- Mitarbeiter hinzufügen und verwalten.
- Fälle für Geschäftsstandorte, verkaufte Produkte oder Installationsbasiselemente übermitteln, die in einer Serviceorganisation bereitgestellt werden.
- Auf Knowledge Base-Artikel zugreifen und mit der Community interagieren.

Business Location Service Portal



Sie können über das Business Location Service Portal auf die folgenden Funktionen zugreifen und sie verwenden:

Business Location Service Portal

UI-Komponente	Beschreibung
Support	Klicken Sie auf **Support**, um einen Kundenfall zu erstellen.
Knowledge	Wenn Sie im Header auf **Wissen** klicken, gelangen Sie zur Seite „kb_home“. Sie können die Knowledge Base durchsuchen oder eine Liste der am besten bewerteten oder am häufigsten angezeigten Knowledge Base-Artikel anzeigen.
Fälle	Zeigen Sie eine Liste der Fälle an.
Ihre Informationen	Navigieren Sie zu Geschäftsstandorten, verkauften Produkten, Installationsbasiselementen, Projekten und Kundenaufträgen.
Benachrichtigung	Zeigt Benachrichtigungen für Fallaufgaben mit den folgenden Kriterien an • Status ist **Öffnen** . • **Für Kunden sichtbar** Das Kontrollkästchen ist aktiviert.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Business Location Service Portal (Fortsetzung)

UI-Komponente	Beschreibung
	• Der Anwender hat die Rollen Standortmanager-Beitragender (sn_customerservice.svc_location_Manager_Contributor) oder Beitragender der Serviceorganisation (sn_customerservice.service_organization_contributor). • Anwender ist Mitglied des Geschäftsstandorts, für den die Fallaufgabe erstellt wird. Auf der Registerkarte „Benachrichtigung“ können Sie nur 7 Benachrichtigungen anzeigen. Um alle Benachrichtigungen für eine Fallaufgabe anzuzeigen, wählen Sie aus **Zeigen Sie alle Benachrichtigungen an** .
Profilmenü	Klicken Sie auf Ihr Profilfoto, um Ihr Profil anzuzeigen oder um sich abzumelden.
Suchen	Ermöglicht das Durchsuchen von Support-Artikeln und -Anforderungen. Geben Sie einen Suchbegriff ein, und klicken Sie auf **Suchen**, um die Suchergebnisse anzuzeigen.
Services durchsuchen	Klicken Sie auf **Services durchsuchen**, um ein Problem zu melden oder einen Service anzufordern. Verwenden Sie den Service, um ein Mitglied an einem externen Geschäftsstandort zu registrieren.
Artikel anzeigen	Erkunden Sie die Knowledge Base, um Informationen zu erhalten.
Community fragen	Bietet Zugriff auf die Community-Homepage. In der Community können Sie Fragen stellen und schnell Antworten erhalten, sich mit Personen Verbindung setzen, die ähnliche Kenntnisse haben, sich an Foren beteiligen und an Diskussionen teilnehmen.
Meine Geschäftsstandorte	Sie erhalten eine 360°-Ansicht des Geschäftsstandorts. Verwenden Sie die Funktion für Folgendes: • Ein Mitglied zu einem externen Geschäftsstandort hinzufügen. • Fälle im Namen eines Geschäftsstandorts melden. • Fälle für verkaufte Produkte melden, die an einem Geschäftsstandort bereitgestellt wurden. • Fälle für Installationsbasiselemente melden, die an einem Geschäftsstandort bereitgestellt wurden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Business Location Service Portal (Fortsetzung)

UI-Komponente	Beschreibung
Empfohlene Artikel	Zeigen Sie die empfohlenen Community-Inhalte an.
Am häufigsten gelesene Artikel	Zeigen Sie eine Liste der am häufigsten angezeigten Artikel an.

Abhängig von der von Ihrem Administrator festgelegten Konfiguration können Sie die folgenden Aufgaben über das Business Location Service Portal ausführen:

- Mitarbeiter registrieren und einem Geschäftsstandort zuweisen
- Fälle im Namen eines Geschäftsstandorts melden
- Fälle für verkaufte Produkte melden, die an einem Geschäftsstandort bereitgestellt wurden
- Fälle für Installationsbasiselemente melden, die an einem Geschäftsstandort bereitgestellt wurden
- Auf Knowledge Base-Artikel und häufig gestellte Fragen zugreifen

Zugehörige Informationen

Mitarbeiter zu einem Geschäftsstandort im Business Location Service Portal hinzufügen

Im Business Location Service Portal Fälle für einen Geschäftsstandort erstellen

Fälle im Business Location Service Portal nachverfolgen

Mitarbeiter zu einem Geschäftsstandort im Business Location Service Portal hinzufügen

Fügen Sie Benutzer als Mitarbeiter zu einem externen Geschäftsstandort hinzu, um Accounts, Kontakte, Verbraucher und Haushalte zu unterstützen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, sn_customerservice_manager, sn_customerservice.svc_location_manager, sn_customerservice.svc_location_manager_contributor und sn_bus_loc.location_relationship_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können interne und externe Mitglieder zu einem Geschäftsstandort hinzufügen. Sie können einem externen Geschäftsstandort sowohl interne Benutzer mit der Rolle „snc_internal“ als auch externe Benutzer mit der Rolle „snc_external“ als Mitarbeiter hinzufügen.

- Administratoren und Kundenservice-Manager können jedem Geschäftsstandort Mitarbeiter hinzufügen.
- Standortmanager können Mitarbeiter zu den Geschäftsstandorten hinzufügen, auf die sie Zugriff haben.

Hinweis: Als Benutzer mit der Rolle „sn_customerservice.svc_location_manager“ können Sie sowohl interne als auch externe Mitarbeiter erstellen. Als Benutzer mit der Rolle „sn_customerservice.svc_location_manager_contributor“ können Sie jedoch nur externe Mitarbeiter erstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Startseite** > **Support Für Geschäftsstandorte** > **Services**an.
2. Wählen Sie Aus **Registrieren Sie ein Mitglied am externen Geschäftsstandort** Dient zum Öffnen des Datensatzes „Mitglied an externem Geschäftsstandort registrieren“.
   Sie können mit dem Datensatz neue Standortmitarbeiter registrieren oder vorhandene Mitarbeiter zwischen den vom Standortmanager verwalteten Standorten verschieben und den Mitarbeitern entsprechend Verantwortlichkeiten zuweisen.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Registrieren Sie ein Mitglied im Formular „externer Geschäftsstandort“

Feld	Beschreibung
Externer Geschäftsstandort	Der externe Geschäftsstandort. Dieses Feld wird automatisch generiert.
Mitarbeiter registrieren	Feld zum Registrieren neuer Mitarbeiter an dem Standort oder zum Verschieben vorhandener Mitarbeiter aus der externen Geschäftsstandorthierarchie von einem Standort an einen anderen. ○ **Neuer Mitarbeiter**: Erstellen Sie in der Tabelle „Externe Mitarbeiter der Serviceorganisation“ (sn_csm_service_organization_extern einen Benutzer mit der Rolle snc_external. ○ **Vorhandenes Personal**: Liste der Mitarbeiter, die bereits in der Hierarchie der Serviceorganisation arbeiten.
Vorname	Vorname des Teammitglieds.
Nachname	Nachname des Mitarbeiters.
Anwender-ID	Anwender-ID des Teammitglieds.
E-Mail	E-Mail-Adresse des Teammitglieds.
Mitglied	Feld zur Auswahl eines externen Mitarbeiters aus der Liste des Datensatzes mit den externen Mitarbeitern der Serviceorganisation. **Hinweis:** Das Feld **Mitglied** wird nur angezeigt, wenn im Feld **Personal registrieren** die Option **Vorhandenes Personal** ausgewählt ist.
Mitgliedstyp	Feld zum Zuweisen der Zuständigkeit für den ausgewählten Geschäftsstandort. ○ **Keine**: Erstellt einen Mitgliedsdatensatz. ○ **Listed Member** (Aufgeführtes Mitglied): Erstellt einen Mitgliedsdatensatz. Zusammen mit dem Mitgliedsdatensatz wird ein Zuständigkeitsdatensatz mit dem Typ „Listed Member“ (Aufgeführtes

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Mitglied) erstellt. Die Zuständigkeit ist leer. ○ **Beitragender am Standort**: Erstellt einen Mitgliedsdatensatz. Zusammen mit dem Mitgliedsdatensatz wird ein Verantwortlichkeitsdatensatz mit dem Typ „Beitragender am Standort“ und der Zuständigkeit „Beitragender am Standort“ erstellt. **Hinweis:** Die Zuweisung von Verantwortlichkeiten gilt sowohl für vorhandene als auch für neue Mitarbeiter.

4. Wählen Sie **Absenden**.
   Darüber hinaus wird der Datensatz des externen Geschäftsstandorts in erstellt **Serviceorganisation** Feld der Tabelle „externe Mitarbeiter der Serviceorganisation“ [sn_csm_Service_Organization_external_staff]. Für den ausgewählten externen Geschäftsstandort wird ein neuer Datensatz für einen externen Mitarbeiter erstellt. Der Administrator muss den Mitarbeitern Verantwortlichkeiten zuweisen. Wenn Sie jedoch **Keine** als Mitgliedstyp ausgewählt haben, dürfen Sie keinen Verantwortlichkeitsdatensatz erstellen.

Ergebnis

Sobald ein Mitarbeiter einem Geschäftsstandort hinzugefügt wurde, kann über auf die folgenden Details zugegriffen werden **Details Zum Geschäftsstandort** Registerkarte:

- Angeforderte Fälle
- Mitglieder
- Verfügbare Services
- Accounts
- Verbraucher
- Haushalte
- Untergeordnete Geschäftsstandorte
- Projekte

Zugehörige Informationen

Im Business Location Service Portal Fälle für einen Geschäftsstandort erstellen

Fälle im Business Location Service Portal nachverfolgen

Service Desk-Mitarbeiter für Ihre Mitarbeiter am Geschäftsstandort

Kundenservice-Mitarbeiter erhalten Chatanfragen von Mitarbeitern Ihres Geschäftsstandorts im CSM-Mitarbeiterbereich. Diese Service Desk-Mitarbeiter können Ihren Mitarbeitern helfen, Probleme zu lösen und ihre Fälle effizienter zu verwalten, wenn Ihre Mitarbeiter zuerst eine Umfrage vor dem Chat ausfüllen.

Die Kundenservice-Mitarbeiter haben Einblick in die laufenden Anforderungen und Fallstatus. Die Service Desk-Mitarbeiter können die Probleme der Mitarbeiter eines Geschäftsstandorts effizient bearbeiten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nachdem ein Service Desk-Mitarbeiter eine eingehende Chat-Anforderung akzeptiert hat, wird die **Anfordernde Serviceorganisation** Das Feld im Interaktionsformular, das der Service Desk-Mitarbeiter sieht, wird automatisch mit dem Geschäftsstandort ausgefüllt, den ein Mitarbeiter während der Umfrage vor dem Chat ausgewählt hat. Weitere Informationen zu den Umfragen vor dem Chat finden Sie unter Definieren Sie Konfigurationen der Umfrage vor dem Chat .

Hinweis: Die **Nummer** , **Typ** , **Status** , Und **Zugewiesen an** Felder im Interaktionsformular sind standardmäßig ausgefüllt. Weitere Informationen zu den Feldern finden Sie unter Im Business Location Service Portal Fälle für einen Geschäftsstandort erstellen.

Die zugehörigen Listen offene Fälle und letzte Interaktionen im Formular „Interaktion“ zeigt eine Liste der aktiven Fälle und Interaktionen für die anfordernde Serviceorganisation an.

Eine Lösung wird auch durch Interaktion mit dem Anwender bereitgestellt. Um weitere Unterstützung zu erhalten, kann ein Service Desk-Mitarbeiter einen Fall erstellen oder die Diskussion mit einem vorhandenen Fall verknüpfen. Die **Anfordernde Serviceorganisation** Das Feld wird standardmäßig ausgefüllt, wenn ein Fall aus einer Interaktion erstellt wird.

Zugehörige Informationen

Chatten Sie mit Virtual AgentÜber das Serviceportal für Geschäftsstandorte

Im Business Location Service Portal Fälle für einen Geschäftsstandort erstellen

Als Mitarbeiter mit der Rolle „Standortmitarbeiter“ können Sie für Ihre Geschäftsstandorte Fälle erstellen und verwalten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin, sn_customerservice.svc_location_agent, sn_customerservice.svc_location_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Mitarbeiter mit der Rolle „Standortmitarbeiter“ können Folgendes tun:

- Informationen für die Kunden an ihrem Standort anzeigen.
- Fälle für einen Account, Verbraucher, Geschäftsstandort oder für sich selbst erstellen.
- Mitarbeiter an externem Geschäftsstandort registrieren.
- Am eigenen Standort erstellte Fälle nachverfolgen und aktualisieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Startseite** > **Geschäftsstandort-Support** > **Support** > **Kundenfall erstellen**an.
2. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Kundenfall erstellen“

Feld	Beschreibung
Für wen erstellen Sie diesen Fall?	Der Datensatzersteller, der zum Erstellen eines Falls für den beitragenden Anwender verwendet wird. Wenn der beitragende Anwender eine Option auswählt, werden je nachdem, welche Rollen dem angemeldeten Anwender zugewiesen wurden, zusätzliche Felder im Zusammenhang mit diesem Kundentyp angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	○ **Account**: Der angemeldete Benutzer mit der Rolle „Account-Beitragender“. ○ **Verbraucher**: Der angemeldete Benutzer mit der Rolle „Verbraucher – Beitragender“. ○ **Geschäftsstandort**: Der angemeldete Benutzer mit der Rolle „Beitragender der Serviceorganisation“. ○ **Myself** (Ich): Der angemeldete Benutzer mit der Rolle „Selbstbeitragender“.
Geschäftsstandort wird angefordert	Der Name der Serviceorganisation, die Unterstützung anfordert.
Support vom Geschäftsstandort wird angefordert	Der Name der Serviceorganisation, von der der **anfordernde Geschäftsstandort** Unterstützung anfordert.
Account	Name des Kontos.
Kontakt	Der Kontakt für den Account.
Verbraucher	Der Name des Verbrauchers. **Hinweis:** Dieses Feld ist nur aktiv, wenn das B2B2C-Plugin installiert ist.
Haushalt	Der Haushalt, zu dem der Verbraucher gehört.
Produkt	Das dem Fall zugeordnete verkaufte Produkt.
Installationsbasis	Das dem Fall zugeordnete Installationsbasiselement.
Priorität	Zugewiesene Priorität: ○ 1 – Kritisch ○ 2 – Hoch ○ 3 – Mittel ○ 4 – Niedrig (Standard)
Kanal	Die Methode, mit der der Kunde den Kontakt initiiert und den Fall geöffnet hat. ○ Web (Standard) ○ Telefon ○ E-Mail ○ Chat ○ Social Media ○ Community ○ Warnung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	○ Virtual Agent ○ Persönlich
Betreff	Die Betreffzeile, in der der Fall angegeben ist.
Beschreibung	Eine kurze Beschreibung der Kundenfrage, der Angelegenheit oder des Problems.

3. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme

Ebenso können Sie Fälle im Namen eines Geschäftsstandorts, für an einem Geschäftsstandort bereitgestellte verkaufte Produkte oder für an einem Geschäftsstandort bereitgestellte installierte Basiselemente melden.

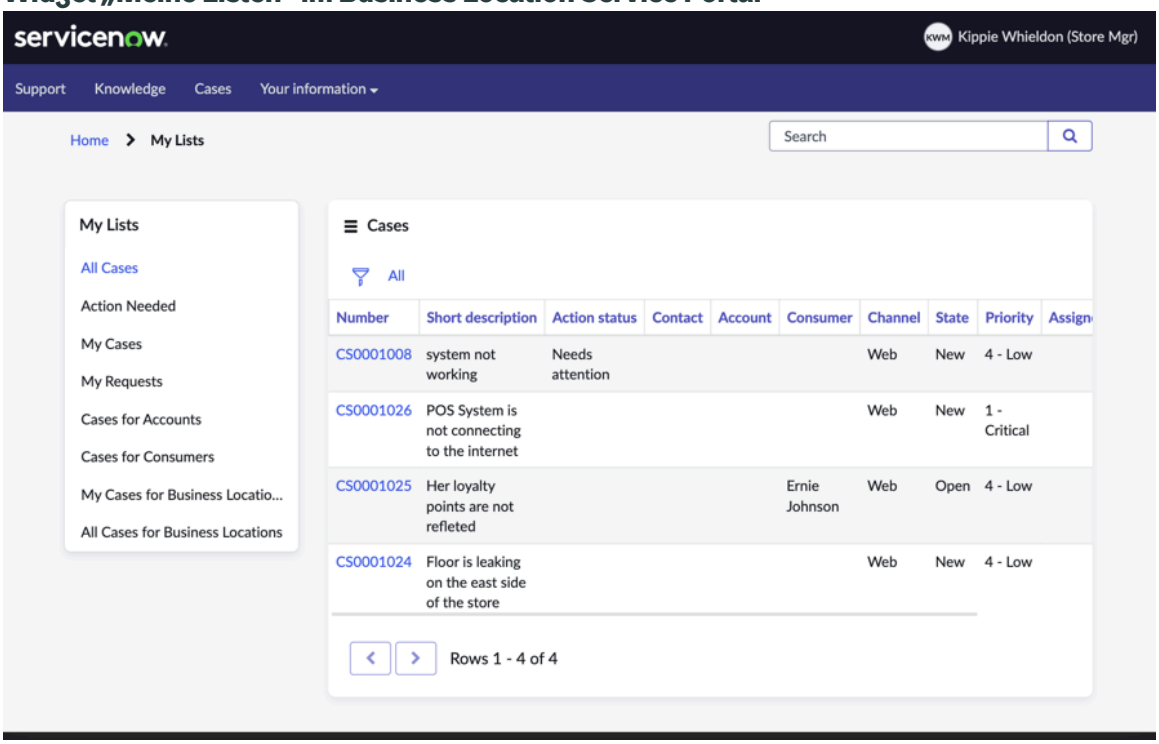
Zugehörige Informationen

Fälle im Business Location Service Portal nachverfolgen

Fälle im Business Location Service Portal nachverfolgen

Sie können Fälle im Namen eines Geschäftsstandorts, für an einem Geschäftsstandort bereitgestellte verkaufte Produkte oder für an einem Geschäftsstandort bereitgestellte installierte Basiselemente nachverfolgen.

Widget „Meine Listen“ im Business Location Service Portal



Je nachdem, welche Rollen dem angemeldeten Benutzer zugewiesen sind, zeigt das Widget die folgenden Filter an.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Filter für Widget „meine Listen“

Meine Listenfilter	Beschreibung
Alle Fälle	Die Liste aller Fälle.
Aktion erforderlich	Zeigt Fälle im Status **Gelöst** an, die auf eine Kundenantwort warten.
Meine Fälle	Fälle für mich.
Meine Anfragen	Fälle, die als Anforderung erstellt werden.
Fälle für Accounts	Vom Account-Beitragenden erstellte Fälle.
Fälle für Verbraucher	Vom „Verbraucher – Beitragender“ erstellte Fälle.
Meine Fälle für Geschäftsstandorte	Fälle, die der beitragende Anwender im Namen seiner Geschäftsstandorte erstellt hat.
Alle Fälle für Geschäftsstandorte	Alle Fälle, die im Namen der Geschäftsstandorte der beitragenden Anwender erstellt wurden, und zwar unabhängig davon, wer den Fall erstellt hat.

Verfolgen Sie Arbeitsaufträge im Serviceportal für Geschäftsstandorte

Ermöglichen Sie Ihren Standortmitarbeitern, Arbeitsaufträge für ihre Geschäftsstandorte mithilfe des Business Location Service Portals (BLSP) nachzuverfolgen. Mit dieser Option können Sie Arbeitsaufträge anzeigen und verwalten, sodass Sie Aufgaben und Aktualisierungen im Zusammenhang mit Ihren spezifischen Standorten nachverfolgen können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, sn_customerservice.service_organization_contributor, sn_customerservice.svc_location_Manager_Contributor, sn_Bus_loc.location_Relationship_Manager oder sn_customerservice.svc_location_Manager

Hinweis: Um auf die vollständige Arbeitsauftragsfunktion zuzugreifen, wird der Rolle „sn_customerservice.service_organization_contributor die Rolle sn_fsm_servicedesk_Agent hinzugefügt.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Arbeitsaufträge sind Anforderungen für Arbeit außerhalb des Unternehmens. Benutzer mit den entsprechenden Rollen erstellen die Arbeitsaufträge und stellen die erforderlichen Informationen bereit, die für die Arbeitsauftragsaufgaben erforderlich sind. Diese Aufträge enthalten Informationen zu den angeforderten Services, einschließlich Kundennamen und -Adressen, Arbeitsstandorten und zugehörigen Konfigurationselementen. Jeder Arbeitsauftrag enthält eine oder mehrere Aufgaben, die bestimmte Details zur auszuführenden Arbeit enthalten, z. B. erforderliche Mitarbeiterkompetenzen oder Teileanforderungen.

Weitere Informationen zu Arbeitsaufträgen finden Sie unter Arbeitsaufträge verwalten .

Prozedur

1. Navigieren zu **Startseite** > **Ihre Informationen** > **Geschäftsstandorte**an.
2. Wählen Sie auf der Seite „Details zum Geschäftsstandort“ den Geschäftsstandort aus, für den Sie den Arbeitsauftrag nachverfolgen möchten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Wählen Sie in der Liste der Arbeitsaufträge an Ihrem Geschäftsstandort eine Arbeitsauftragsnummer aus, um die zugehörigen Details anzuzeigen, einschließlich Standort, Aktivität und Aufgaben.

   Hinweis: Externe Standortbeitragende können nicht auf zugreifen **Arbeitsauftragsaufgaben** Registerkarte.

Verfolgen Sie Kundenaufträge im Serviceportal für Geschäftsstandorte

Ermöglichen Sie Ihren Standortmitarbeitern, Kundenaufträge für ihre Geschäftsstandorte mithilfe des Business Location Service Portals (BLSP) nachzuverfolgen. Dies ermöglicht es den Standortmitarbeitern, Auftragsdetails wie Auftragsstatus, Account- und Channel-Partnerinformationen anzuzeigen und zu überwachen, damit sie über die Kundenaktivitäten im Zusammenhang mit ihren spezifischen Standorten auf dem Laufenden bleiben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle:

- sn_bus_org_orm.org_b2b_sales_rep
- sn_bus_org_orm.org_b2c_ Sales_REP
- sn_bus_org_orm.org_sales_mgr
- sn_bus_org_orm.org_relationship_mgr
- sn_bus_loc.org_sales_mgr, oder
- sn_bus_org_orm.org_ui

Prozedur

1. Navigieren zu **Startseite** > **Ihre Informationen** > **Kundenaufträge**an.
   Auf der Seite wird eine Liste der Kundenaufträge angezeigt, die den Geschäftsstandorten zugeordnet sind.
2. Wählen Sie in der Liste eine Kundenauftragsnummer aus, um die zugehörigen Details anzuzeigen.
   Eine Beschreibung der Felder finden Sie unter Formular „Kundenaufträge“

   Sie können auch auf Kundenaufträge zugreifen, indem Sie zu navigieren **Startseite** > **Ihre Informationen** > **Geschäftsstandorte**an.

Verfolgen und aktualisieren Sie Projekte

Ermöglichen Sie Ihren Standortmitarbeitern, Projekte für ihre Geschäftsstandorte mithilfe des Business Location Service Portals (BLSP) nachzuverfolgen. Sie können Projekte verwalten, um eine effiziente Überwachung des Fortschritts und der Aktualisierungen Ihrer Standorte zu ermöglichen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, sn_Bus_loc.location_project_Stakeholder, sn_customerservice.service_organization_contributor, sn_customerservice.svc_location_Manager_Contributor, sn_Bus_loc.location_Relationship_Manager, und sn_customerservice.svc_location_Manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Startseite** > **Ihre Informationen** > **Geschäftsstandorte**an.
2. Wählen Sie auf der Seite „Details zum Geschäftsstandort“ den Geschäftsstandort aus, für den Sie die Projekte nachverfolgen möchten.
3. Zeigen Sie die Liste der Projekte an, indem Sie auswählen **Projekte** Registerkarte.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. **Wahlweise:** Erstellen Sie einen Fall für den Geschäftsstandort, das Konto oder den Verbraucher, indem Sie auswählen **Fall Erstellen** .
5. Registrieren Sie einen Mitarbeiter am Geschäftsstandort, indem Sie auswählen **Mitglied Hinzufügen** . Weitere Informationen finden Sie unter Mitarbeiter zu einem Geschäftsstandort im Business Location Service Portal hinzufügen.
6. Zu sehen **Projektaufgaben** , **Unterprojekte** Und **Fälle** , Wählen Sie ein Projekt aus.
7. Um eine Aufgabe zu aktualisieren, wählen Sie eine Aufgabe aus der Liste aus.
   Daten, Status, Aufgaben und Fälle können aktualisiert werden.
8. **Wahlweise:** Markieren Sie eine Aufgabe als abgeschlossen, indem Sie auswählen **Als Abgeschlossen Markieren** .
   Status Und **Tatsächliches Enddatum** Wird automatisch aktualisiert.

Berichterstellung und Analytics für Kundenservice-Management

Customer Service Lösungen für Performance Analytics and Reporting enthalten vorkonfigurierte Dashboards mit verwertbaren Datenvisualisierungen zur Verbesserung Ihrer Geschäftsprozesse und zur Quantifizierung des durch den Selfservice erzielten Mehrwerts.

Analytics- und Reporting-Lösungen der Kundenservice-Plattform

Customer Service Lösungen für Performance Analytics and Reporting enthalten vorkonfigurierte Dashboards mit verwertbaren Datenvisualisierungen zur Verbesserung Ihrer Geschäftsprozesse.

Plattformanalyse- und Reporting-Lösungen für Selfservice-Analytics für Kundenservice

Lösungen für Performance Analytics and Reporting enthalten vorverpackte Performance Analytics- und Reporting-Inhalte zur Verwendung mit anderen ServiceNow AI Platform-Produkten. Diese Lösung für Performance Analytics and Reporting quantifiziert den Wert von Selfservice mithilfe des Dashboards „Selfservice-Analysen“ für Customer Service.

Customer Service Lösungen für Performance Analytics and Reporting

Customer Service Lösungen für Performance Analytics and Reporting enthalten vorkonfigurierte Dashboards mit verwertbaren Datenvisualisierungen zur Verbesserung Ihrer Geschäftsprozesse.

Platform Analytics Datenvisualisierungen verwenden Performance Analytics *Indikator*Daten, die Ihnen Daten im Zeitverlauf anzeigen, damit Sie Ihre Geschäftsprozesse analysieren und Verbesserungsbereiche identifizieren können. Mit Lösungen für Performance Analytics and Reporting können Sie mit einem minimalen Setup den Mehrwert von Performance Analytics für Ihre Anwendung nutzen. Sie können auch jederzeit eigene Objekte erstellen.

Um auf verfügbare Dashboards zuzugreifen, navigieren Sie zu **Performance Analytics** > **Dashboards** Und wählen Sie aus **Alle** .

Zwei Lösungen für Performance Analytics and Reporting Sind verfügbar für Kundenservice :

- Customer Service (com.snc.pa.customer_service)
- Customer Service Management – Advanced (com.snc.pa.customer_service_advanced)

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Customer Service Performance Analytics-Lösungen sind eine optionale Funktion, die für die Anwendung Customer Service Management verfügbar ist. Um sie zu verwenden, muss Ihre Lizenz auch Performance Analytics enthalten. Sobald Sie über eine Lizenz verfügen, aktivieren Sie Performance Analytics Premium für Customer Service und die Customer Service Performance Analytics-Lösungen in den Instanzen, in denen Sie die erweiterte Funktionalität nutzen möchten. Für weitere Informationen zur Lizenzierung Performance Analytics, Siehe Ihr Performance Analytics-Abonnement wird aktiviert .

Customer Service-Lösung

Die Customer Service-Lösung fügt die folgenden Funktionen hinzu.

Hinweis: Performance Analytics - Spotlight (com.snc.pa.spotlight) wird mit dieser Lösung automatisch aktiviert.

Spotlight-Gruppen: Fall-Spotlight.

Dashboards:

- Kundenservice-Mitarbeiter
- Kundenservice-Manager

Customer Service Management – erweiterte Lösung

Die Lösung Customer Service Management - Advanced fügt die folgenden Funktionen hinzu.

Hinweis: Performance Analytics - Spotlight (com.snc.pa.spotlight) wird mit dieser Lösung automatisch aktiviert.

Spotlight-Gruppen: Fall-Spotlight.

Dashboards:

- Kundenservice-Mitarbeiter – erweitert
- Kundenservice-Manager – erweitert

Diese Dashboards enthalten alle Informationen, die in den Dashboards für die Kundenservice-Basislösung angezeigt werden, aber auch zusätzliche Indikatoren für die folgenden Funktionen. Aktivieren Sie alle Plugins unten, um die zusätzlichen Indikatoren anzuzeigen.

- Verwaltung schwerwiegender Probleme
- Aktionsstatus des Kundenservicefalls
- Kundenservice mit Anforderungsmanagement
- Kundenservice mit Servicemanagement
- Mitarbeiterchat
- Erweiterte Arbeitszuweisung für CSM
- Performance Analytics - Inhaltspaket - Erweiterte Arbeitszuweisung

Hinweis: Weitere Informationen zu den Indikatoren für das Management schwerwiegender Probleme finden Sie unter Analytics für das Management schwerwiegender Probleme .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Von der Lösung Customer Service Management – Advanced werden dem Analytics Hub auch zusätzliche Service Management-Indikatoren hinzugefügt. Weitere Informationen finden Sie unter Integration von Kundenservice-Management mit Service-Management-Analytics .

Performance Analytics für Customer Service Management aktivieren

Um Performance Analytics für Kundenservice-Management zu aktivieren, kann ein Anwender mit der Administratorrolle zu navigieren **Performance Analytics** > **Geführtes Setup**an. Klicken Sie auf **Erste Schritte** und scrollen Sie dann zum Abschnitt für Customer Service. Das Setup mit Anleitung führt Sie durch den gesamten Einrichtungs- und Konfigurationsprozess.

Zugehörige Informationen

Rangfolge von Datensätzen mit Spotlight festlegen

Dashboard „Kundenportal-Nutzung“

Mit dem Dashboard „Kundenportalnutzung“ können Sie die Anwendernutzung von Portalen nachvollziehen, indem Sie eine aggregierte Anzahl der monatlich erstellten Sitzungen anzeigen.

Diese Sitzungen stellen keine einzelnen Anwender dar. Wenn Sie beispielsweise an zwei verschiedenen Tagen auf das Portal zugreifen, werden es als zwei separate Sitzungen gezählt. Weitere Informationen dazu, wie eine zusammengefasste Sitzung gezählt wird, finden Sie unter Berechnung der Portalnutzung.

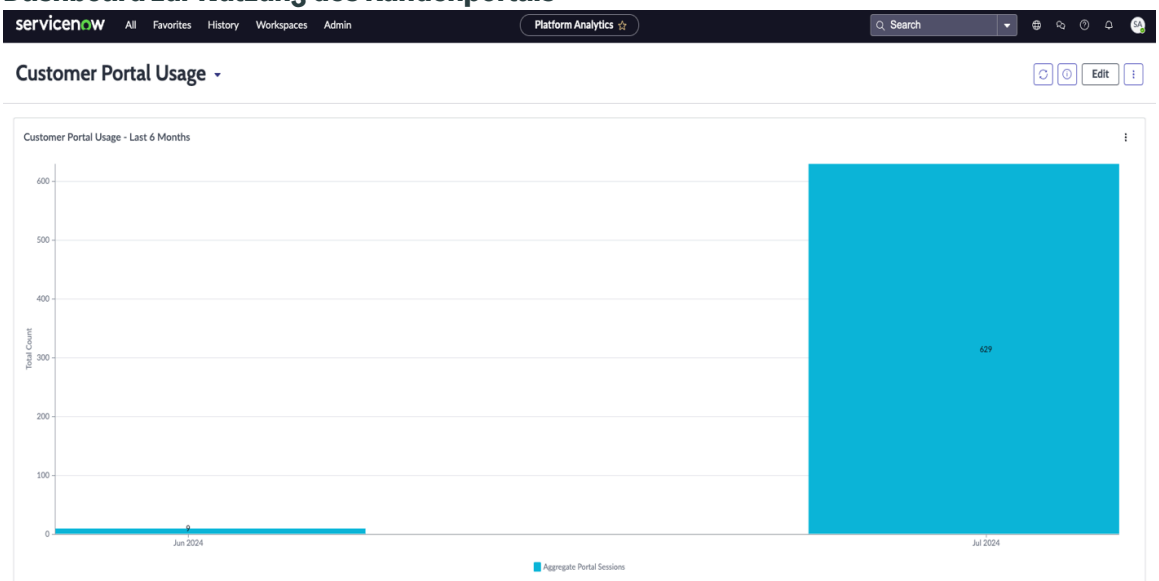
Sie können auf das Dashboard zugreifen, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Selfservice** > **Dashboards**an. Suchen und wählen Sie auf der Dashboard-Seite aus `Nutzung Des Kundenportals` .

Um auf detailliertere Informationen zuzugreifen, platzieren Sie Ihre Maus über einen der grafischen Berichte. Diese Diagramme können als PNG- oder JPEG-Dateien gespeichert werden, sodass Sie sie E-Mails hinzufügen oder in Ihre Präsentationen aufnehmen können. Darüber hinaus können alle Diagramme aktualisiert werden, um die aktuellen Daten anzuzeigen. Ein Beispiel für das Dashboard-Layout wird in der folgenden Abbildung angezeigt.

Hinweis: Die Registerkarte Kundenportal-Nutzung ist verfügbar, wenn das Plugin „Kundenservice“ (com.sn_customerservice) aktiviert ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dashboard zur Nutzung des Kundenportals



Endanwender und Rollen

Endanwender und Ziel	Erforderliche Rolle
Administrator: • Kann die Daten bearbeiten • Kann das Dashboard anzeigen	Administrator

Erforderliche Definitionen für das Dashboard „Kundenportal-Nutzung“

Definitionen	Beschreibung
DEFN1003689	Ruft alle Sitzungsanzahlen des Gastportals für gestern ab. Häufigkeit: Täglich **Hinweis:** Anmeldeseiten sind von den Berechnungen der Gastnutzung ausgeschlossen.
DEFN1003690	Ruft alle Sitzungsanzahlen des Bot-Portals für gestern ab. Häufigkeit: Täglich
DEFN1003691	Ruft alle Sitzungsanzahlen des externen Anwenderportals für gestern ab. Häufigkeit: Täglich
DEFN1003724	Ruft aggregierte gebührenpflichtige externe Portalsitzungen für den letzten Monat ab.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Definitionen	Beschreibung
	Häufigkeit: Monatlich

Kundenservice-Mitarbeiter-Dashboard

Das Dashboard „Kundenservice-Mitarbeiter“ bietet schnellen Zugriff auf Ihre Fälle basierend auf Kriterien, mit denen Sie Ihre Arbeit priorisieren können. Das Dashboard zeigt auch Zusammenfassungsdaten zu Metriken für Ihre Organisation an.

Navigieren Sie zum Anzeigen des Dashboards „Kundenservice-Mitarbeiter“ zu **Performance Analytics** > **Dashboards**an. Klicken Sie auf die Registerkarte **Alle**, und wählen Sie **Customer Service Management** aus dem Menügruppe aus. Klicken Sie auf die Kachel **Kundenservice-Agent** oder **Kundenservice-Agent – erweitert**.

Die Lösung „Customer Service Management – Advanced Performance Analytics“ fügt das Dashboard „Kundenservice-Mitarbeiter – erweitert“ hinzu. Das erweiterte Dashboard enthält zwei zusätzliche Indikatoren: das Überschreiten des Chatziels und das Überschreiten des Fallziels.

Endanwender und Rollen

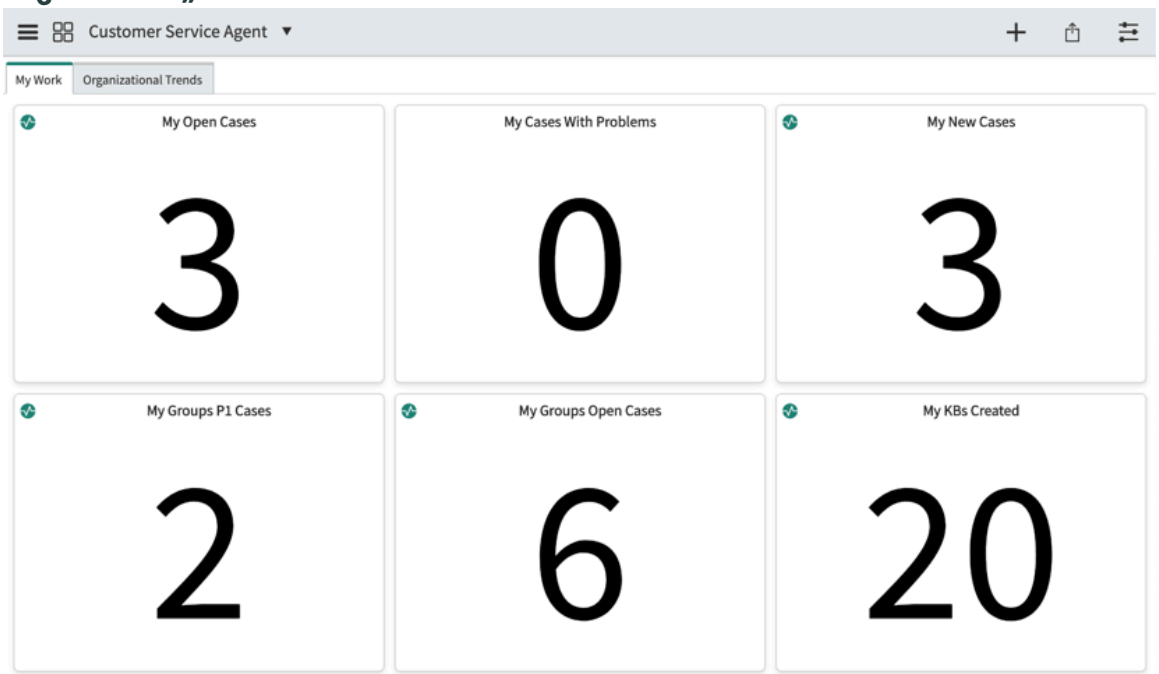
Das Dashboard „Kundenservice-Mitarbeiter“ enthält die folgenden Endanwender und Rollen.

Agent-Dashboard-Endanwender und -Rollen

Endanwender und Ziel	Erforderliche Rolle
Kundenservice-Mitarbeiter: Zeigen Sie Ihre zugewiesenen Fälle an und priorisieren Sie sie. Zeigen Sie Falltrends für alle Kundenservice-Mitarbeiter an.	sn_customerservice_agent
Kundenservice-Manager: Zeigen Sie Ihre zugewiesenen Fälle an und priorisieren Sie sie. Zeigen Sie Falltrends für alle Kundenservice-Mitarbeiter an.	sn_customerservice_manager
Inhaltsadministrator: Kann das Dashboard bearbeiten und Benutzer, Gruppen und Rollen für das Dashboard verwalten.	pa_admin
Inhaltsersteller: Kann das Dashboard anzeigen.	pa_viewer

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registerkarte „Meine Arbeit“



Berichte

Das Kundenservice-Mitarbeiter-Dashboard enthält die folgenden Berichte.

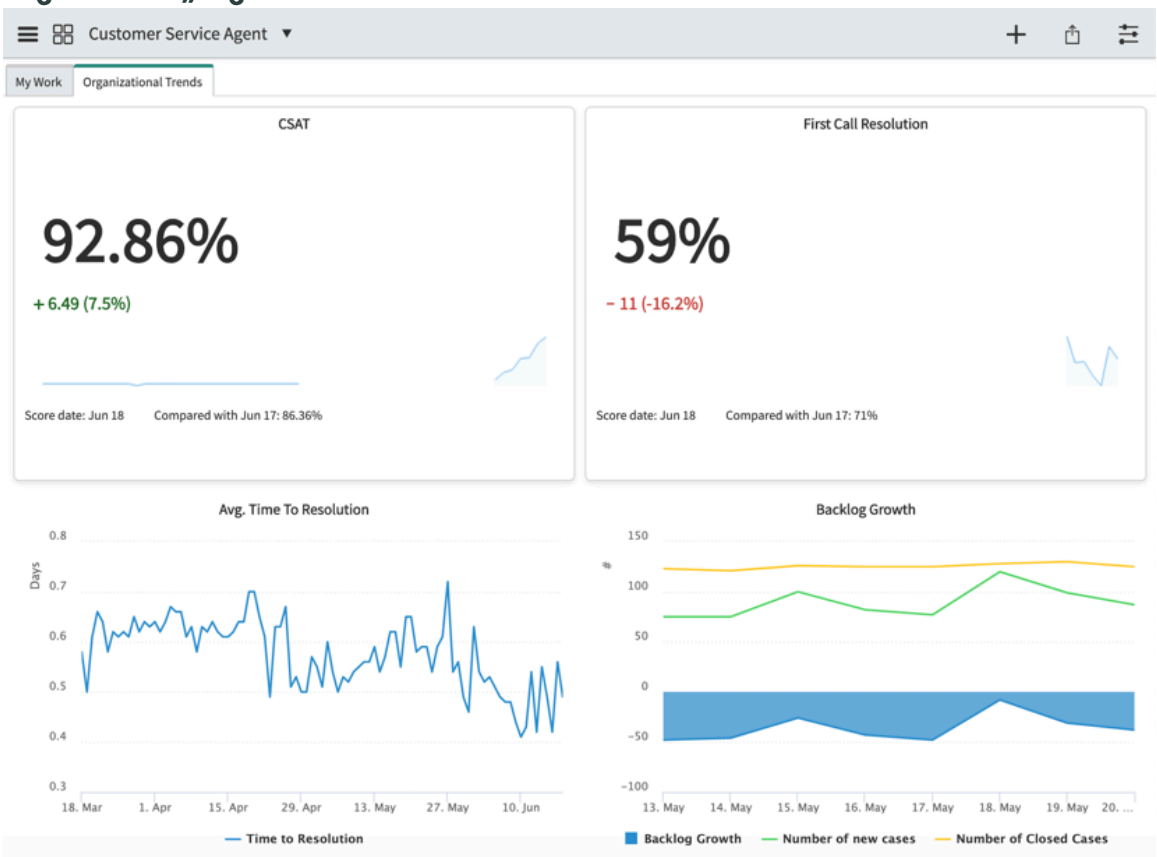
Service Desk-Mitarbeiter-Dashboard-Berichte

Titel	Beschreibung
Meine offenen Fälle	Mir zugewiesene Fälle, die nicht aufgelöst, geschlossen oder abgebrochen wurden.
Meine Fälle mit Problemen	Mir zugewiesene Fälle, die Teil eines übergeordneten Falls sind, der einem Systemadministrator zugewiesen ist. **Hinweis:** Um diese Daten im Dashboard anzuzeigen, fügen Sie der Rolle sn_customerservice_Agent die Rolle sn_Problem_read hinzu.
Meine neuen Fälle	Fälle, auf die ich noch nicht geantwortet habe.
P1-Fälle meiner Gruppe	P1-Fälle, die einem Mitglied meiner Gruppe zugewiesen sind.
Offene Fälle meiner Gruppe	Fälle, die einem Mitglied meiner Gruppe zugewiesen wurden, die nicht aufgelöst, geschlossen oder abgebrochen wurden.
Meine erstellten KBs	Liste aller von mir erstellten KB-Artikel.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registerkarte „Organisationstrends“



Indikatoren

Das Dashboard „Kundenservice-Mitarbeiter“ enthält die folgenden Indikatoren.

Agent-Dashboard-Indikatoren

Indikator	Beschreibung
CSAT	Durchschnittliche Kundenzufriedenheit basierend auf Umfrageergebnissen. Die prozentuale Änderung im aktuellen Zeitraum wird unter dem Gesamtprozentsatz angezeigt. Weitere Informationen zu CSAT finden Sie unter Umfragen zur Zufriedenheit mit dem Kundenservice.
Lösung beim ersten Anruf	Prozentsatz der Fälle, die während des ersten Kontakts mit dem Kunden gelöst wurden. Die prozentuale Änderung im aktuellen Zeitraum wird unter dem Gesamtprozentsatz angezeigt.
Chat-Ziel überschritten	Prozentsatz aller Chat-Arbeitsaufgaben, die die Zielwartezeit überschritten haben. Weitere Informationen zum Chat-Servicekanal finden Sie unter Servicekanäle für erweiterte Arbeitszuweisung **Hinweis:** Dieser Indikator kann nur im Dashboard „Kundenservice-Mitarbeiter – erweitert“ angezeigt werden.
Fallziel überschritten	Prozentsatz aller Arbeitsaufgaben im Fall, die die Zielwartezeit überschritten haben. Weitere Informationen zum Fallservicekanal finden Sie unter Servicekanäle für erweiterte Arbeitszuweisung

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Agent-Dashboard-Indikatoren (Fortsetzung)

Indikator	Beschreibung
	Hinweis: Dieser Indikator kann nur im Dashboard „Kundenservice-Mitarbeiter – erweitert“ angezeigt werden.
Durchschnitt Lösungszeit	Durchschnittliche Zeit, zu der ein Fall als geschlossen oder gelöst markiert wird. **Hinweis:** Im Dashboard „Kundenservice-Mitarbeiter – erweitert“ wird dieser Indikator als „Durchschnittliche Zeit bis zur Lösung“ bezeichnet.
Backlog-Wachstum	Anzahl der Fälle im Rückstand für alle Kundenservice-Mitarbeiter im Laufe der Zeit.

Dashboard Kundenservice-Manager

Das Kundenservice-Manager-Dashboard zeigt Diagramme und Zusammenfassungsdaten zu Metriken wie Rückstand, Lösungsraten, SLA, Kundenzufriedenheit und Pro-Mitarbeiter-KPIs an.

Navigieren Sie zum Anzeigen des Dashboards „Kundenservice-Manager“ zu **Performance Analytics** > **Dashboards**an. Klicken Sie auf die Registerkarte **Alle**, und wählen Sie **Customer Service Management** aus dem Menügruppe aus. Klicken Sie auf die Kachel **Kundenservice-Manager** oder **Kundenservice-Manager – erweitert**.

Die Lösung Kundenservice-Management – Advanced Performance Analytics fügt das Dashboard „Customer Service-Manager – erweitert“ hinzu. Das erweiterte Dashboard enthält die zusätzliche Registerkarte „Arbeitszuweisungsanalytik“.

Endanwender und Rollen

Endanwenderrollen und -Ziele

Endanwender und Ziel	Erforderliche Rolle
Kundenservice-Manager: Zeigen Sie Fall-Metriken wie Rückstand, Lösungsraten, SLA, Kundenzufriedenheit und Pro-Mitarbeiter-KPIs an, um die aktuelle Leistung des Kundenservice in Ihrer Organisation zu verstehen.	sn_customerservice_manager
Inhaltsadministrator: Kann das Dashboard bearbeiten und Benutzer, Gruppen und Rollen für das Dashboard verwalten.	pa_admin
Inhaltsersteller: Kann das Dashboard anzeigen.	pa_viewer

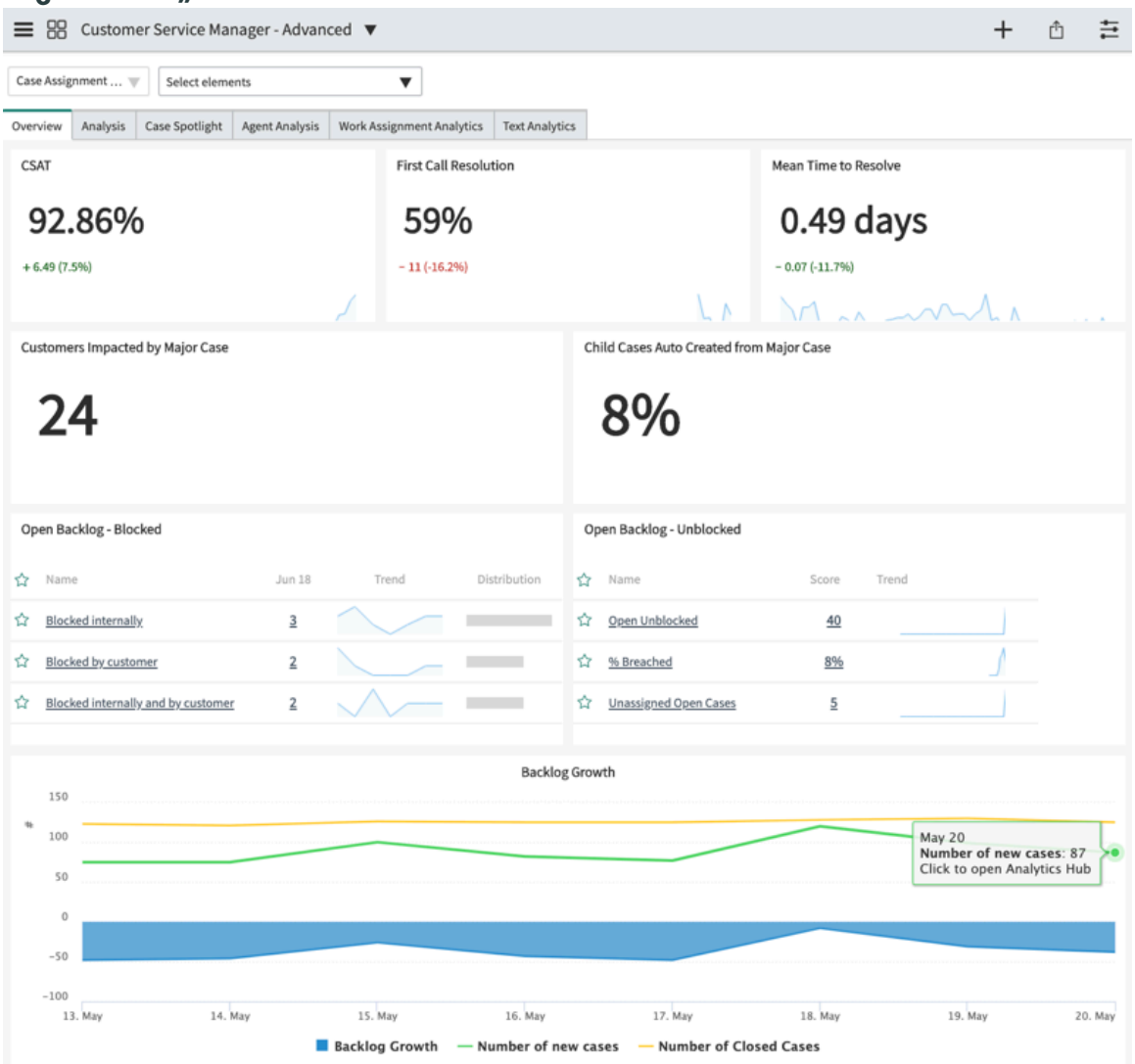
Dashboard-Aufgliederung

Das Kundenservice-Manager-Dashboard verwendet die Aufgliederung der Fall-Zuweisungsgruppe. Wählen Sie eine oder mehrere Gruppen aus, um Daten nur für diese Gruppen anzuzeigen. Standardmäßig werden Daten aus allen Gruppen auf dem Dashboard angezeigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registerkarte „Übersicht“



Übersicht Indikatoren

Kundenservice-Manager: Erweiterte Indikatoren

Indikator	Beschreibung
CSAT	Durchschnittliche Kundenzufriedenheit basierend auf Umfrageergebnissen. Die prozentuale Änderung im aktuellen Zeitraum wird unter dem Gesamtprozentsatz angezeigt. Weitere Informationen zu CSAT finden Sie unter Umfragen zur Zufriedenheit mit dem Kundenservice.
Lösung beim ersten Anruf	Prozentsatz der Fälle, die während des ersten Kontakts mit dem Kunden gelöst wurden. Die prozentuale Änderung im aktuellen Zeitraum wird unter dem Gesamtprozentsatz angezeigt.
Durchschnittliche Zeit bis zur Lösung	Durchschnittliche Zeit, zu der ein Fall als geschlossen oder gelöst markiert wird. Die prozentuale Änderung im aktuellen Zeitraum wird unter dem Gesamtprozentsatz angezeigt.
Von schwerwiegenden Fällen betroffene Kunden	Anzahl der von schwerwiegenden Fällen betroffenen Kunden

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kundenservice-Manager: Erweiterte Indikatoren (Fortsetzung)

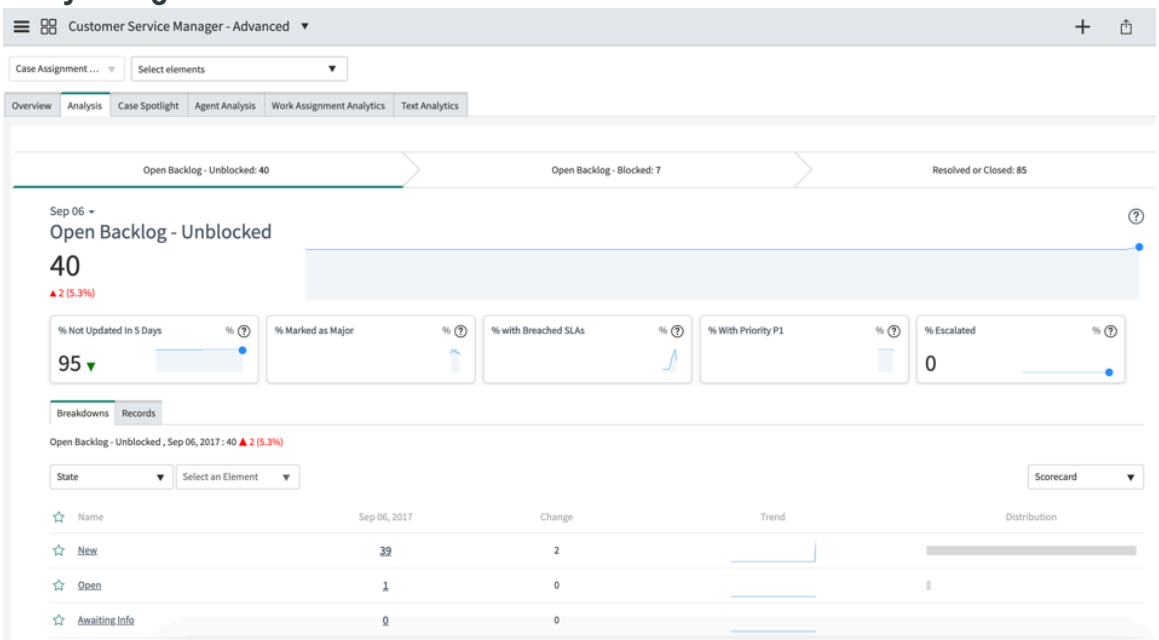
Indikator	Beschreibung
Untergeordnete Fälle, die automatisch aus einem schwerwiegenden Fall erstellt wurden	Prozentsatz der untergeordneten Fälle, die automatisch aus einem schwerwiegenden Fall erstellt werden.
Offener Rückstand – gesperrt	Anzahl der Fälle, die blockiert sind und nicht aufgelöst wurden.
Offener Rückstand – entsperrt	Anzahl der Fälle, die nicht blockiert sind und nicht aufgelöst wurden.
Backlog-Wachstum	Anzahl der Fälle im Rückstand für alle Kundenservice-Mitarbeiter im Laufe der Zeit.

Kundenservicemanager-Indikatoren

Indikator	Beschreibung
CSAT	Durchschnittliche Kundenzufriedenheit basierend auf Umfrageergebnissen. Die prozentuale Änderung im aktuellen Zeitraum wird unter dem Gesamtprozentsatz angezeigt. Weitere Informationen zu CSAT finden Sie unter Umfragen zur Zufriedenheit mit dem Kundenservice.
Lösung beim ersten Anruf	Prozentsatz der Fälle, die während des ersten Kontakts mit dem Kunden gelöst wurden. Die prozentuale Änderung im aktuellen Zeitraum wird unter dem Gesamtprozentsatz angezeigt.
Offene Fälle mit verletzten SLAs	Prozentsatz der Fälle, die nach der vom Service Level Agreement (SLA) erforderlichen Zeit offen geblieben sind.
Nicht zugewiesene offene Fälle	Anzahl offener Fälle, die keinem Kundenservice-Mitarbeiter zugewiesen sind.
Durchschnitt Lösungszeit	Durchschnittliche Zeit, zu der ein Fall als geschlossen oder gelöst markiert wird. Die prozentuale Änderung im aktuellen Zeitraum wird unter dem Gesamtprozentsatz angezeigt.
Backlog-Wachstum	Anzahl der Fälle im Rückstand für alle Kundenservice-Mitarbeiter im Laufe der Zeit.
Backlog von offenen Fällen	Diagramm der kumulativen offenen Fälle und des Fallalters im Laufe der Zeit.
Offenes Backlog	Anzahl der Fälle, die nicht gelöst wurden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Analyse-Registerkarte



Trenddiagramm des Fallrückstände im Zeitverlauf. Klicken und bewegen Sie den Cursor, um Daten für ein beliebiges Datum anzuzeigen. Indikatoren zeigen Daten für das ausgewählte Datum an.

Analyseindikatoren

Kundenservicemanager-Analyseindikatoren

Status	Indikator	Beschreibung
Offener Rückstand – entsperrt	% in 5 Tagen nicht aktualisiert	Prozentsatz offener Fälle, die Kundenservice-Mitarbeiter in den letzten 5 Tagen nicht aktualisiert haben.
	% als schwerwiegend markiert	Prozentsatz offener Fälle, die schwerwiegend sind.
	% mit verletzten SLAs	Prozentsatz offener Fälle, die nach der für das SLA erforderlichen Zeit offen geblieben sind.
	% mit Priorität P1	Prozentsatz offener Fälle, die eine kritische Priorität haben.
	% eskaliert	Prozentsatz offener Fälle, die eskaliert wurden.
	% mit Problem	Prozentsatz offener Fälle, die mit einem Problem verbunden sind.
	% Agent-Neuzuweisung	Prozentsatz offener Fälle, in denen sich das Feld „zugewiesen an“ mindestens einmal geändert hat.
	% der schwerwiegenden Kandidaten	Prozentsatz offener Fälle, die als Kandidaten für einen schwerwiegenden Fall vorgeschlagen wurden.
	% mindestens einmal neu geöffnet	Prozentsatz offener Fälle, in denen der Status zuvor „Gelöst“ war.
	% mit Anforderung	Prozentsatz offener Fälle, die mit einer Anforderung verbunden sind.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kundenservicemanager-Analyseindikatoren (Fortsetzung)

Status	Indikator	Beschreibung
Gelöst oder geschlossen	% mit Problem	Prozentsatz geschlossener Fälle, die mit einem Problem verbunden sind.
	% verursacht durch Change	Prozentsatz der geschlossenen Fälle, die durch einen Change verursacht wurden.
	Am selben Tag geschlossen	Anzahl der Fälle, die am selben Tag geschlossen wurden, an dem sie erstellt wurden.
	% mindestens einmal neu geöffnet	Prozentsatz geschlossener Fälle, die mindestens einmal auf den Status „Offen“ zurückgesetzt wurden.
	% der gelösten schwerwiegenden Fälle	Prozentsatz geschlossener Fälle, die schwerwiegende Fälle sind.
	% neu zugewiesen	Prozentsatz geschlossener Fälle, die neu zugewiesen wurden.
	% mit verletzten SLAs	Prozentsatz geschlossener Fälle, die nach der für das SLA erforderlichen Zeit offen blieben.
	% mit Change	Prozentsatz geschlossener Fälle, die mit einem Problem verbunden sind.
	% mit Incident	Prozentsatz geschlossener Fälle, die mit einem Incident verbunden sind.
	% mit Anforderung	Prozentsatz geschlossener Fälle, die mit einer Anforderung verbunden sind.

Analyseaufgliederungen

Wählen Sie eine Aufgliederung aus, um Fälle anzuzeigen, die nach dieser Aufgliederung gruppiert sind.

Fälle im Status „Offener Rückstand – nicht blockiert“ können nach den folgenden Aufgliederungen gruppiert werden.

- Fall-Zuweisungsgruppe
- Fall zugewiesen an
- Account
- Produkt
- Status
- Priorität
- Kategorie
- Kanal

Fälle im Status „Offener Rückstand – blockiert“ können nach den folgenden Aufgliederungen gruppiert werden.

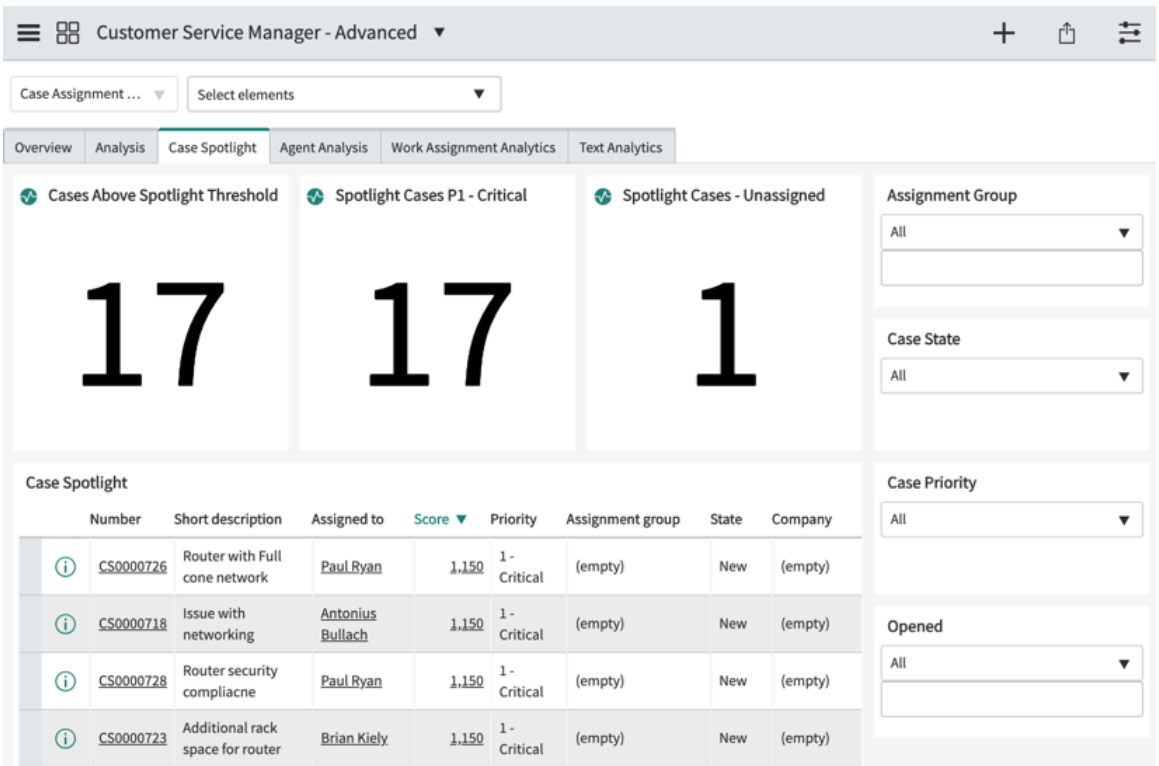
- Aktionsstatus „Blockiert“
- Fall-Zuweisungsgruppe

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Fälle im Status „Gelöst“ oder „Geschlossen“ können nach den folgenden Aufgliederungen gruppiert werden.

- Fall-Zuweisungsgruppe
- Fall zugewiesen an
- Account
- Produkt
- Alter
- Priorität
- Kategorie
- Kontakt

Registerkarte „Fall-Spotlight“



Fall-Spotlight-Aufgliederungen

Wählen Sie Werte für die Aufgliederungen aus, um die im Dashboard angezeigten Daten zu filtern.

- Zuweisungsgruppe
- Fallstatus
- Fallpriorität
- Geöffnet

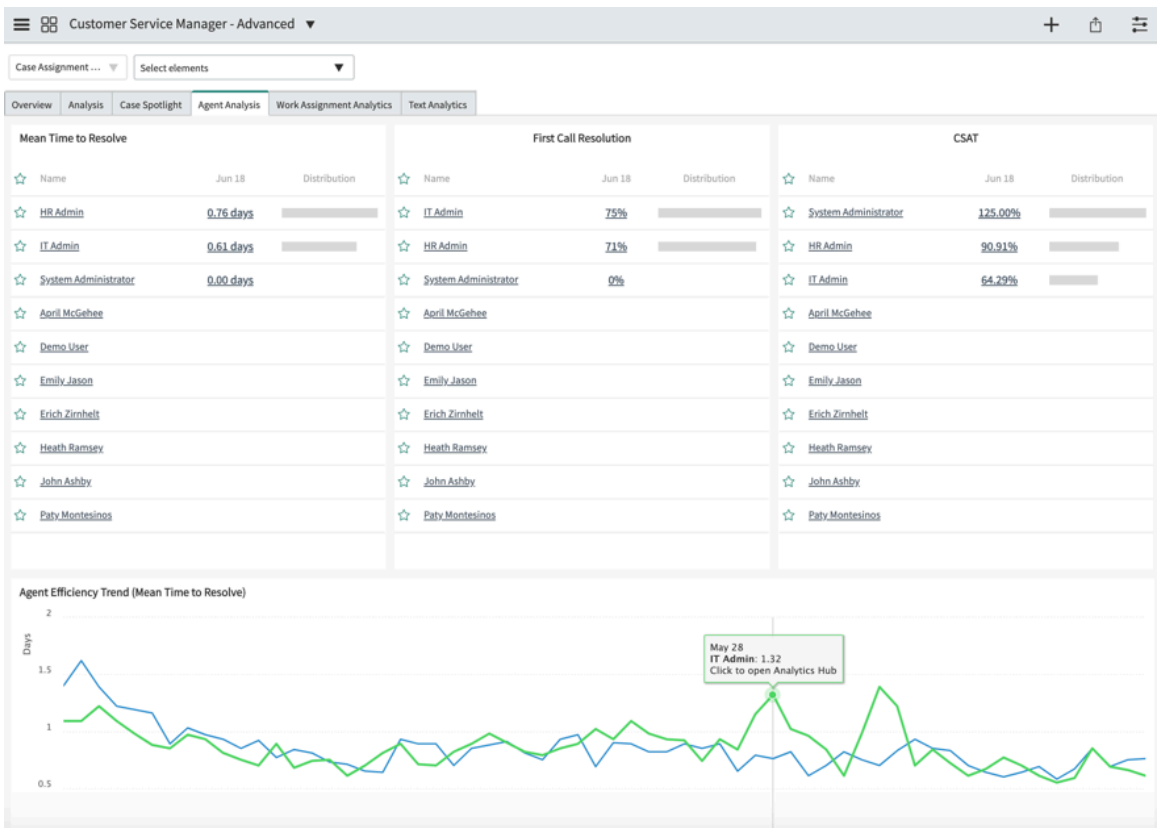
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Fall-Spotlight-Berichte

Kundenservicemanager-Fall-Spotlight-Berichte

Titel	Beschreibung
Fälle über Spotlight-Schwellenwert	Anzahl der Fälle, die den Schwellenwert für den Fall-Spotlight überschreiten. Jeder Fall, bei dem der **Status** „Neu“, „Offen“ oder „Auf Info warten“ lautet, wird basierend auf der Priorität und dem Datum der letzten Aktualisierung bewertet. Die Punktzahl wird mit dem Schwellenwert verglichen, um Fälle mit hoher Priorität im Spotlight zu platzieren. **Hinweis:** Sie können den Schwellenwert und die Kriterien der Fall-Spotlight-Spotlight-Gruppe bearbeiten, um verschiedene Arten von Fällen basierend auf den Anforderungen Ihrer Organisation im Spotlight zu platzieren.
Spotlight-Fälle P1 - kritisch	Anzahl der Fälle, die den Schwellenwert für den Fall-Spotlight überschreiten und Priorität 1 haben.
Spotlight-Fälle – nicht zugewiesen	Anzahl der Fälle, die den Schwellenwert für den Fall-Spotlight überschreiten und keinem Kundenservice-Mitarbeiter zugewiesen sind.
Fall-Spotlight	Liste der Fälle, die den Schwellenwert für den Fall-Spotlight überschreiten.

Registerkarte „Agent-Analyse“



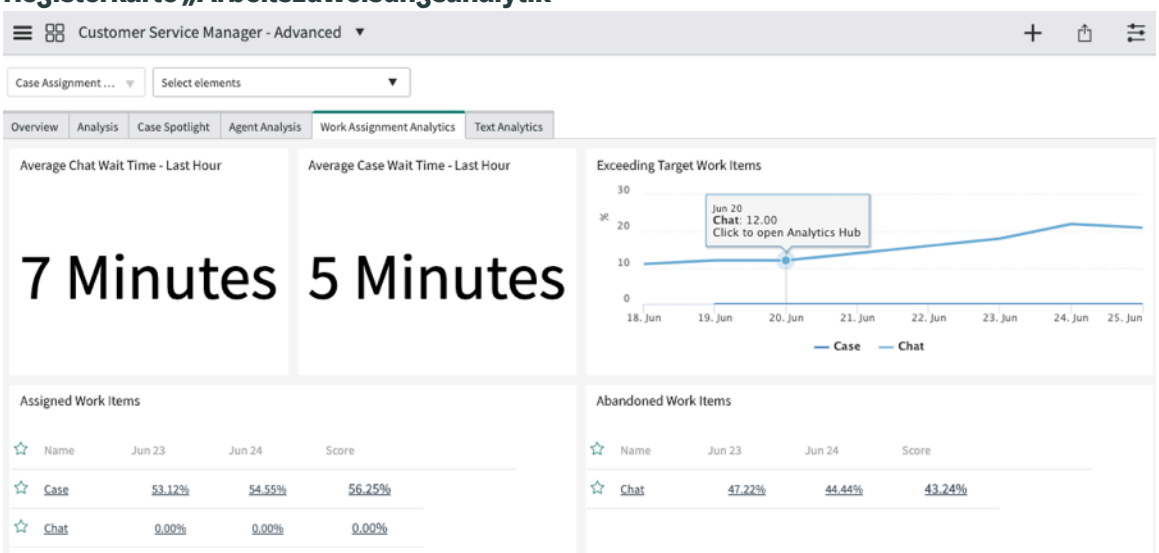
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Indikatoren für Kundenservice-Mitarbeiter-Analyse

Analyseindikatoren für Kundenservice-Manager-Mitarbeiter

Indikator	Beschreibung
Durchschnitt Lösungszeit	Durchschnittliche Zeit, für die ein Fall für jeden Kundenservice-Mitarbeiter als geschlossen oder gelöst markiert wird. Geordnet vom schnellsten zum langsamsten. **Hinweis:** Im Dashboard „Kundenservice-Manager – Advanced“ wird dieser Indikator als „Durchschnittliche Zeit bis zur Lösung“ bezeichnet.
Lösung beim ersten Anruf	Prozentsatz der Fälle für jeden Kundenservice-Mitarbeiter, die während des ersten Kontakts mit dem Kunden gelöst wurden. Geordnet vom höchsten zum niedrigsten Rang.
CSAT	Durchschnittliche Kundenzufriedenheit für jeden Kundenservice-Mitarbeiter basierend auf Umfrageergebnissen. Geordnet vom höchsten zum niedrigsten Rang. Weitere Informationen zu CSAT finden Sie unter Umfragen zur Zufriedenheit mit dem Kundenservice.
Agent-Effizienztrend (durchschnittliche Zeit bis zur Lösung)	Durchschnittliche Zeit, für die ein Fall im Laufe der Zeit für jeden angezeigten Kundenservice-Mitarbeiter als geschlossen oder gelöst markiert wurde.
Geschlossene Fälle nach Agent und Account.	Anzahl der Fälle, die von jedem Kundenservice-Mitarbeiter für jedes Account geschlossen wurden.

Registerkarte „Arbeitszuweisungsanalytik“



Hinweis: Die Registerkarte „Arbeitszuweisungsanalytik“ kann nur im Dashboard „Kundenservice-Manager – erweitert“ angezeigt werden. Customer Service [com.sn_customerservice] und Performance Analytics - Content Pack - Advanced Work Assignment [com.snc.pa.awa] müssen auf Ihrer Instanz aktiviert sein.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Berichte zu Arbeitszuweisungsanalysen

Customer Service Manager – Analytics-Berichte zur Arbeitszuweisung

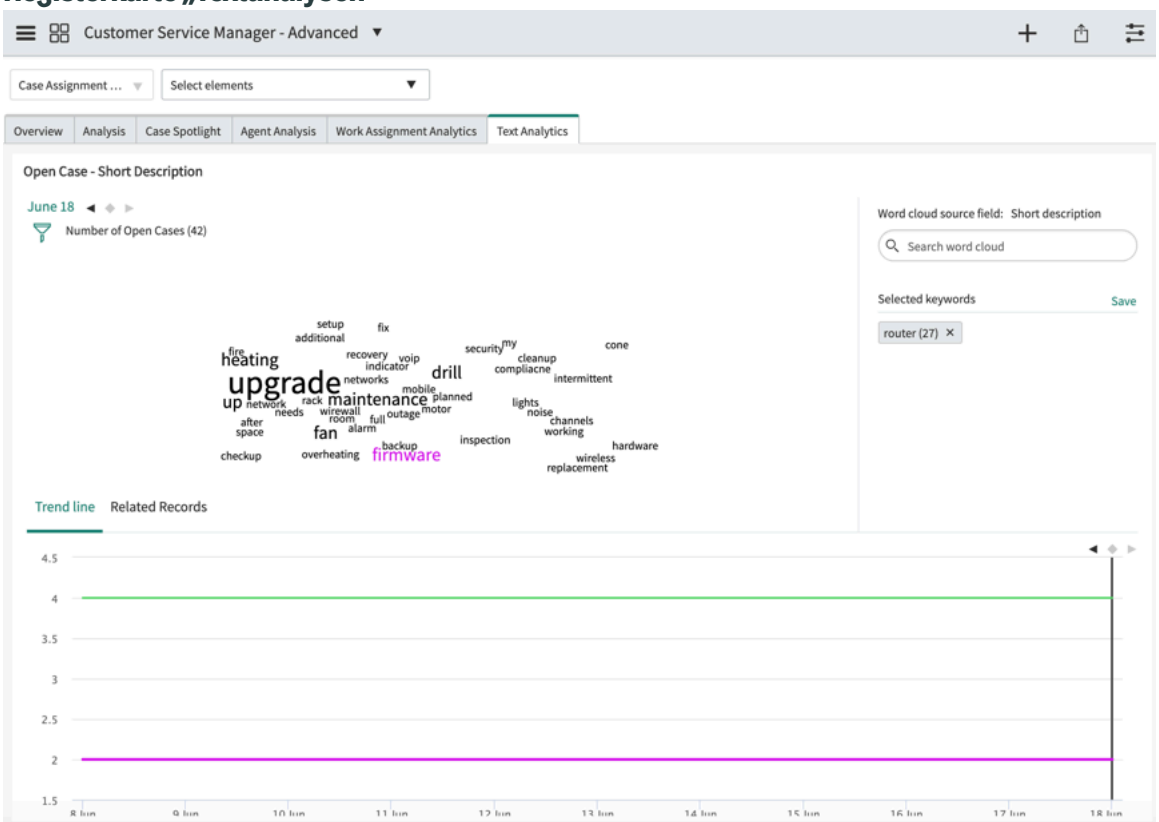
Bericht	Beschreibung
Durchschnittliche Chat-Wartezeit – letzte Stunde	Durchschnittliche Zeit, die Kunden in der letzten Stunde auf eine Kundenservice-Mitarbeiter-Antwort für Chat-Arbeitsaufgaben gewartet haben.
Durchschnittliche Fall-Wartezeit – letzte Stunde	Durchschnittliche Zeit, die Kunden in der letzten Stunde auf eine Kundenservice-Mitarbeiter-Antwort für Fall-Arbeitsaufgaben gewartet haben.

Indikatoren für Arbeitszuweisungsanalytik

Analytics-Indikatoren für Arbeitszuweisung für Kundenservice-Manager

Indikator	Beschreibung
Arbeitselemente, die das Ziel überschreiten	Prozentsatz aller Arbeitsaufgaben, die die Zielwartezeit überschritten haben.
Zugewiesene Arbeitselemente	Prozentsatz aller Arbeitsaufgaben, die Kundenservice-Mitarbeitern zugewiesen sind.
Verworfene Arbeitselemente	Prozentsatz aller Arbeitsaufgaben, die Kundenservice-Mitarbeiter aufgegeben haben.

Registerkarte „Textanalysen“



Hinweis: Die Registerkarte „Textanalysen“ ist nur sichtbar, wenn das Plugin „Performance Analytics Premium for Customer Service“ [com.snc.pa.premium.cs] installiert ist.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Textanalysen zeigt eine Wortwolke der am häufigsten verwendeten Wörter und Ausdrücke in den Kurzbeschreibungen offener Fälle an und bietet Einblicke in neu auftretende Probleme, die von Benutzern gemeldet werden.

- Führen Sie einen Drilldown für ein Wort durch, um andere Wörter anzuzeigen, die mit Fällen verknüpft sind, die dieses Stichwort enthalten.
- Suchen Sie in der Wortwolke nach bestimmten Begriffen.

Trendlinie: Zeigt die Häufigkeit der Top-Schlüsselwörter im Zeitverlauf an. Klicken und bewegen Sie den Cursor, um Daten für ein beliebiges Datum anzuzeigen.**Zugehörige Datensätze**: Liste der Fälle, die die Stichwörter enthalten, die Sie aus der Wortwolke ausgewählt haben.

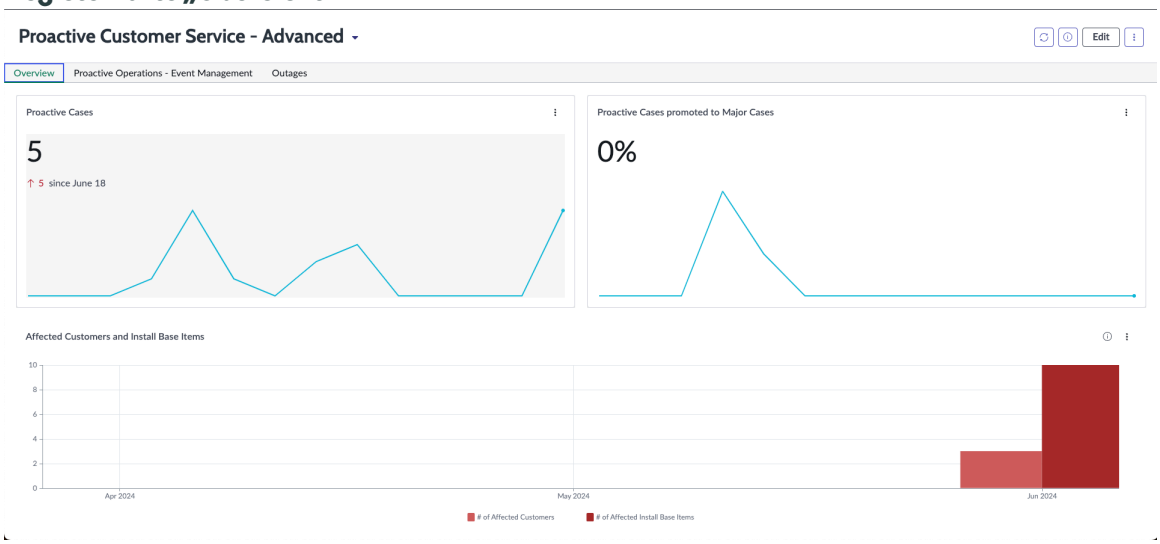
Dashboard „Proactive Customer Service – Erweitert“

Das Dashboard „Proactive Customer Service – Erweitert“ hilft Kundenservice-Managern, Leistungskennzahlen (KPIs) nachzuverfolgen, um zu verstehen, wie proaktiv sie bei der Identifizierung und Kommunikation von Problemen waren, die sich auf Kunden auswirken. Das Dashboard ermöglicht Kundenservice-Managern auch, die Geschäftsauswirkungen von Ausfällen im Laufe der Zeit zu bewerten. Installieren Sie das Plugin „Erweitertes Dashboard für proaktiven Kundenservice“ (com.snc.PA.Customer_Service_Advanced), um die erweiterten Dashboards anzuzeigen und zu überwachen.

Wichtig: Beginnend mit Xanadu Release, das Dashboard „proaktiver Kundenservice – Erweitert“ bietet ein neues, modernisiertes Erscheinungsbild.

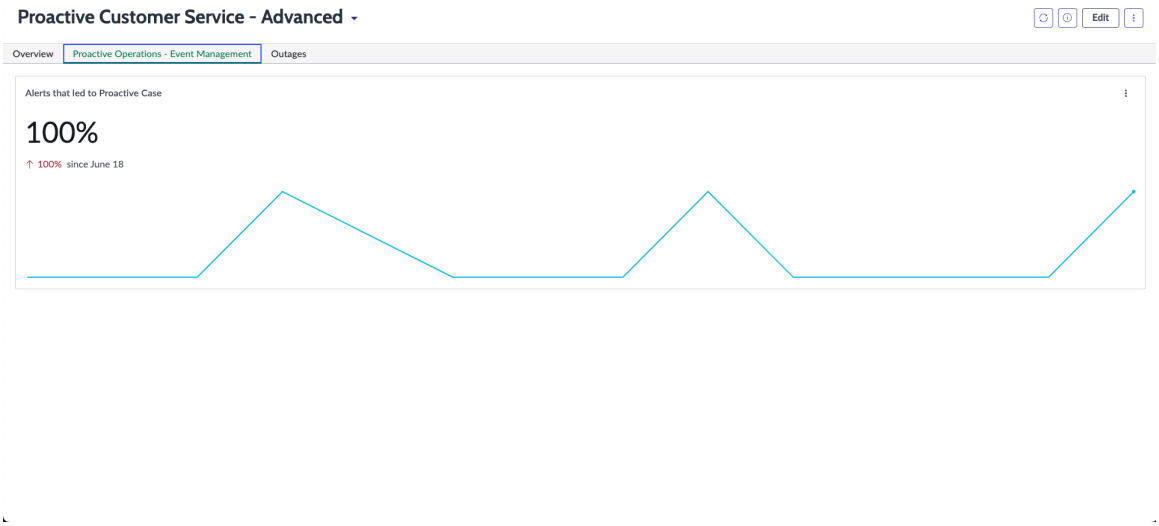
Um auf das neue Dashboard „proaktiver Kundenservice – Erweitert“ zuzugreifen, navigieren Sie zu **Alle** > **Platform Analytics** > **Bibliothek** > **-Dashboard**, Und wählen Sie das Dashboard proaktiver Kundenservice – Erweitert aus. Upgrade-Kunden können das Dashboard „proaktiver Kundenservice – Vorgänge“ anzeigen, sollten jedoch das neue Dashboard „proaktiver Kundenservice – Erweitert“ verwenden.neue Kunden in Orlando und späteren Releases können nur das Dashboard „proaktiver Kundenservice – Erweitert“ anzeigen.

Registerkarte „Übersicht“



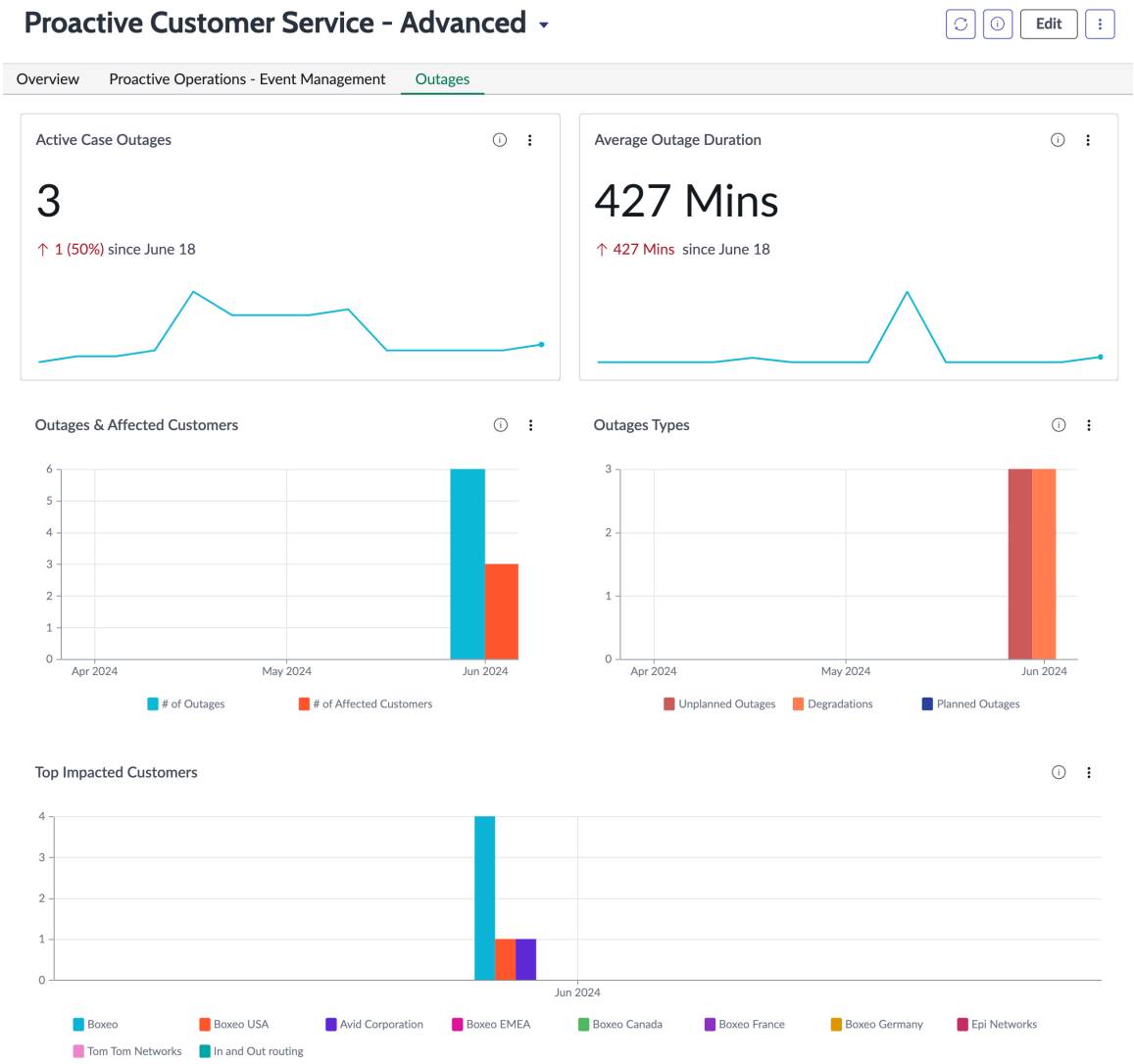
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registerkarte „Proaktiver Betrieb – Event Management“



Hinweis: Die Registerkarte „Proaktiver Betrieb - Event Management“ ist nur sichtbar, wenn das Plugin „Proactive Customer Service Operations“ (com.snc.proactive_cs_itom) aktiviert ist.

Registerkarte „Ausfälle“



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Endanwender und Rollen

Erweiterter Dashboard-Zugriff nach Anwenderrolle

Endanwender	Erforderliche Rolle	Vorteile
Kunden-Service Manager	sn_customerservice_manager	Kann das Dashboard anzeigen.
Content-Administrator	pa_admin	Kann das Dashboard bearbeiten und Benutzer, Gruppen und Rollen für das Dashboard verwalten.
Inhaltsersteller	pa_viewer	Kann das Dashboard anzeigen.

Indikatoren

Das Dashboard „Proaktiver Service – Erweitert“ bietet die folgenden wichtigen Leistungsindikatoren:

Proaktive Fälle

Anzahl der aktiven Fälle mit kritischen und bestätigten Warnungen.

Proaktive Fälle, die zu einem schwerwiegenden Fall hochgestuft wurden

Prozentsatz der proaktiven Fälle, die zu einem schwerwiegenden Fall befördert wurden.

Betroffene Kunden und Installationsbasiselemente

Anzahl der pro Monat betroffenen Kunden.

Warnungen, die zu proaktiven Fällen geführt haben

Prozentsatz der kritischen oder bestätigten Warnungen, die die Fallerstellung ausgelöst haben.

Aktive Fallausfälle

Anzahl der aktiven Fallausfälle pro Tag.

Durchschnittliche Ausfalldauer

Durchschnittliche Ausfalldauer pro Tag.

Ausfälle und betroffene Kunden

Anzahl der Ausfälle und der betroffenen Kunden pro Monat.

Ausfalltypen

Anzahl der Ausfälle für jeden Ausfalltyp pro Monat.

Am häufigsten betroffene Kunden

Kunden, die am stärksten von Ausfällen betroffen sind.

Aufgliederungen

Die folgenden Aufgliederungen gelten für die Indikatoren im Dashboard:

- Anzahl von betroffenen Kunden
- Anzahl von betroffenen Installationsbasiselementen
- Anzahl der Ausfälle
- Geplante Ausfälle
- Ungeplante Ausfälle
- Verschlechterungen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kundenservice-Management-Integration mit Service Management Analytics

Die Lösung „Customer Service Management – Advanced Performance Analytics“ enthält Indikatoren für Incident-, Problem-, Change- und Anforderungsdatensätze, die mit Kundenservicefällen verknüpft sind.

Die Lösung „Customer Service Management – Advanced Performance Analytics“ fügt zusätzliche Indikatoren hinzu. Einige dieser Indikatoren werden automatisch im Dashboard „Kundenservice-Manager“ auf der Registerkarte „Analyse“ angezeigt. Alle Indikatoren können im Analytics Hub angezeigt oder manuell zu einem Dashboard hinzugefügt werden.

Hinweis: Um die Indikatoren anzuzeigen, müssen Sie das Plugin „Customer Service mit Service Management“ (com.sn_cs_sm) und das Plugin „Customer Service mit Request Management“ (com.sn_cs_sm_request) aktivieren.

Incident-Indikatoren:

- Anzahl der offenen Fälle mit Incident
- Anzahl der geschlossenen Fälle mit Incident

Problem-Indikatoren:

- Anzahl der offenen Fälle mit Problem
- Anzahl der geschlossenen Fälle mit Problem

Change-Indikatoren:

- Anzahl der offenen Fälle mit Change
- Anzahl der geschlossenen Fälle mit Change

Anforderungs-Indikatoren:

- Anzahl der offenen Fälle mit Anforderung
- Anzahl der geschlossenen Fälle mit Anforderung

Verursacht durch Change-Indikatoren:

- Anzahl der offenen Fälle, die durch einen Change verursacht wurden
- Anzahl der geschlossenen Fälle, die durch einen Change verursacht wurden

Zum Anzeigen der -Indikatoren in Analytics Hub, Navigieren Sie zu **Performance Analytics** > **Analytics Hub** Und suchen Sie nach einem der obigen Indikatoren.

Um einem Dashboard einen Indikator hinzuzufügen, kann ein Benutzer mit der Rolle pa_admin zum gewünschten Dashboard navigieren und dann oben rechts im Dashboard auf das Symbol **Widgets hinzufügen** klicken. Wählen Sie **Performance Analytics** aus dem Dropdown-Menü aus, und klicken Sie dann auf **Einblicke** in der folgenden Liste. Suchen Sie mit der Suchleiste nach dem Indikator. Klicken Sie auf den Indikator, und klicken Sie dann auf **Hinzufügen**.

Servicemanager-Dashboard

Mit dem Servicemanager-Dashboard können Sie Kundenservicefall-Daten nachverfolgen und analysieren.

Navigieren Sie zu , um das Servicemanager-Dashboard anzuzeigen **Kundenservice** > **Übersicht**an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig: Wenn Sie zur Kundenserviceübersicht navigieren, um das Servicemanager-Dashboard anzuzeigen, kann dies zu einem Fehler führen. Anwender mit der Administratorrolle können den Link für das Übersichtsmodul mithilfe der folgenden Schritte aktualisieren:

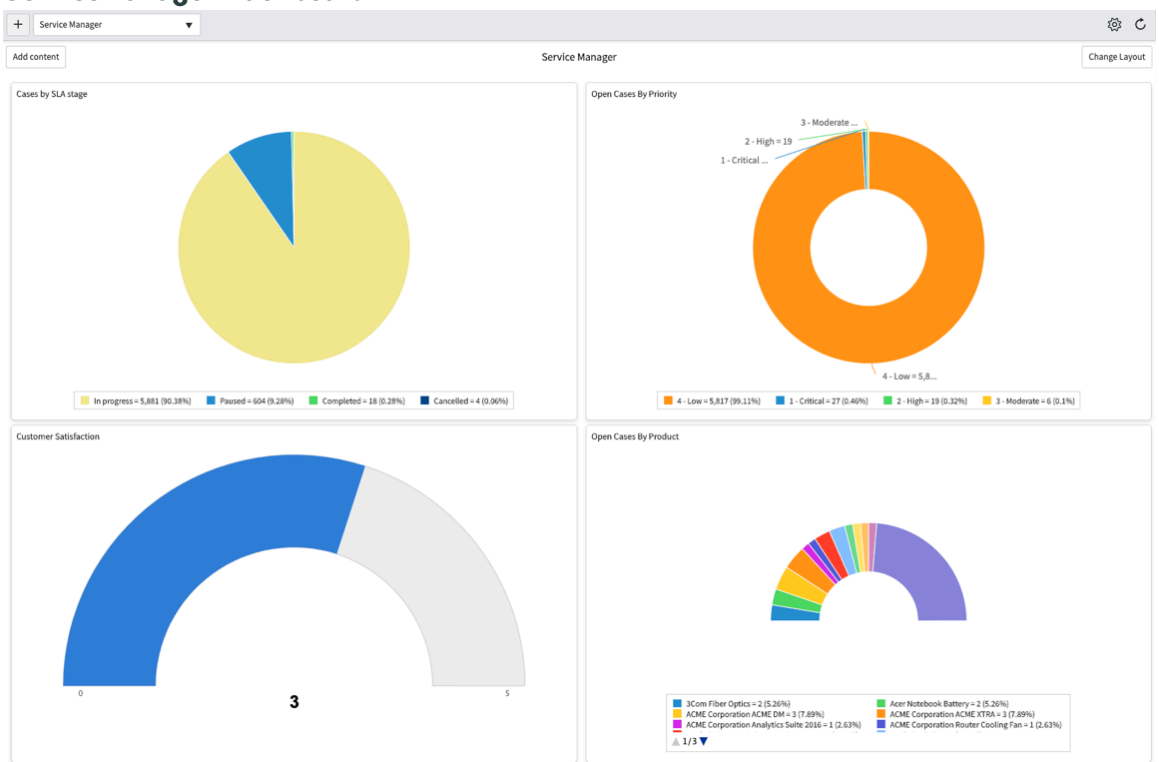
1. Wählen Sie das Symbol Modul bearbeiten im Modul Übersicht.
2. Wählen Sie die Registerkarte Linktyp im Datensatz „Übersichtsmodul“ aus.
3. Ersetzen Sie den Link in **Argumente** Feld mit dem folgenden Text:

   Now/Platform-Analytics-Workspace/Dashboards/params/Edit/false/tab-sys-ID/cfd42b49713354023e53ca6498cb5d7/sys-ID/06e36279f3d8349c285a79155206f8

4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Im Servicemanager-Dashboard werden vier fallbezogene Berichte angezeigt, die mit der Anwendung „Berichte“ erstellt wurden. Sie können Detailinformationen für diese Berichte anzeigen, um weitere Einzelheiten zu den zugehörigen Fällen zu erfahren.

Servicemanager-Dashboard



Endanwender und Rollen

Dashboard-Zugriff nach Rolle

Endanwender und Ziel	Erforderliche Rolle
Kundenservice-Manager: Verfolgen Sie den Status von Fällen und die Kundenzufriedenheit nach.	sn_customerservice_manager
Kundenservice-Mitarbeiter: Verfolgen Sie den Status von Fällen und die Kundenzufriedenheit.	sn_customerservice_agent
Systemadministrator: Kann das Dashboard bearbeiten.	Administrator

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Berichte

Dashboard-Berichtstypen

Titel	Typ	Beschreibung
Fälle nach SLA-Stufe	Kreisdiagramm	Zeigt die Anzahl der Fälle nach SLA-Stufe an.
Offene Fälle nach Priorität	Bereich	Zeigt die Anzahl offener Fälle nach Priorität an. • Klicken Sie auf eine Priorität, um die Fallliste anzuzeigen. • Klicken Sie auf einen Fall aus der Liste, um Details anzuzeigen.
Kundenzufriedenheit	Anzeige	Zeigt die Ergebnisse der Kundenzufriedenheitsumfrage an, die ein Kunde nach dem Schließen eines Falls durchführen soll.
Offene Fälle nach Produkt	Halbring	Zeigt die Anzahl der offenen Fälle für jedes Produkt an.

Analytik zu Verwaltung schwerwiegender Probleme

Enthält Indikatoren für die Kundenservice-Dashboards für schwerwiegende Fälle und untergeordnete Fälle.

Aktionsindikatoren sind in den Kundenservice-Dashboards verfügbar, wenn das Plugin „Performance Analytics - Inhaltspaket - Customer Service Management - Advanced“ (com.snc.pa.customer_service_advanced) aktiviert ist.

Hinweis: Aktivieren Sie das Plugin „Major Issue Management“ (com.sn_majorissue_mgt), um die zugehörigen Indikatoren anzuzeigen. Ohne dieses Plugin werden die Indikatoren möglicherweise nicht korrekt angezeigt.

Indikatoren:

- Anzahl offener schwerwiegender Fälle (nach Tag, Woche, Monat)
- Prozentsatz der gelösten schwerwiegenden Fälle (nach Tag, Woche, Monat)
- Anzahl der Fälle, die einem schwerwiegenden Fall untergeordnet sind
- Prozentsatz der Kandidaten für einen schwerwiegenden Fall (nach Tag, Woche, Monat)
- Prozentsatz der untergeordneten Fälle, die automatisch aus einem schwerwiegenden Fall erstellt wurden
- Anzahl der von schwerwiegenden Problemen betroffenen Kunden

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Lösungen für Performance Analytics and Reporting für Selfservice-Analysen für Customer Service

Lösungen für Performance Analytics and Reporting enthalten vorverpackte Performance Analytics- und Reporting-Inhalte zur Verwendung mit anderen ServiceNow AI Platform-Produkten. Diese Lösung für Performance Analytics and Reporting quantifiziert den Wert von Selfservice mithilfe des Dashboards „Selfservice-Analysen“ für Customer Service.

Die folgenden Rollen und Aufgaben sind dieser Lösung zugeordnet:

- ServiceNow AI Platform Administrator (admin): Installiert und aktiviert Lösung für Performance Analytics and Reporting und nimmt alle erforderlichen Änderungen an Systemeigenschaften vor.
- Performance Analytics Administrator (pa_admin): Überprüft die Indikatoren, Aufgliederungen, Widgets und Dashboards. Richtet die Datenerfassung ein und startet sie. Gibt die Dashboards für die entsprechenden Stakeholder frei.
- Kundenservice-Manager (sn_customerservice_manager): Verwendet das Dashboard „Selfservice-Analyse“, um Fallmetriken anzuzeigen und die aktuelle Leistung der Selfservice-Funktion in Ihrer Organisation zu verstehen.

Zugehörige Informationen

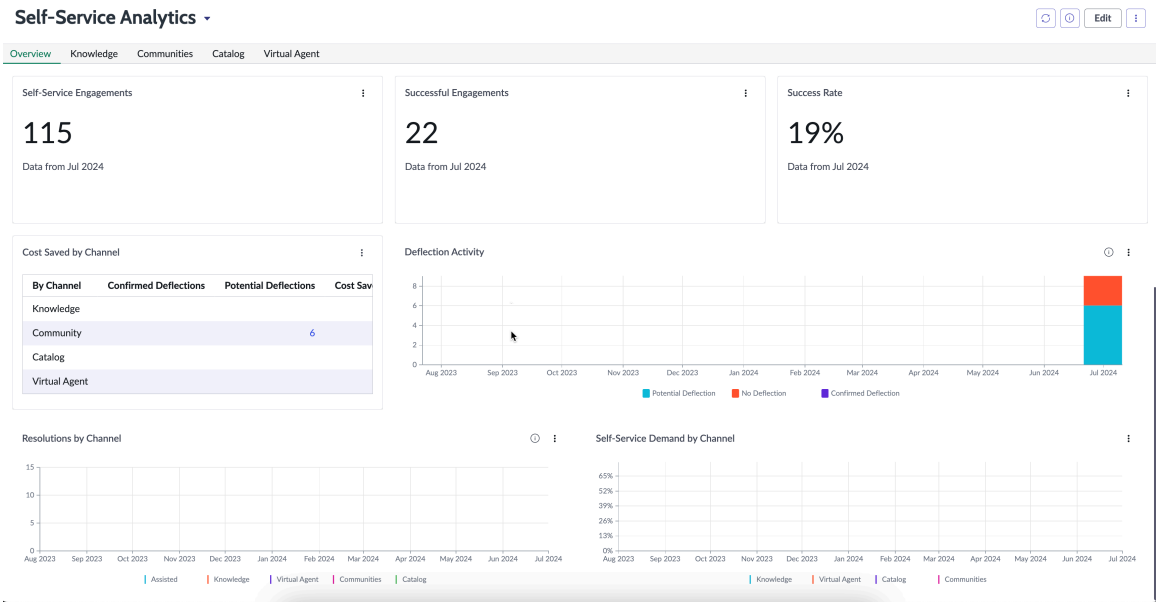
Lösung für Performance Analytics and Reporting für Selfservice-Analysen für Customer Service konfigurieren

Selfservice-Analytics

Selfservice-Analytics-Dashboard für Kundenservice-Management

Messen und verfolgen Sie die Effektivität von Selfservice-Inhalten durch Anwenderaktivitäten in Selfservice-Portalen, um den Inhalt zu bereichern und Selfservice-Lücken zu schließen.

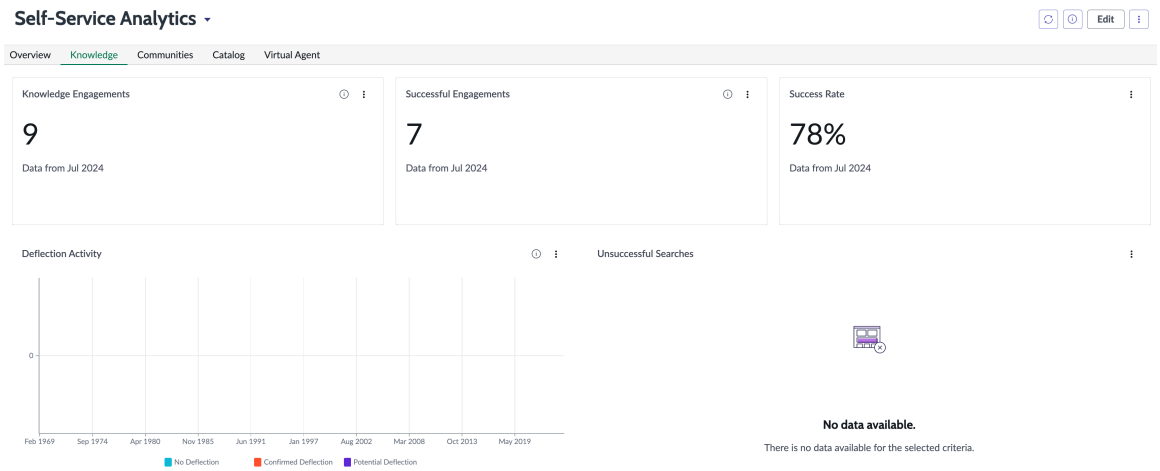
Registerkarte „Übersicht“



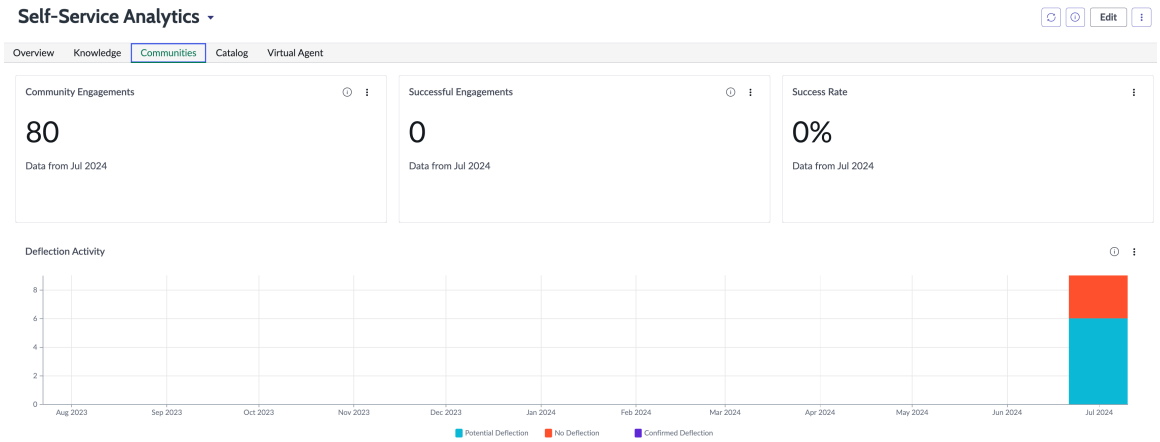
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

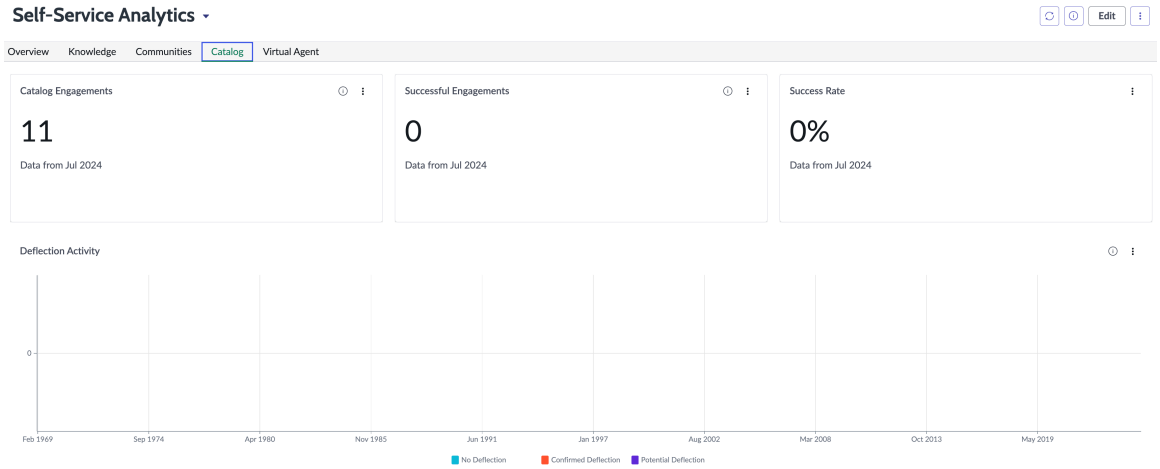
Registerkarte „Wissen“



Registerkarte Communities



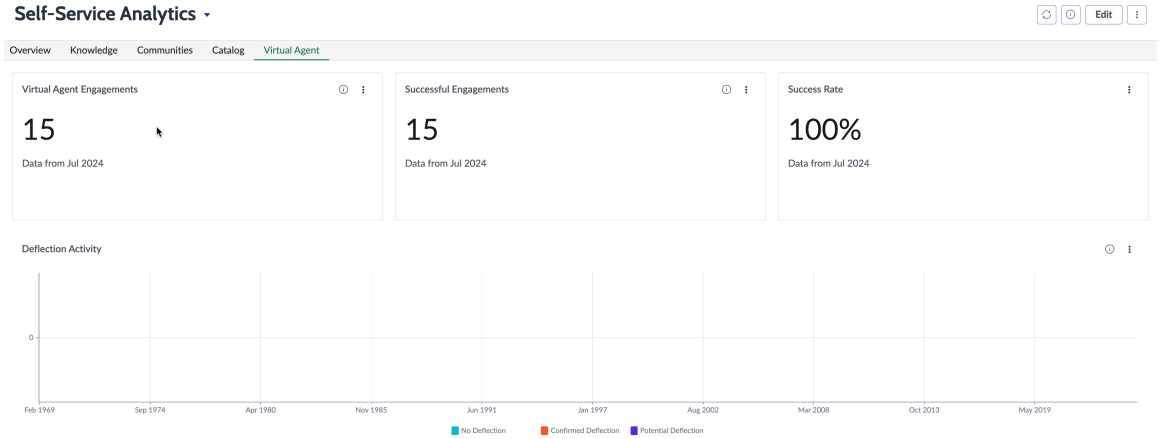
Registerkarte „Katalog“



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registerkarte „Virtual Agent“



Sie können auf dieses Dashboard zugreifen, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Plattform-Analytics** > **Bibliothek** > **Dashboards**, Und suchen Sie nach dem Self-Service Analytics-Dashboard. Um dieses Dashboard zu bearbeiten, müssen Sie den Anwendungsbereich auf festlegen **Selfservice-Analytics für Kundenservice** Mit Anwendungsauswahl .

Hinweis:

- Auf der Registerkarte „Wissen“ können Sie Wissenslücken für nicht erfolgreiche Suchvorgänge melden. Weitere Informationen finden Sie unter Wissenslücken basierend auf nicht erfolgreichen Suchvorgängen melden.
- Die Registerkarte „Communities“ ist verfügbar, wenn das Plugin „Communities“ (com.sn_communities) aktiviert ist.
- Die Registerkarte „Virtual Agent“ ist verfügbar, wenn das Plugin „Glide Virtual Agent“ (com.glide.cs.chatbot) aktiviert ist.

Endbenutzer und Rollen

Endanwender und Ziel	Erforderliche Rolle
Kundenservice-Manager: Kann Fallmetriken wie im Rückstand befindliche Fälle, Lösungsraten, SLA, Kundenzufriedenheit und KPIs anzeigen, um die aktuelle Leistung der Selfservice-Funktion in Ihrer Organisation nachzuvollziehen.	sn_customerservice_manager

Anwendungsfall

Beispiel 1

Ein Benutzer hat ein Problem mit einem gekauften Produkt. Zur Lösung des Problems meldet sich der Benutzer beim Portal an, sucht nach Inhalten und zeigt sie an. Der Benutzer findet jedoch keine Inhalte hilfreich und erstellt einen Fall.

Beispiel 2

Ein Benutzer hat ein Problem mit einem gekauften Produkt. Um das Problem zu lösen, meldet sich der Benutzer beim Portal an, sucht und liest die Inhalte, markiert die Inhalte als hilfreich und fährt mit anderen Aktivitäten fort, ohne einen Fall anzulegen.

In beiden Beispielen waren Selfservice-Inhalte verfügbar. In Beispiel 1 hat der Benutzer den Inhalt jedoch nicht als hilfreich empfunden, weswegen die Fallerstellung nicht vermieden

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

werden konnte. Das Dashboard „Selfservice-Analysen für Customer Service“ ermöglicht die Erfassung von nicht vermiedenen, vermiedenen oder potenziell vermiedenen Instanzen mit Details wie: was der Benutzer mit den Suchbegriffen gesucht hat, welche Inhalte aufgerufen wurden, welche Aufgabe erstellt wurde usw.

Indikatoren

Indikatoren definieren eine Leistungsmessung, die in regelmäßigen Abständen von einem Business Service, einer Aktivität oder einem Organisationsverhalten durchgeführt wird. Diese Leistungsmessungen resultieren im Laufe der Zeit in einer Reihe von Indikatorpunktzahlen.

Wenn ein Administrator das Plugin „Self-Service Analytics for Customer Service“ (com.snc.pa.self_service_analytics_csm) aktiviert, wird auch „Self-Service Analytics PA“ (com.snc.pa.self_service_analytics) aktiviert. Beide Plugins enthalten Indikatoren für das Dashboard „Selfservice-Analysen“ für Customer Service.

Das Plugin „Self-Service Analytics for Customer Service“ enthält die folgenden Indikatoren:

Katalog: Abwendungen

Monatliche Anzahl von Kataloganforderungen, nach denen die primäre Aktivität (Fallerstellung) in einem Aktivitätsfenster entweder gefunden (keine Abwendung) oder nicht gefunden (bestätigt oder potenzielle Abwendung) wird.

Communities: Abwendungen

Monatliche Anzahl von Community-Inhaltstypen, nach denen die primäre Aktivität (Fallerstellung) in einem Aktivitätsfenster entweder gefunden (keine Abwendung) oder nicht gefunden (bestätigt oder potenzielle Abwendung) wird.

Wissen: Abwendungen

Monatliche Anzahl von Wissensartikeln, nach denen die primäre Aktivität (Fallerstellung) in einem Aktivitätsfenster entweder gefunden (keine Abwendung) oder nicht gefunden (bestätigt oder potenzielle Abwendung) wird.

Anzahl der gelösten Fälle

Monatliche Anzahl von Lösungen, die von Kundenservice-Mitarbeitern gelöst wurden.

Hinweis: Das Widget **Auflösungen nach Kanal** auf der Registerkarte „Übersicht“ des Dashboards „Selfservice-Analysen“ für Customer Service zeigt diesen Indikator als **Unterstützt** an.

Anzahl der Abwendungen

Monatliche Anzahl von Abwendungen für alle Selfservice-Kanäle (Wissen, Communities, Katalog, Virtual Agent).

Self-Service: Bestätigte Abwendungen

Monatliche Anzahl von Abwendungen, nach denen die primäre Aktivität (Fallerstellung) in einem Aktivitätsfenster nicht gefunden wurde, abhängig vom Aktivitätstyp (hilfreiche Wissensartikel, hilfreicher Community-Inhalt, Kataloganforderungen). Ein höherer Wert bedeutet eine bessere Leistung.

Self-Service: Kosten gespart

Monatliche Berechnung der Kosteneinsparungen für eine Abwendung. Die Punktzahl wird gemäß der Formel ([[Selfservice: Bestätigte Abwendungen]] + [[Selfservice: Potenzielle Abwendungen]]) * 20 berechnet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Standardmäßig sind die pro Abwendung gesparten Kosten auf 20 USD festgelegt. Sie können jedoch die Formel ändern und andere Kosten festlegen. Navigieren Sie zu , um die Formel zu bearbeiten **Performance Analytics** > **Formelindikatoren**, Suchen Sie nach , und klicken Sie auf **Selfservice: Kosteneinsparungen** -Indikator und bearbeiten Sie den numerischen Wert in **Formel** Feld. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen Formelindikator .

Selfservice: Potenzielle Abwendungen

Monatliche Anzahl von Abwendungen, nach denen die primäre Aktivität (Fallerstellung) in einem Aktivitätsfenster nicht gefunden wurde, abhängig vom Aktivitätstyp (Aufrufe von Wissensartikeln, Aufrufe von Community-Inhalten, Virtual Agent-Konversationen). Ein höherer Wert bedeutet eine bessere Leistung.

VA: Abwendungen

Monatliche Anzahl von Virtual Agent-Konversationen, nach denen die primäre Aktivität (Fallerstellung) in einem Aktivitätsfenster nicht gefunden wird (potenzielle Abwendung).

Das Plugin „Self-Service Analytics PA“ enthält die folgenden Indikatoren:

Katalog: Prozentsatz der Anforderungen

Monatliche Berechnung des Prozentsatzes der Katalognutzung im Vergleich zur Nutzung anderer Selfservice-Kanäle. Die Punktzahl wird gemäß der Formel `[[Anzahl der Kataloganforderungen]] / ([[Wissen: In diesem Monat aufgerufene Artikel]] + [[Communities: Aufrufe in diesem Monat]] + [[Anzahl der Kataloganforderungen]] + [[VA: Konversationen in diesem Monat]]) * 100` berechnet.

Katalog: Erfolgsquote

Monatliche Berechnung des Prozentsatzes, der den Erfolg des Katalogs als Selfservice-Kanal anzeigt. Die Punktzahl wird gemäß der Formel `[[Anzahl der Kataloganforderungen]] / [[Katalog: Aufrufe in diesem Monat]] * 100` berechnet.

Katalog: Aufrufe diesen Monat

Monatliche Anzahl der Aufrufe eines Katalogelements. Ein höherer Wert bedeutet eine bessere Leistung.

Communities: Hilfreiches Feedback

Monatliche Anzahl hilfreicher Community-Inhaltstypen.

Communities: Prozentsatz der angezeigten Community

Monatliche Berechnung des Prozentsatzes der Nutzung von Community-Inhaltstypen im Vergleich zur Nutzung anderer Selfservice-Kanäle. Die Punktzahl wird gemäß der Formel `[[Communities: Aufrufe in diesem Monat]] / ([[Communities: Aufrufe in diesem Monat]] + [[Wissen: In diesem Monat aufgerufene Artikel]] + [[Anzahl der Kataloganforderungen]] + [[VA: Konversationen in diesem Monat]]) * 100` berechnet.

Communities: Aufrufe diesen Monat

Monatliche Anzahl der Aufrufe von Community-Inhaltstypen. Ein höherer Wert bedeutet eine bessere Leistung.

Diesen Monat angezeigte Wissensartikel

Monatliche Anzahl der Aufrufe von Wissensartikeln. Ein höherer Wert bedeutet eine bessere Leistung.

Wissen: Hilfreiches Feedback

Monatliche Anzahl von Wissensartikeln, die als hilfreich markiert oder mit 4 oder 5 bewertet wurden.

Wissen: Prozent der angezeigten Artikel

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Monatliche Berechnung des Prozentsatzes der Nutzung von Wissensartikeln im Vergleich zur Nutzung anderer Selfservice-Kanäle. Die Punktzahl wird gemäß der Formel [[Wissen: In diesem Monat aufgerufene Artikel]] / ([[In diesem Monat aufgerufene Artikel]] + [[Communities: Aufrufe in diesem Monat]] + [[Anzahl der Kataloganforderungen]] + [[VA: Konversationen in diesem Monat]]) * 100 berechnet.

Anzahl der Kataloganforderungen

Monatliche Anzahl von Kataloganforderungen.

Prozentsatz hilfreicher Community-Inhalte

Monatliche Berechnung des Prozentsatzes, der den Erfolg von Communities als Selfservice-Kanal anzeigt. Die Punktzahl wird gemäß der Formel [[Communities: Hilfreiches Feedback]] / [[Communities: Aufrufe in diesem Monat]] * 100 berechnet.

Prozent der hilfreichen Wissensartikel

Monatliche Berechnung des Prozentsatzes, der den Erfolg von Wissen als Selfservice-Kanal anzeigt. Die Punktzahl wird gemäß der Formel [[Wissen: Hilfreiches Feedback]] / [[Wissen: In diesem Monat aufgerufene Artikel]] * 100 berechnet.

Self-Service: Interaktionen

Monatliche Berechnung der Gesamtanzahl der Aufrufe aus allen Selfservice-Kanälen. Die Punktzahl wird gemäß der Formel [[Wissen: In diesem Monat aufgerufene Artikel]] / [[Communities: Aufrufe in diesem Monat]] + [[Katalog: Aufrufe in diesem Monat]] + [[VA: Konversationen in diesem Monat]] berechnet.

Self-Service: Erfolgsquote

Monatliche Berechnung des Prozentsatzes, der den Erfolg der Selfservice-Kanäle anzeigt. Die Punktzahl wird gemäß der Formel [[Selfservice: Erfolgreiche Interaktionen]] / [[Selfservice: Interaktionen]] * 100 berechnet.

Self-Service: Erfolgreiche Interaktionen

Monatliche Anzahl hilfreicher Inhalte aus allen Selfservice-Kanälen. Die Punktzahl wird anhand der Formel [[Wissen: Hilfreiches Feedback]] + [[Communities: Hilfreiches Feedback]] + [[Anzahl der Kataloganforderungen]] + [[VA: Erfolgreiche Konversationen]] berechnet.

VA: Konversationen diesen Monat

Monatliche Anzahl von Virtual Agent-Konversationen. Ein höherer Wert bedeutet eine bessere Leistung.

VA: Prozentsatz von Konversationen

Monatliche Berechnung des Prozentsatzes der Nutzung von Virtual Agent-Konversationen im Vergleich zur Nutzung anderer Selfservice-Kanäle. Die Punktzahl wird gemäß der Formel [[VA: Konversationen in diesem Monat]] / ([[Wissen: In diesem Monat aufgerufene Artikel]] / [[Communities: Aufrufe in diesem Monat]] + [[Katalog: Aufrufe in diesem Monat]] + [[VA: Konversationen in diesem Monat]]) * 100 berechnet.

VA: Erfolgsquote

Monatliche Berechnung des Prozentsatzes, der den Erfolg von Virtual Agent als Selfservice-Kanal anzeigt. Die Punktzahl wird gemäß der Formel [[VA: Erfolgreiche Konversationen]] / [[VA: Konversationen in diesem Monat]] * 100 berechnet.

VA: Erfolgreiche Konversationen

Monatliche Anzahl von Virtual Agent-Konversationen, die nicht an Servicemitarbeiter weitergeleitet wurden. Ein höherer Wert bedeutet eine bessere Leistung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgliederungen

Mithilfe von Aufgliederungen können Sie Indikatorpunktzahlen nach einem qualitativen Attribut gruppieren oder filtern.

Dieses Dashboard enthält die folgenden Aufgliederungen:

Kanal

Ermöglicht Ihnen die Anzeige von Indikatorpunktzahlen über einen Selfservice-Kanal wie Wissen, Communities, Katalog oder Virtual Agents.

Communities-Inhaltstyp

Ermöglicht Ihnen die Anzeige von Indikatorpunktzahlen nach einem Community-Inhaltstyp wie Antwort, Blog, Kommentar, Dokument, Event, Frage oder Video.

Knowledge Base

Ermöglicht Ihnen, Indikatorpunktzahlen nach Knowledge Base anzuzeigen.

Wissenskategorie

Ermöglicht Ihnen, Indikatorpunktzahlen nach Wissensartikelkategorie anzuzeigen.

Typ der Abweisung

Ermöglicht die Anzeige von Indikatorpunktzahlen nach Abwendungsart: keine Abwendung, bestätigte Abwendung bzw. potenzielle Abwendung.

Datenvisualisierung

Titel	Typ	Beschreibung
Nicht erfolgreiche Suchanfragen	Balken	Eine monatliche Sammlung von Suchanfragen nach Wissensartikeln ohne Ergebnisse oder Ergebnisse ohne Klicks.

Zugehörige Informationen

Selfservice-Analytics

Wissenslücken basierend auf nicht erfolgreichen Suchvorgängen melden

Melden Sie eine Wissenslücke ausgehend vom Bericht „Nicht erfolgreiche Suchanfragen“ im Dashboard „Selfservice-Analysen“ für Customer Service.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der Bericht „Unsuccessful Searches (Nicht erfolgreiche Suchanfragen)“ im Dashboard „Selfservice-Analysen“ für Customer Service enthält eine Sammlung von Suchanfragen nach Wissensartikeln, die keine Ergebnisse bzw. Ergebnisse ohne Klicks geliefert haben. Für nicht erfolgreichen Suchanfragen dieser Art können Sie eine Wissenslücke melden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Self-Service** > **Dashboards**an.
2. Klicken Sie auf **Self-Serviceanalytik**.
3. Klicken Sie auf der Registerkarte „Wissen“ im Bericht „Nicht erfolgreiche Suchanfragen“ auf einen Balken.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Klicken Sie auf **Wissenslücke melden**.
5. Beschreiben Sie die Wissenslücke im Feld **Beschreibung**.
   Standardmäßig werden im Feld **Beschreibung** häufig vorkommende Wörter in der zugehörigen Sammlung angezeigt. Zum Beheben der Wissenslücke können Sie auch benutzerdefinierte Anweisungen eingeben.
   Bei der Eingabe von Anweisungen können Sie eine Zusammenfassung Ihrer Analyse beifügen, um Wissensautoren die erforderlichen Informationen zum Verfassen eines Artikels aus der Feedbackaufgabe zu geben.
6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnis

Wenn eine Sammlung als Wissenslücke gemeldet wird, wird in der Anwendung Wissensmanagement eine Feedbackaufgabe vom Typ „Nicht erfolgreiche Suchanfrage“ erstellt. Wenn Zuweisungsregeln festgelegt sind, wird die Feedbackaufgabe einer Besitzgruppe oder einem Autor zugewiesen.

Zugehörige Informationen

Selfservice-Analytics-Dashboard für Kundenservice-Management

Kundenservice-Management – Referenz

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zur Anwendung „Kundenservice-Management“.

Referenzinformationen	Links zu Themen
Kundenservice Listen und Formulare	• Customer Service-Liste „Fälle“ • Kundenservice-Formulare • Konfigurationsformular für Chat-Setup
Mit installierte Komponenten Kundenservice-Management Anwendungen	• Mit CSM-Arbeitsbereichen installierte Komponenten • Mit zusätzlichen Plugins für Kundenservice-Management installierte Komponenten • Mit CSM-Arbeitsbereichen installierte Komponenten
Engagement Messenger – Themen	• Mit Engagement Messenger installierte Komponenten • Engagement Messenger-Referenz • In Engagement Messenger unterstützte Funktions-Kontextparameter • Engagement Messenger Übersetzungstabellen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Referenzinformationen	Links zu Themen
Portalthemen	• JSON-Parameter des Portalbanner-Widgets • JSON-Parameter des Portaldatenlisten-Widgets • Standardmäßige Hervorhebungsfarbe für verschiedene fallstatus
CSM-Abfrageregeln	Das System verwendet Abfrageregeln, um die Datensätze in CSM-bezogenen Tabellen zu filtern, auf die Anwender mit CSM-Rollen zugreifen können.

Referenz für konfigurierbare Portal-Widgets

Referenzthemen für konfiguriertes Portal-Widgets

Instanzoptionen für konfigurierbare Portal-Widgets

Referenzthemen enthalten Informationen zu den Instanzoptionen für alle konfigurierbaren Portal-Widgets.

Portal – Formular „Instanzoptionen des Widget „Taxonomie“ durchsuchen

Mit Instanzoptionen können Sie das Widget „Portal-Taxonomie durchsuchen“ im Portal konfigurieren.

Verhaltensfelder im Formular „Instanz“

Instanzoption	Beschreibung
Datensätze Pro Ansicht	Die Anzahl der Katalogelemente und Wissensartikel, die standardmäßig im Widget angezeigt werden sollen. Der Standardwert ist 9 .
Glyphe für Artikelkarten	Die Glyphe, die auf den Karten angezeigt werden soll, die aus einer Reihe vordefinierter Glyphen ausgewählt wird.
Autor Anzeigen	Option zum Anzeigen des Namens des Autors.
Ansichtsanzahl Anzeigen	Option zum Anzeigen der Gesamtzahl der Ansichten eines artikels.
Zuletzt Aktualisiert Anzeigen	Option zum Anzeigen des Datums der letzten Änderungen, die an einem artikel vorgenommen wurden.
Bewertung anzeigen	Option zum Anzeigen der für einen artikel erhaltenen Bewertung. Die Darstellung der Sternebewertung wird durch (`glide.knowman.show_star_rating`) Systemeigenschaft.
Artikelansichtsseite	Die artikelseite, die geöffnet wird, wenn auf die artikelkarte zugegriffen wird. Standardmäßig ist dieses Feld auf die Seite „Wissensartikelansicht“ (kb_article_View) festgelegt.
Anzeigestil Der Katalogkarte	Der Anzeigestil einer Katalogkarte im Widget. Die verfügbaren Auswahlmöglichkeiten sind:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verhaltensfelder im Formular „Instanz“ (Fortsetzung)

Instanzoption	Beschreibung
	• Symbol: Ein Bild, das neben einem Katalogelement angezeigt wird. Jedes Katalogelement kann ein eigenes Bild haben. Dieses Bild wird durch den Katalogelementeintrag in der Tabelle „Katalogelement“ [sc_catalog_item] definiert. • Glyphe: Glyphe, die neben allen Katalogelementen angezeigt wird. Der standardmäßige Anzeigestil ist Symbol. **Hinweis:** Wenn Sie keine auswählen, wird der Anzeigestil derzeit auf Symbol festgelegt.
Glyphe für Katalogelemente	Zeigt ein Fenster an, in dem ein Symbol für Katalogelemente ausgewählt werden kann. **Hinweis:** Der Wert in diesem Feld wird nur verwendet, wenn Glyphe in ausgewählt ist **Anzeigestil Der Katalogkarte** Feld.
Katalogelementseite	Die Katalogelementseite, die geöffnet wird, wenn auf das Katalogelement zugegriffen wird. Standardmäßig ist dieses Feld auf die Tabelle „Katalogelement“ [sc_Cat_item] festgelegt.
Anzeigesymbol für Themen	Option zum Anzeigen eines Symbols für die Taxonomiethemen.
Seite „Katalog-Bestellleitfaden“	Die Seite „Katalog-Bestellleitfaden“, die geöffnet wird, wenn auf den Katalog-Bestellleitfaden zugegriffen wird. Weitere Informationen finden Sie unter Bestellleitfäden Standardmäßig ist dieses Feld auf die Tabelle „Bestellleitfaden“ [sc_Cat_item_Guide] festgelegt.

Zugehörige Informationen

Portal – Widget „Taxonomie durchsuchen“

Fügen Sie das Widget „Portal-Taxonomie durchsuchen“ hinzu, und konfigurieren Sie es

Portal-Header-Benachrichtigungs-, Genehmigungs- und Umfrageformular

Felder für Benachrichtigungen, Genehmigung und Umfrageformulare für Portal-Header.

Formular „Benachrichtigung“

Feld	Beschreibung
Bezeichnung	Name, der für das Element im Header angezeigt wird. Der Standardtext ist Benachrichtigung .
Übergeordnetes Menü	Dieses Feld sollte bereits den Namen des Menüs enthalten, dem Sie Elemente hinzufügen.
Reihenfolge	Wert, der bestimmt, wo das Element im Menü in Bezug auf andere Menüelemente angezeigt wird

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Benachrichtigung“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Typ	Art der Seite, auf die das Element verweist. Sie müssen auswählen **Geskriptete Liste** Aus der Liste.
Anwendung	Anwendung für das Menüelement
Bedingung	Bestimmt, welche Bedingungen erforderlich sind, damit Menüelemente im Header angezeigt werden.
Glyphe	Symbol, das neben dem Element angezeigt wird.

Genehmigungsformular

Feld	Beschreibung
Bezeichnung	Name, der für das Element im Header angezeigt wird. Der Standardtext ist Genehmigung .
Übergeordnetes Menü	Dieses Feld sollte bereits den Namen des Menüs enthalten, dem Sie Elemente hinzufügen.
Reihenfolge	Wert, der bestimmt, wo das Element im Menü in Bezug auf andere Menüelemente angezeigt wird
Typ	Art der Seite, auf die das Element verweist. Sie müssen auswählen **Geskriptete Liste** Aus der Liste.
Anwendung	Anwendung für das Menüelement
Bedingung	Bestimmt, welche Bedingungen erforderlich sind, damit Menüelemente im Header angezeigt werden.
Glyphe	Symbol, das neben dem Element angezeigt wird.

Umfrageformular

Feld	Beschreibung
Bezeichnung	Name, der für das Element im Header angezeigt wird. Der Standardtext ist Umfrage .
Übergeordnetes Menü	Dieses Feld sollte bereits den Namen des Menüs enthalten, dem Sie Elemente hinzufügen.
Reihenfolge	Wert, der bestimmt, wo das Element im Menü in Bezug auf andere Menüelemente angezeigt wird
Typ	Art der Seite, auf die das Element verweist. Sie müssen auswählen **Geskriptete Liste** Aus der Liste.
Anwendung	Anwendung für das Menüelement
Bedingung	Bestimmt, welche Bedingungen erforderlich sind, damit Menüelemente im Header angezeigt werden.
Glyphe	Symbol, das neben dem Element angezeigt wird.

Zugehörige Informationen

Konfigurieren Sie Benachrichtigungen, Genehmigungen und Umfragen für Ihren Portal-Header

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Instanzoptionen des Portalbanner-Widgets“

Mit Instanzoptionen können Sie das Portal-Banner-Widget auf einer Portalseite konfigurieren.

Präsentationsfelder im Formular „Instanz“

Instanzoption	Beschreibung
Überschrift	Erforderlicher Titel eines Portalbanner-Widgets, um einen Anwender zu begrüßen, der sich bei der Website anmeldet. Der Standardtext ist Homepage-Banner . Das Überschriftenfeld unterstützt Platzhaltervariablen wie <user>, <title>, Und <part_of_day>. Sie können beispielsweise einen Bannertitel wie anzeigen Hallo Herr Luddy! Guten Morgen. • <user>: Der Name des angemeldeten Anwenders. • <title>: Die Anrede des angemeldeten Anwenders. Die zugehörigen Listen namens <title> Variablendetails werden aus der Anwendertabelle [sys_user] abgerufen. • <part_of_day>: Zeigt die Begrüßung basierend auf dem Tagesanteil in der Region des Anwenders an. Beispiele: „Guten Morgen“, „Guten Tag“ und „Guten Abend“.
Beschreibung	Erforderlicher Untertitel, der unter der Überschrift angezeigt wird. Die Standardbeschreibung lautet Dies ist die Beschreibung der Homepage .
Hintergrundbild	Bild, das als Hintergrund auf dem Banner angezeigt werden soll. **Hinweis:** Sie können Bilder aus der Tabelle „Images“ [DB_image] auswählen oder ein neues Image darauf hochladen. Weitere Informationen finden Sie unter Bilder werden in der Datenbank gespeichert .
Hex-Code für Überschrifttext-Farbe	Farbe des Überschriftstexts im Hex-Code-Format. Der Standardwert ist #FFFFFF (weiß).
Hex-Code für Beschreibungstext-Farbe	Farbe des Beschreibungstexts im Hex-Code-Format. Der Standardwert ist #FFFFFF (weiß).
Ausrichtung	Ausrichtung des Bannerinhalts im Widget. Verfügbare Optionen: • Links • Mitte Die Standardausrichtung ist zentriert. **Hinweis:** Wenn Sie derzeit keine auswählen, wird die Ausrichtung auf links festgelegt.
Suchleiste anzeigen	Option zum Anzeigen der Suchleiste im Portal-Banner-Widget zum Durchsuchen von Inhalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Präsentationsfelder im Formular „Instanz“ (Fortsetzung)

Instanzoption	Beschreibung
	Hinweis: Sie können die KI-Suche nach einem Banner-Widget aktivieren, um schnelle Ergebnisse zu erhalten. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren und konfigurieren KI-Suche In Serviceportal .
Primäre Schaltfläche Anzeigen	Option zum Anzeigen der primären Schaltfläche im Portal-Banner-Widget.
Bezeichnung Der Primären Schaltfläche	Bezeichnung der primären Schaltfläche.

URL der primären Schaltfläche	Die URL, die eine interne Webseite oder eine Portalseite auf derselben Registerkarte und eine externe Seite oder ein Portal auf einer neuen Registerkarte öffnet. Die zwei Typen von primären URLs sind:
	• Absolute URL: Die vollständige URL einschließlich Protokoll (http oder https). Zum Beispiel:
	`https://example.servicenow.com/scripts/sn_csm_ec.js?v=3.1`
	• Relative URL: Eine URL, die nur den Pfad enthält, der nach der Domäne kommt. Zum Beispiel:
	`scripts/sn_csm_ec.js?v=3.1`

Sekundäre Schaltfläche Anzeigen	Option zum Anzeigen einer sekundären Schaltfläche im Banner-Widget.
Bezeichnung Der Sekundären Schaltfläche	Bezeichnung einer sekundären Schaltfläche.

URL der sekundären Schaltfläche	Die URL, die eine interne Webseite oder eine Portalseite auf derselben Registerkarte und eine externe Seite oder ein Portal auf einer neuen Registerkarte öffnet. Die zwei Typen von sekundären URLs sind:
	• Absolute URL: Die vollständige URL einschließlich Protokoll (http oder https). Zum Beispiel:
	`https://example.servicenow.com/scripts/sn_csm_ec.js?v=3.1`
	• Relative URL: Eine URL, die nur den Pfad enthält, der nach der Domäne kommt. Zum Beispiel:
	`scripts/sn_csm_ec.js?v=3.1`

Platzhaltertext Durchsuchen	Platzhaltertext für die Suchoption. Der Standardtext ist Durchsuchen Sie Artikel und Anforderungselemente .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verhaltensfelder im Formular „Instanz“

Instanzoption	Beschreibung
Schaltflächenbedingungsskript	Skript zum ein- oder Ausblenden der primären oder sekundären Schaltfläche. Sie können den geskripteten Erweiterungspunkt verwenden, um das Bedingungsskript zu implementieren. Standardmäßig zeigt das neue Skript beide Schaltflächen an und enthält keine Bedingung. Weitere Informationen finden Sie unter Geben Sie Webseitenlink-Schaltflächen an, die im Portal-Banner-Widget angezeigt werden sollen.
Widget-Platzhalter	Option zum Einbetten eines zusätzlichen Widgets in das Portal-Banner-Widget. Sie können nur Widgets aus der Tabelle „Widgets“ [sp_Widget] einschließen.
Widget-Optionsschema	Definiert die Parameter des Widgets, das Sie hinzufügen möchten. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie dem Portal-Banner-Widget ein Widget hinzu.

Zugehörige Informationen

- Portalbanner-Widget
- Fügen Sie das Portal-Banner-Widget hinzu, und konfigurieren Sie es
- Geben Sie Webseitenlink-Schaltflächen an, die im Portal-Banner-Widget angezeigt werden sollen
- Fügen Sie dem Portal-Banner-Widget ein Widget hinzu

Formular für Instanzoptionen des Portalbanner-Karussell-Widgets

Mit Instanzoptionen können Sie das Widget „Portalbanner-Karussell“ auf einer Portalseite konfigurieren.

Datenfelder im Formular „Instanz“

Instanzoption	Beschreibung
Folien	Die Bilder, die im Widget angezeigt werden sollen, das aus einer Reihe von vordefinierten Folien oder Folien ausgewählt wurde, die Sie erstellt haben. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Folie für das Widget „Portalbanner-Karussell“.

Präsentationsfelder im Formular „Instanz“

Instanzoption	Beschreibung
Titelfarbe	Farbe des Titels für alle Karussell-Folien im Hex-Code-Format. Der Standardwert ist #FFFFFF (weiß).
Ausrichtung	Die Ausrichtung des Inhalts im Widget für alle Karussell-Folien.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Präsentationsfelder im Formular „Instanz“ (Fortsetzung)

Instanzoption	Beschreibung
	Verfügbare Optionen: • Links • Mitte Die Standardausrichtung ist links. **Hinweis:** Wenn Sie derzeit keine auswählen, wird die Ausrichtung auf links festgelegt.

Zugehörige Informationen

Portal-Banner-Karussell-Widget

Fügen Sie das Portal-Banner-Karussell-Widget hinzu, und konfigurieren Sie es

Erstellen Sie eine Folie für das Widget „Portalbanner-Karussell“

Formular „Instanzoptionen des Portalfallkarten-Widgets“

Mit Instanzoptionen können Sie das Widget „Portalfallkarten“ auf einer Portalseite konfigurieren.

Datenfelder im Formular „Instanz“

Instanzoption	Beschreibung
Falltabelle	Tabelle, aus der die Datensätze ausgewählt werden, die im Widget als Fallkarten angezeigt werden. Standardmäßig ist dieses Feld auf die Tabelle Fälle [sn_customerservice_Case] festgelegt, und die erweiterte Tabelle ist Beschwerdefall [sn_Beschwerde_Case].
Abfrage	Abfrage zum Filtern der Falldatensätze. Die Standardabfrage zeigt Fälle an, die auf Informationen warten oder gelöst wurden. **Hinweis:** Wenn keine Abfrage angegeben wird, werden alle Falldatensätze im Widget angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Generieren Sie eine codierte Abfragezeichenfolge über einen Filter .
Sortieren nach	Feld in der Tabelle „Fälle“ [sn_customerservice_Case], das das Feld bestimmt, nach dem Fälle sortiert werden, wenn sie im Widget angezeigt werden. Der Standardwert ist „zuletzt aktualisiert“.
Sortierreihenfolge	Die Reihenfolge, in der die Fälle im Widget angezeigt werden. Verfügbare Optionen: • Z bis A • A bis Z

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datenfelder im Formular „Instanz“ (Fortsetzung)

Instanzoption	Beschreibung
	Die Standardsortierreihenfolge ist z bis A. **Hinweis:** Wenn Sie keine auswählen, wird die Reihenfolge derzeit auf z bis a. festgelegt

Präsentationsfelder im Formular „Instanz“

Instanzoption	Beschreibung
Titel	Erforderlicher Titel eines Portalfallkarten-Widgets. Der Standardtext ist Fallaktualisierungen nachverfolgen .
Beschreibung	Untertitel, der unter der Überschrift angezeigt wird.

Verhaltensfelder im Formular „Instanz“

Instanzoption	Beschreibung
Max. Anzuzeigende Fälle	Anzahl der Fälle, die standardmäßig im Widget angezeigt werden sollen. Der Standardwert ist 10.
Kartentitel	Erforderlicher Titel des Fallkarten-Widgets.
Hervorhebungsfarbe Für Status	Farbe des Hintergrunds und Texts für die verschiedenen status eines Falls im Hex-Code-Format.
Kartenanzeigestil	Anzeigestil für eine Fallkarte im Widget. Verfügbare Optionen: • Fallfelder anzeigen • Zeigt die neueste Aktivität an • Nur Titel Der Standardanzeigestil ist neueste Aktivität anzeigen **Hinweis:** Wenn Sie keine auswählen, wird der Anzeigestil derzeit auf neueste Aktivität anzeigen festgelegt.
Wählen Sie Fallfelder Aus	Zeigen Sie Fallfelder für eine Fallkarte im Widget an, die aus einem Satz vordefinierter Felder in der Tabelle „Fälle“ [sn_customerservice_Case] ausgewählt werden. Sie können maximal drei Felder anzeigen. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn **Fallfelder anzeigen** lst aus ausgewählt **Kartenanzeigestil** .
Fallansichtsseite	Die Portalseite, die die Details eines Falldatensatzes anzeigt, wenn auf die Fallkarte zugegriffen wird. Standardmäßig ist dieses Feld auf die Seite „Fall“ (csm_Ticket) festgelegt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verhaltensfelder im Formular „Instanz“ (Fortsetzung)

Instanzoption	Beschreibung
Alle anzeigen Seite	Option zum Anzeigen aller Fälle, wenn **Alle anzeigen** Wird im Widget aufgerufen. Die **Alle anzeigen** Die Option im Widget „Portalfallkarten“ wird unter den folgenden Bedingungen angezeigt: • Die Anzahl der Fälle, die aus der in angegebenen Abfrage resultieren **Abfrage** Feld ist größer als der definierte Wert in **Max. Anzuzeigende Fälle** Feld • Eine Seite wurde aus einer Reihe vordefinierter Seiten ausgewählt
Leeres Fall-Widget Ausblenden	Option zum Ausblenden des Widgets, wenn keine Datensätze zum Anzeigen verfügbar sind. Wenn diese Option nicht ausgewählt ist, wird in einem leeren Widget der in definierte Text angezeigt **Leerer Statustext** Option.
Leerer Statustext	Der Text, der im Widget angezeigt wird, wenn **Leeres Fall-Widget Ausblenden** Ist nicht ausgewählt, und das Widget hat keine Datensätze zum Anzeigen. Der Standardtext ist Derzeit keine Updates .

Zugehörige Informationen

Portal-Fallkarten-Widget

Fügen Sie das Portal-Fallkarten-Widget hinzu, und konfigurieren Sie es

Zeigt die Ganzzahlwerte aller fallstatus an

Formular „Portal-Quick-Links-Widget-Instanzoptionen“

Mit den Instanzoptionen können Sie das Portal-Quick-Links-Widget auf einer Portalseite konfigurieren.

Präsentationsfelder im Formular „Instanz“

Instanzoption	Beschreibung
Titel	Erforderlicher Titel eines Portal-Quick-Links-Widgets. Der Standardtext ist Quick-Links .
Karussell Anzeigen	Option zum Wechseln zwischen Karussellansicht und Rasteransicht.
Quick-Links	Tabelle, aus der die Katalogelemente, Wissensartikel oder URL als Quick-Links im Widget angezeigt werden. Standardmäßig ist dieses Feld auf die Tabelle „Quick-Links“ [sn_ex_sp_Quick_Link] festgelegt. Sie können auch einen Quick-Link erstellen und der Tabelle „Quick-Links“ [sn_ex_sp_Quick_Link] hinzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Quick-Links erstellen . Sie können Titel, Kurzbeschreibung, Hintergrundbild und Symbolfelder auf der Karte im Widget anzeigen. Im Folgenden finden Sie die Felder der Tabelle

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Präsentationsfelder im Formular „Instanz“ (Fortsetzung)

Instanzoption	Beschreibung
	• Inhaltstyp: Optionen sind: artikel, Katalogelement, externer Link und Seite • Inhalt: Wählen Sie den Inhalt aus • Quicklink-Name • Titel: Wird als Titel der Quick-Link-Karte angezeigt • Kurzbeschreibung: Wird als Beschreibung der Quick-Link-Karte angezeigt • Hintergrundbild: Wird als Quick-Link-Karte für Miniaturansicht angezeigt, wenn der Kartenanzeigestil Miniaturansicht ist • Symbol: Wird als Symbol auf der Quick-Link-Karte angezeigt, wenn der Kartenanzeigestil das Symbol oben oder links ist

Verhaltensfelder im Formular „Instanz“

Instanzoption	Beschreibung
Kartenanzeigestil	Zeigen Sie den Stil einer Kartenkachel im Widget an. Verfügbare Optionen: • Miniaturansicht • Symbol oben • Symbol links • Einfacher Text • Nur Kachel Der Standardanzeigestil ist Miniaturansicht. **Hinweis:** Wenn Sie keine auswählen, wird der Stil derzeit auf Miniaturansicht festgelegt.

Zugehörige Informationen

Portal-Quick-Links-Widget

Fügen Sie das Portal-Quick-Links-Widget hinzu, und konfigurieren Sie es

Formular „Portal-Knowledge-Quick-Links-Widget-Instanzoptionen“

Mit den Instanzoptionen können Sie das Portal-Knowledge-Quick-Links-Widget auf einer Portalseite konfigurieren.

Datenfelder im Formular „Instanz“

Instanzoption	Beschreibung
Wissenstabelle	Tabelle, aus der die als Karte im Widget angezeigten Datensätze ausgewählt werden. Standardmäßig ist dieses Feld auf die Tabelle „Wissen“ [kb_Knowledge] festgelegt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datenfelder im Formular „Instanz“ (Fortsetzung)

Instanzoption	Beschreibung
Artikel Anzeigen	Zeigt Wissensartikel aus der zugehörigen Knowledge Base an. Verfügbare Optionen: • Manuell auswählen: Zeigt die in ausgewählten Wissensartikel an **Wählen Sie Artikel Manuell Aus** Feld. • Dynamische Abfrage: Zeigt Wissensartikel an, die die Bedingung einer Abfrage in der Tabelle „Wissen“ [kb_Knowledge] erfüllen, die in definiert ist **Dynamische Abfrage** Feld. Wenn keine Abfrage angegeben wird, werden alle Wissensartikel im Widget angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unterGenerieren Sie eine codierte Abfragezeichenfolge über einen Filter • Kriterienbasiert: Zeigt wissensartikel basierend auf den am häufigsten angezeigten, nützlichsten und empfohlenen Kriterien an. Die Kriterien werden durch bestimmt **Anzeigen** Feld in der Tabelle „Wissen“ [kb_Knowledge]. Die Standardauswahl basiert auf Kriterien. **Hinweis:** Wenn Sie derzeit keine auswählen, wird die Auswahl auf Kriterienbasiert festgelegt.
Wählen Sie Artikel Manuell Aus	Die Knowledge Base-Artikel, die im Widget angezeigt werden sollen, die manuell aus einer Reihe vordefinierter Artikel ausgewählt werden, die dem Portal zugeordnet sind, und verwenden die Knowledge Base-ID des artikels. Dieses Feld gilt nur, wenn **Wählen Sie manuell aus** Ist aus ausgewählt **Artikel Anzeigen** .
Dynamische Abfrage	Abfrage zum Filtern der Datensätze, die im Widget angezeigt werden sollen
Kriterienbasiert	Zeigt Artikel im Widget basierend auf den ausgewählten Kriterien an. Verfügbare Optionen: • Am häufigsten angesehen • Am hilfreichsten • Featured Dieses Feld gilt nur, wenn **Kriterienbasiert** Ist aus ausgewählt **Artikel anzeigen** . **Hinweis:** Wenn Sie keine auswählen, werden die Kriterien derzeit auf am häufigsten angezeigt festgelegt.
Sortieren nach	Bestimmt das Feld in der Tabelle „Wissen“ [kb_Knowledge], nach dem Quick-Links sortiert und im Widget angezeigt werden. Der Standardwert ist Ansichtsanzahl.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datenfelder im Formular „Instanz“ (Fortsetzung)

Instanzoption	Beschreibung
	Dieses Feld gilt nur, wenn **Wählen Sie manuell aus** Oder **Dynamische Abfrage** Ist aus ausgewählt **Artikel anzeigen** .
Sortierreihenfolge	Die Reihenfolge, in der Wissensartikel im Widget angezeigt werden. Standardmäßig liegt die Reihenfolge zwischen z und a Verfügbare Optionen: • Z bis A • A bis Z Dieses Feld gilt nur, wenn **Wählen Sie manuell aus** Oder **Dynamische Abfrage** Ist aus ausgewählt **Artikel anzeigen** . **Hinweis:** Wenn Sie keine auswählen, wird die Reihenfolge derzeit auf z bis a. festgelegt

Präsentationsfelder im Formular „Instanz“

Instanzoption	Beschreibung
Titel	Erforderlicher Titel eines Portalwissen-Quick-Links-Widgets. Der Standardtext ist Artikel-Quicklinks .

Verhaltensfelder im Formular „Instanz“

Instanzoption	Beschreibung
Karussell Anzeigen	Option zum Wechseln zwischen Karussellansicht und Rasteransicht.
Max. Anzuzeigende Quicklinks	Anzahl der Quick-Links für wissensartikel, die standardmäßig im Widget angezeigt werden sollen. **Hinweis:** Der Standardwert ist 10.
Glyphe	Glyphe, die auf allen Karten angezeigt werden soll, die aus einer Reihe vordefinierter Glyphen ausgewählt wurden.
Autor Anzeigen	Option zum Anzeigen des Namens des Autors.
Ansichtsanzahl Anzeigen	Option zum Anzeigen der Gesamtzahl der Ansichten eines artikels.
Zuletzt Aktualisiert Anzeigen	Option zum Anzeigen des Datums der letzten Änderungen, die an einem artikel vorgenommen wurden.
Bewertung anzeigen	Option zum Anzeigen der für einen artikel erhaltenen Bewertung. Die Darstellung der Sternebewertung wird durch (`glide.knowman.show_star_rating`) Systemeigenschaft.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verhaltensfelder im Formular „Instanz“ (Fortsetzung)

Instanzoption	Beschreibung
Artikelansichtsseite	Die artikelseite, die geöffnet wird, wenn auf die artikelkarte zugegriffen wird. Standardmäßig ist dieses Feld auf die Seite „Wissensartikelansicht“ (kb_article_View) festgelegt.

Zugehörige Informationen

Portal-Knowledge-Quick-Links-Widget

Fügen Sie das Portal-Knowledge-Quick-Links-Widget hinzu, und konfigurieren Sie es

Formular „Quick-Links-Widget für Portalkatalog – Instanzoptionen“

Mit den Instanzoptionen können Sie das Widget „Portalkatalog-Quick-Links“ auf einer Portalseite konfigurieren.

Datenfelder im Formular „Instanz“

Instanzoption	Beschreibung
Katalogelementtabelle	Tabelle, aus der die als Karte im Widget angezeigten Datensätze ausgewählt werden. Standardmäßig ist dieses Feld auf die Tabelle „Element“ [sc_Cat_item) festgelegt.
Katalogelemente Anzeigen	Zeigt Katalogelemente entsprechend der Auswahl an. Verfügbare Optionen: • Wählen Sie manuell aus • Dynamische Abfrage Die Standardauswahl ist dynamische Abfrage. **Hinweis:** Wenn Sie keine auswählen, wird die Auswahl derzeit auf dynamische Abfrage festgelegt.
Wählen Sie Katalogelemente Manuell Aus	Die Katalogelemente, die im Widget angezeigt werden sollen, das manuell aus einer Reihe vordefinierter Katalogelemente ausgewählt wurde, die dem Portal zugeordnet sind. Dieses Feld gilt nur, wenn **Wählen Sie manuell aus** Ist aus ausgewählt **Artikel Anzeigen** .
Dynamische Abfrage	Abfrage zum Filtern von Katalogdatensätzen, die im Widget angezeigt werden sollen. Standardmäßig ist dieses Feld auf die Tabelle „Servicekatalogelemente“ [sc_Cat_item] festgelegt. Dieses Feld gilt nur, wenn **Dynamische Abfrage** Ist aus ausgewählt **Artikel anzeigen** .
Sortieren nach	Feld in der Tabelle „Servicekatalogelemente“ [sc_Cat_item], das das Feld bestimmt, nach dem Datensätze sortiert und im Widget angezeigt werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datenfelder im Formular „Instanz“ (Fortsetzung)

Instanzoption	Beschreibung
	Dieses Feld gilt nur, wenn **Wählen Sie manuell aus** Oder **Dynamische Abfrage** Ist aus ausgewählt **Artikel anzeigen** .
Sortierreihenfolge	Die Reihenfolge, in der die Katalogelemente in einem Widget angezeigt werden. Die Standardsortierreihenfolge ist Z bis A.

Präsentationsfelder im Formular „Instanz“

Instanzoption	Beschreibung
Titel	Erforderlicher Titel eines Portalkatalog-Quick-Links-Widgets. Der Standardtext ist Katalog-Quick-Links .

Verhaltensfelder im Formular „Instanz“

Instanzoption	Beschreibung
Karussell Anzeigen	Option zum Wechseln zwischen Karussellansicht und Rasteransicht.
Max. Anzuzeigende Quicklinks	Anzahl der Katalogelemente, die standardmäßig im Widget angezeigt werden sollen. Der Standardwert ist 10.
Kartenanzeigestil	Der Anzeigestil einer Karte im Widget. Verfügbare Optionen: • Miniaturansicht • Symbol oben • Symbol links • Einfacher Text • Nur Titel Der Standardanzeigestil ist Miniaturansicht. **Hinweis:** Wenn Sie keine auswählen, wird der Anzeigestil derzeit auf Miniaturansicht festgelegt.
Katalogelementseite	Die Katalogelementseite, die geöffnet wird, wenn auf das Katalogelement zugegriffen wird. Standardmäßig ist dieses Feld auf die Seite „Servicekatalogelemente“ [sc_Cat_item] festgelegt.

Zugehörige Informationen

Portal-Katalog-Quick-Links-Widget

Fügen Sie das Portal-Katalog-Quick-Links-Widget hinzu, und konfigurieren Sie es

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Instanzoptionen des Portaldatenlisten-Widgets“

Mit den Instanzoptionen können Sie das Widget „Portaldatenliste“ auf einer Portalseite konfigurieren.

Datenfelder im Formular „Instanz“

Instanzoption	Beschreibung
Daten	Definiert die Konfiguration verschiedener Kategorien in der Navigation innerhalb des Widgets.
Dynamische Datenliste	Option zum dynamischen Anzeigen von Datensätzen basierend auf der Konfiguration, die im Parameter einer Portalseiten-URL angegeben ist. **Hinweis:** • Mit der Konfiguration kann der Administrator Datensätze aus beliebigen Tabellen anzeigen, indem er die folgenden URL-Parameter übergibt: Tabelle, Filter, Sortierreihenfolge, Ansicht und Zielansichtsseite. • Wenn **Dynamische Datenliste** Ist die JSON-Konfiguration in ausgewählt **Daten** Feld ist nicht verfügbar.

Präsentationsfelder im Formular „Instanz“

Instanzoption	Beschreibung
Kategorieüberschrift	Erforderlicher Titel für alle Kategorien. Der Standardtext ist Kategorien .

Verhaltensfelder im Formular „Instanz“

Instanzoption	Beschreibung
Layout	Layouttyp der Falldatensätze und ihrer Details, die im Widget angezeigt werden. Verfügbare Optionen: • Listenansicht (sowohl für Desktop- als auch Mobilgeräte) • Kartenansicht (sowohl für Desktop- als auch Mobilgeräte) • Listenansicht (für Desktop) und Kartenansicht (für Mobilgeräte) **Hinweis:** Wenn Sie keine auswählen, wird das Layout derzeit auf Listenansicht (für Desktop) und Kartenansicht (für Mobilgeräte) festgelegt. Die Standardkonfiguration ist Listenansicht (für Desktop) und Kartenansicht (für Mobilgeräte).
Anzahl der Datensätze pro Seite (Desktop)	Die Anzahl der Fälle, die standardmäßig im Widget auf dem Desktop angezeigt werden sollen. Der Standardwert ist 20. Der Höchstwert ist 1000.
Anzahl der Datensätze pro Seite (mobil)	Die Anzahl der Fälle, die standardmäßig im Widget auf einem Mobilgerät angezeigt werden sollen. Der Standardwert ist 8.
Suche anzeigen	Option zum Anzeigen eines Suchfelds im Widget.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verhaltensfelder im Formular „Instanz“ (Fortsetzung)

Instanzoption	Beschreibung
Exportaktionen anzeigen	Option zum Aktivieren des Exports von Datensätzen im PDF-, Excel- und CSV-Format.
Kategoriebedingungsskript	Skript zum ein- oder Ausblenden der Datenlistenkategorie im Widget. Weitere Informationen finden Sie unter Kategorien im Widget „Datenliste“ ein- oder ausblenden. Das Standardskript ist `DataListCategoryConditionScript`.

Zugehörige Informationen

Portaldatenlisten-Widget

Fügen Sie das Widget „Portaldatenliste“ hinzu, und konfigurieren Sie es

Kategorien im Widget „Datenliste“ ein- oder ausblenden

Formular für Instanzoptionen des Portal-FAQ-Widgets

Mit den Instanzoptionen können Sie das Portal-FAQ-Widget auf einer Portalseite konfigurieren.

Datenfelder im Formular „Instanz“

Instanzoption	Beschreibung
Tabelle	Tabelle, aus der die Datensätze ausgewählt werden, die im Widget als häufig gestellte Fragen (FAQs) angezeigt werden. Standardmäßig ist dieses Feld auf die Tabelle „Wissen“ [kb_Knowledge] festgelegt.
Fragenfeld	Das Feld der in festgelegten Tabelle **Tabelle** Feld, das die Fragen enthält. Datensätze mit einem leeren Fragenfeld werden im Widget nicht angezeigt.
Antwortfeld	Das Feld der in festgelegten Tabelle **Tabelle** Feld, das die Antwort enthält. Datensätze mit einem leeren Antwortfeld werden im Widget nicht angezeigt.
Abfrage	Abfrage zum Filtern von FAQs. Wenn dieses Feld leer ist, zeigt das Widget alle häufig gestellten Fragen an. Sie können Felder aus der angegebenen Tabelle nur in die codierte Filterabfrage einschließen. Weitere Informationen finden Sie unter Generieren Sie eine codierte Abfragezeichenfolge über einen Filter
Sortieren nach	Feld in der Tabelle „Wissen“ [kb_Knowledge], das das Feld bestimmt, nach dem häufig gestellte Fragen sortiert und im Widget angezeigt werden. Standardmäßig ist das Feld auf Ansichtsanzahl festgelegt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datenfelder im Formular „Instanz“ (Fortsetzung)

Instanzoption	Beschreibung
Sortierreihenfolge	Die Reihenfolge der FAQs auf der Suchergebnisseite im Widget. Verfügbare Optionen: • Z bis A • A bis Z Die Standardreihenfolge ist z bis a. **Hinweis:** Wenn Sie keine auswählen, wird die Reihenfolge derzeit auf z bis a. festgelegt

Präsentationsfelder im Formular „Instanz“

Instanzoption	Beschreibung
Titel	Erforderlicher Titel eines Portal-FAQ-Widgets. Der Standardtext ist Häufig Gestellte Fragen .

Verhaltensfelder im Formular „Instanz“

Instanzoption	Beschreibung
Suche anzeigen	Option zum Anzeigen eines Suchfelds im Widget.
Platzhaltertext der Suchleiste	Platzhaltertext für die Suchfeldbezeichnung. Der Standardtext ist FAQs durchsuchen .
FAQ-Ansichtsseite	Die artikelseite, die geöffnet wird, wenn **Weitere Informationen** Option wird vom Anwender ausgewählt. Standardmäßig ist dieses Feld auf kb_article_View festgelegt.
Häufig gestellte Fragen pro Seite	Die Anzahl der häufig gestellten Fragen, die standardmäßig im Widget angezeigt werden sollen. Der Standardwert ist auf 5 festgelegt.
Optionen Durchsuchen	Die Filteroptionen, die im Widget angezeigt werden und vom Anwender ausgewählt werden können. Verfügbare Optionen: • Wissenskategorie • Zugehörige Produkte Die Standardoption ist Wissenskategorie. **Hinweis:** Wenn Sie keine auswählen, ist die Filteroption derzeit auf Wissenskategorie festgelegt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verhaltensfelder im Formular „Instanz“ (Fortsetzung)

Instanzoption	Beschreibung
Weitere Informationen Anzeigen	Zeigt den gesamten Inhalt eines artikels an, wenn im Widget auf die zugehörigen FAQ zugegriffen wird. Verfügbare Optionen: • Immer: Zeigen Sie an **Weitere Informationen Anzeigen** Option in einem Widget für vollständige und unvollständige Vorschau des Inhalts • Überschreitet Vorschau: Zeigen Sie an **Weitere Informationen Anzeigen** Option nur, wenn der artikelinhalt das Vorschaulimit im Widget überschreitet Die Standardoption ist „Vorschau überschreiten“. **Hinweis:** Wenn Sie keine auswählen, ist die Filteroption derzeit auf Wissenskategorie festgelegt.

Zugehörige Informationen

Portal-FAQ-Widget

Fügen Sie das Portal FAQ-Widget hinzu, und konfigurieren Sie es

Formular „Instanzoptionen für Portalobjekt-Widget“

Mit Instanzoptionen können Sie das Portalobjekt-Widget auf einer Portalseite konfigurieren.

Datenfelder im Formular „Instanz“

Instanzoption	Beschreibung
Tabelle	Tabelle, aus der die Felder des ausgewählten Datensatzes als Karten im Widget angezeigt werden. Die Standardtabelle ist die Asset-Tabelle [alm_Asset].
Datensatz	Der Systembezeichner (sys_ID) des Datensatzes aus der angegebenen Tabelle. Die standardmäßige sys_ID ist 00a96c0d379020004e0bfc8bcbe5dc3. **Hinweis:** Hinweis: • Wenn dieses Feld leer ist, zeigt das Widget Informationen basierend auf dem Parameter „sys_ID“ an, der in der URL der Portalwebseite angegeben ist. `https://<instance-url>/<portal-id>?id=<page-id>&sys_id=<record-id>` • Wenn die sys_ID sowohl in der URL der Portalwebseite als auch in angegeben ist **Datensatz** Feld zeigt das Widget Informationen basierend auf an **Datensatz** Feldwert. • Die sys_ID eines Datensatzes muss aus der in angegebenen Tabelle entnommen werden **Tabelle** Feld.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verhaltensfelder im Formular „Instanz“

Instanzoption	Beschreibung
Kartentitel	Felder des ausgewählten Datensatzes aus der angegebenen Tabelle, die als Kartentitel im Widget angezeigt werden sollen. **Hinweis:** Sie können bis zu drei Felder aus der definierten Tabelle auswählen. Sie werden kombiniert, um einen Titel für jeden Datensatz zu bilden, der im Widget angezeigt wird. Wenn Sie beispielsweise die Felder Asset-Tag, Modellkategorie und Anzeigename eines Datensatzes aus der angegebenen Tabelle kombinieren, lautet der Kartentitel „P1000479 Computer Apple MacBook Pro 15“.
Feld für Bild	Der Name des Felds des ausgewählten Datensatzes, das ein Bild enthält, das als Bild auf der Karte angezeigt werden soll.
Bildstil	Der Anzeigestil für ein Bild im Widget. Die verfügbaren Auswahlmöglichkeiten sind: • Miniaturansicht • Avatar Der Standardanzeigestil ist Miniaturansicht.
Zusammenfassungsansichtsfelder (Desktop)	Felder aus der angegebenen Tabelle, deren Name und Wert als Feldwertpaare auf der Karte in der Desktop-Ansicht angezeigt werden.
Zusammenfassungsansichtsfelder (mobil)	Felder aus der angegebenen Tabelle, deren Name und Wert als Feldwertpaare auf der Karte in der mobilen Ansicht angezeigt werden.
Detailansicht	Feldwertpaare und Abschnitte aus der angegebenen Tabelle, die angezeigt werden sollen, wenn **Alle anzeigen** Option ist auf der Karte ausgewählt.
Aktionen	Die auf der Karte anzuzeigenden Aktionen, die aus einer Reihe vordefinierter Aktionen ausgewählt werden. Das Titelfeld aus der angegebenen Tabelle wird als Anzeigename der Aktionen verwendet. **Hinweis:** • Wenn Sie mehrere Aktionen auswählen, wird die Schaltflächenbezeichnung angezeigt **Aktionen** . • Wenn eine Aktion ausgewählt ist, zeigt die Schaltfläche Aktionen den Namen dieser Aktion an. • Wenn keine Aktion ausgewählt ist, wird die Schaltfläche „Aktionen“ nicht auf der Karte angezeigt.
Aktivieren Sie Servicedefinitionen	Option zum Anzeigen der Servicedefinitionen, die dem Datensatz unter zugeordnet sind **Aktionen** . Details finden Sie unter Servicedefinitionen.
Aktivieren Sie Die Bearbeitung Des Datensatzes	Wenn diese Option aktiviert ist, sehen Anwender mit Bearbeitungsberechtigungen **Bearbeiten Sie Details** Schaltfläche als eine der Aktionen. Bei Auswahl von IT-Benutzern werden sie zu einer Formularseite mit der Standardansicht navigiert, um die Datensatzdetails zu bearbeiten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Instanzoptionen des Portaltaxonomiethema-Widgets“

Mit Instanzoptionen können Sie das Thema-Widget „Portaltaxonomie“ auf einer Portalseite konfigurieren.

Präsentationsfelder im Formular „Instanz“

Instanzoption	Beschreibung
Titel	Erforderlicher Titel eines Portaltaxonomiethema-Widgets. Der Standardtext ist Durchsuchen Sie Themen .
Beschreibung	Erforderlicher Untertitel, der unter dem Titel angezeigt wird. Der Standardtext ist Navigieren Sie durch Themen, um unsere Services und Ressourcen zu erkunden .

Verhaltensfelder im Formular „Instanz“

Instanzoption	Beschreibung
Max. Anzuzeigende Themenkarten	Anzahl der Themenkarten, die standardmäßig im Widget angezeigt werden sollen. Der Standardwert ist 8.
Anzeigesymbol für Themen	Option zum Anzeigen eines Symbols für die Taxonomiethemen. Standardmäßig zeigt die Karte ein Symbol für Themenkarten an.
Themenbeschreibung anzeigen	Option zum Anzeigen der Beschreibung für das Thema.
Schaltflächen-Bezeichnung	Name für **Alle anzeigen** Schaltfläche. Der Standardtext ist Alle anzeigen .
Taxonomieseite durchsuchen	Die Seiten-ID einer Portalseite, die geöffnet wird, wenn im Widget „Taxonomie durchsuchen“ auf eine Themenkarte zugegriffen wird.

JSON-Parameter in konfigurierbaren Portal-Widgets

JSON-Parameter in konfigurierbaren Portal-Widgets

JSON-Parameter des Portalbanner-Widgets

JSON-Parameter definieren Aspekte des Portal-Quick-Links-Widgets im Portal-Banner-Widget.

Hinweis: Diese Informationen gehen davon aus, dass Sie mit dem JSON-Codeformat vertraut sind.

JSON-Parameter

Parameter	Beschreibung
Widget_title	Erforderlicher Titel des Widgets. Der Standardtext ist Quick-Links .
Card_Display_style	Der Stil einer Kartenkachel für Quick-Links im Portal-Banner-Widget. Verfügbare Optionen: • Miniaturansicht • Symbol oben

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

JSON-Parameter (Fortsetzung)

Parameter	Beschreibung
	• Symbol links • Nur Titel und Beschreibung • Nur Titel Der Standardanzeigestil ist Miniaturansicht. **Hinweis:** Wenn Sie keine auswählen, wird der Stil derzeit auf Miniaturansicht festgelegt.
Show_carusselel	Option zum Wechseln zwischen Karussellansicht und Rasteransicht.
Quick_Links	Name des Felds im Präsentationsabschnitt. Der Standardtext ist Quick-Links .

JSON-Parameter des Portaldatenlisten-Widgets

JSON-Parameter definieren Aspekte des Portaldaten-Listen-Widgets auf der Portalseite.

Hinweis: Diese Informationen gehen davon aus, dass Sie mit dem JSON-Codeformat vertraut sind.

JSON-Parameter

Parameter	Beschreibung
Kategorien	Jede Kategorie zeigt einen Satz von Datensätzen aus der Tabelle „Kundenfallansicht“ [sn_customerservice_Case] an, die die Filterkriterien erfüllen. Für jede Kategorie können Sie aus den Registerkarten „pre_defined_Filters“ und „Run_time_Filters“ auswählen, die Spalten für die Listenansicht festlegen und die Felder festlegen, die in der Kartenansicht angezeigt werden sollen.
ID	Ein eindeutiger Bezeichner, mit dem das Kategoriebedingungsskript bestimmen kann, ob Kategorien im Widget angezeigt oder ausgeblendet werden sollen.
label	Name der Kategorie, die im Navigationsbereich angezeigt wird. Wenn keine Bezeichnung eingegeben wird, wird die Kategorie nicht angezeigt.
table	Die Tabelle, aus der die Datensätze im Widget angezeigt werden, wenn eine Kategorie ausgewählt wird. Standardmäßig ist dieses Feld auf die Falltabelle [sn_customerservice_Case] festgelegt.
List_View	Der Name der Ansicht, die die Liste der Spalten oder Felder definiert, die im Widget angezeigt werden sollen. Weitere Informationen zu diesen Ansichten finden Sie unter Ansichten erstellen und löschen .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

JSON-Parameter (Fortsetzung)

Parameter	Beschreibung
	Wenn kein Wert angegeben wird, werden alle Spalten angezeigt.
Card_View_primary_column	Ein Feld aus der definierten Tabelle, das in der ersten Spalte einer Karte angezeigt werden soll. Sie können beispielsweise die Fallnummer in der ersten Spalte anzeigen.
Card_View_secondary_column	Ein Feld aus der definierten Tabelle, das in der zweiten Spalte einer Karte angezeigt werden soll. Sie können beispielsweise eine Kurzbeschreibung des Falldatensatzes anzeigen. Dieser Parameter ist optional.
Card_View_additional_columns“:„column1|column2|column3|column4	Feldpaare aus der definierten Tabelle, die als zusätzliche Spalten einer Karte angezeigt werden sollen. Sie können maximal vier zusätzliche Spalten hinzufügen. Dieser Parameter ist optional.
Abfrage“:„Active=true“	Abfrage zum Filtern der Datensätze, die unter der Kategorie angezeigt werden. Wenn kein Wert angegeben wird, werden alle Datensätze angezeigt.
Glyphe“:„Glyph_Name“	Die Glyphe, die links neben der Kategorienbezeichnung im Navigationsbereich angezeigt werden soll. Der angegebene Glyphe-Name muss aus der font-Awesome-Bibliothek stammen, auf die unter der folgenden URL zugegriffen werden kann: `https://fontawesome.com/versions/icons` Die derzeit unterstützte Version der font-Awesome-Bibliothek ist v4. 1 . Wenn Sie einen Glyphnamen aus einer anderen Version verwenden, wird das Bild nicht korrekt angezeigt. **Hinweis:** Wenn sowohl eine Glyphe als auch ein Bild definiert sind, wird das Bild angezeigt. Dieser Parameter ist optional.
„Image_Name“:„file_img“	Ein Bild, das links neben der Kategorie angezeigt werden soll. Der Image-Name muss aus der Tabelle „Images“ [DB_image] ausgewählt werden. **Hinweis:** Wenn sowohl eine Glyphe als auch ein Bild definiert sind, wird das Bild angezeigt. Dieser Parameter ist optional.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

JSON-Parameter (Fortsetzung)

Parameter	Beschreibung
Record_View_page	Die ServiceportalWird angezeigt Die Seite mit Details Eines beliebigen Datensatzes, auf den im Widget zugegriffen wird. Dieser Parameter ist optional. Standardmäßig ist dieses Feld auf den Fall festgelegt (csm_Ticket). Seite .
Pre_defined_Filters „Filter_Name“:„Wert“,	Zeigen Sie Fälle an, die sich im Status „Neu“, „Geschlossen“, „Offen“ oder „Warten auf Informationen“ befinden Beliebig ausgewählt Kategorie. Diese Filter werden als Registerkarten im Widget angezeigt. Standardmäßig sind nur offene und geschlossene Fälle im JSON-Code enthalten . Die verfügbaren Werte sind: • Filter_Name: Name der Filterregisterkarte • Wert: Name des Fallstatus, z. B. „Neu“, „Geschlossen“, „Offen“ oder „Warten auf Informationen“. Dieser Parameter ist optional.
Run_time_Filters	Zeigt die Spalte und ihre Felder aus der definierten Tabelle als Laufzeitfilter in einer Dropdown-Liste an. Diese Laufzeitfilter filtern die im Widget angezeigten Falldatensätze basierend auf verschiedenen Feldern aus der definierten Tabelle. Sie können beispielsweise Priorität als Spalte und Status, Kontakt oder aktualisiert als Felder anzeigen. Wenn die Werte für Laufzeitfilter in den Parametern „column“ und „selection_type“ nicht angegeben sind, wird das Filtersymbol für die Kategorie nicht angezeigt. Dieser Parameter ist optional.
Selection_type	Zeigen Sie den Typ der Auswahl an. Verfügbare Optionen: • Einzelauswahl: Einzelauswahl für die Filterspalte • Mehrfachauswahl: Mehrere Auswahlwerte für die Filterspalten
Werte „Wert“:„4“	Werte aus der definierten Tabelle für den Spaltenparameter. Verfügbare Werte: • Bezeichnung: Name eines Werts • Wert: Ganzzahliger Wert eines Felds
„Bereiche“: Bezeichnung“:„Letzter Monat“, „Abfrage“:„<Range condition>“,	Wird verwendet, um die Datensätze mithilfe einer Abfrage zu filtern, die in Bezeichnungs- und Abfrageparametern definiert ist. Sie können beispielsweise Falldatensätze anzeigen, die im letzten Monat, in den letzten 3 Monaten oder in den letzten 6 Monaten aktualisiert wurden. Die Bereichskonfiguration ist:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

JSON-Parameter (Fortsetzung)

Parameter	Beschreibung
	• Bezeichnung: Name der Filteroption • Abfrage: Abfrage, die einen Satz von Werten definiert, die unter einer Bezeichnung gruppiert sind Dieser Parameter ist optional.

JSON-Parameter des Portalfußzeilen-Widgets

Verwenden Sie die JSON-Parameter, um Aspekte des Portalfußzeilen-Widgets auf der Portalseite zu definieren.

Hinweis: Diese Informationen gehen davon aus, dass Sie mit dem JSON-Codeformat vertraut sind.

JSON-Parameter

Parameter	Beschreibung
Org_info	Der Name und die Adresse des Unternehmens, die in der Fußzeile des Portals angezeigt werden sollen.
Copyright	Copyright-Informationen, die in der Fußzeile des Portals angezeigt werden sollen. Sie können das Copyright-Symbol, das Jahr des Urheberrechts und den Namen des Urheberrechtsinhabers oder der Organisation in der Fußzeile anzeigen.
Logo_img_Name	Das Bild, das als Logo in der Fußzeile angezeigt werden kann. Auf den Image-Namen muss über die Tabelle „Images“ [DB_image] zugegriffen werden.
sitemap_links_menu_sys_ID	Der Systembezeichner (sys_ID) des Menüdatensatzes wird verwendet, um Sitemap-Links im Portal anzuzeigen Polaris Fußzeilen-Widget. Sie können einen Menüdatensatz erstellen und den Sitemap-Links zuordnen, indem Sie seine sys_ID in den JSON-Code einbeziehen. Weitere Informationen zum Erstellen eines Menüdatensatzes finden Sie unter Menüelementformular .
Footer_links_menu_sys_ID	Der Systembezeichner (sys_ID) des Menüdatensatzes wird verwendet, um Fußzeilenlinks im Portal anzuzeigen Polaris Fußzeilen-Widget. Sie können einen Menüdatensatz erstellen und den Fußzeilenlinks zuordnen, indem Sie seine sys_ID in den JSON-Code aufnehmen. Weitere Informationen zum Erstellen eines Menüdatensatzes finden Sie unter Menüelementformular .
Social_Links_menu_sys_ID	Der Systembezeichner (sys_ID) des Menüdatensatzes wird verwendet, um Social-Media-Links im Portal anzuzeigen Polaris Fußzeilen-Widget. Sie können einen Menüdatensatz erstellen und den Social-Links zuordnen, indem Sie seine sys_ID in den JSON-Code aufnehmen. Weitere Informationen zum Erstellen eines Menüdatensatzes finden Sie unter Menüelementformular .

Skriptparameter für die Suchoption im Portal-Banner-Widget

Beschreibung der JSON-Parameter für die Suchoption im Portal-Banner-Widget.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

JSON-Parameter und -Beschreibung

Parameter	Beschreibung
Titel	Text, der im Suchfeld angezeigt werden soll, bevor ein Anwender mit der Eingabe beginnt.
Größe	Bestimmt die Schriftgröße und -höhe des Widgets. Die zulässigen Werte sind xs, sm, md und lg.
Farbe	Farbe der Suchschaltfläche im Hex-Code. Der Standardwert ist #FFFFFF (weiß).

Standardmäßige Hervorhebungsfarbe für verschiedene fallstatus

Standardwerte für den Hintergrund und die Textfarbe für alle fallstatus im Widget „Portalfallkarten“.

Standardhintergrundfarbe für alle fallstatus

Statusname	Standardwert	Farbe
Neu	#CBE9FC	Blassblau
Öffnen	#D1D2EE	Blasslila
Auf Info warten	#FBF7BF	Blassgelb
Gelöst	#D2EABC	Celadongrün
Geschlossen	#C2C4CA	Grau
Abgebrochen	#FFCCD2	Lachsrosa

Referenz für Kunden, Verbraucher und Geschäftsportal

Referenzthemen für Kunden, Verbraucher und Geschäftsportal enthalten zusätzliche Informationen zu Formularfeldern, Anwenderrollen und anderen.

Business Portal-Anwenderrollen

Mit verschiedenen Rollen können Kunden Fälle erstellen und bearbeiten und Anwender über das Geschäftsportal verwalten.

Business Portal-Anwenderrollen

Anwenderrolle	Was dieser Anwender im Geschäftsportal tun kann
Kunde [sn_customerservice.customer]	• Erstellen Sie einen Fall für den Account dieses Benutzers. • Zeigen Sie eine Liste der von diesem Benutzer erstellten Fälle an. • Bearbeiten Sie von diesem Benutzer erstellte Fälle. • Suchen Sie nach Informationen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Business Portal-Anwenderrollen (Fortsetzung)

Anwenderrolle	Was dieser Anwender im Geschäftsportal tun kann
Kunden-Fallmanager [sn_customerservice.customer_case_manager]	• Erstellen Sie einen Fall für den Account dieses Benutzers und für untergeordnete Accounts. • Zeigen Sie eine Liste der von diesem Benutzer erstellten Fälle an, und zeigen Sie Fälle für untergeordnete Accounts an. • Bearbeiten Sie von diesem Benutzer erstellte Fälle und Fälle für untergeordnete Accounts. • Suchen Sie nach Informationen. • Erstellen Sie einen Fall im Namen eines anderen Kontakts in diesem Account. • Zeigen Sie eine Liste der Fälle an, die zu diesem Account gehören. • Bearbeiten Sie Fälle, die zu dem Account gehören. **Hinweis:** Die Rolle „Kunden-Fallmanager“ wird nicht automatisch der Systemeigenschaft **sn_customerservice. contact_role_assignment** hinzugefügt. Um diese Rolle Kunden- und Partneradministratoren zugänglich zu machen, navigieren Sie zu **Kundenservice** > **Administration** > **Eigenschaften** Und fügen Sie sie dieser Eigenschaft hinzu.
Kundenadministrator [sn_customerservice.customer_admin]	• Erstellen Sie einen Fall für den Account dieses Benutzers. • Erstellen Sie einen Fall im Namen eines anderen Kontakts für diesen Account. • Zeigen Sie eine Liste der Fälle an, die zu diesem Account gehören. • Bearbeiten Sie Fälle, die zu diesem Account gehören. • Suchen Sie nach Informationen. • Verwalten Sie Benutzer für diesen Account.
Partner [sn_customerservice.partner]	• Erstellen Sie einen Fall für den Account dieses Benutzers. • Erstellen Sie einen Fall im Namen von Kunden-Accounts. • Zeigen Sie eine Liste der Fälle an, die zu diesem Benutzer gehören.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Business Portal-Anwenderrollen (Fortsetzung)

Anwenderrolle	Was dieser Anwender im Geschäftsportal tun kann
	• Bearbeiten Sie Fälle, die zu diesem Benutzer gehören. • Suchen Sie nach Informationen.
Partner-Administrator [sn_customerservice.partner_admin]	• Erstellen Sie einen Fall für den Account dieses Benutzers. • Erstellen Sie einen Fall im Namen von Kunden-Accounts. • Zeigen Sie eine Liste der Fälle an, die zu diesem Account und zu Kunden-Accounts gehören. • Bearbeiten Sie Fälle, die zu diesem Account und zu Kunden-Accounts gehören. • Verwalten Sie Benutzer für diesen Account und für Kunden-Accounts.

Formular „Kundenaufträge“

In der folgenden Tabelle werden die Felder beschrieben, die im Formular „Kundenaufträge“ verfügbar sind.

Formular „Kundenaufträge“

Feld	Beschreibung
Stichwortsuche	Suchleiste zum Filtern von Kundenbestellungen anhand von Stichwörtern wie Auftragsnummer oder Name.
Anzahl	Eindeutiger Bezeichner für jeden Kundenauftrag.
Kurzbeschreibung	Kurze Zusammenfassung für den Auftrag.
Account	Kundenaccount, der mit dem Auftrag verknüpft ist.
Kontakt	Primärer Ansprechpartner für den Auftrag.
Vertriebspartner	Kanalpartner, der dem Kundenauftrag zugeordnet ist.
Auftragsdatum	Datum und Uhrzeit der Erstellung des Auftrags.
Status	Aktueller Status des Auftrags.

Benutzerrollen des Customer Service Portals

Verschiedene Rollen ermöglichen es Kunden, Fälle zu erstellen und zu bearbeiten und Benutzer über das Kundenportal zu verwalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Benutzerrollen des Customer Service Portals

Benutzerrolle	Was dieser Benutzer im Customer Service Portal tun kann
Kunde [sn_customerservice.customer]	• Erstellen Sie einen Fall für den Account dieses Benutzers. • Zeigen Sie eine Liste der von diesem Benutzer erstellten Fälle an. • Bearbeiten Sie von diesem Benutzer erstellte Fälle. • Zeigen Sie eine Liste der Assets an, die zu diesem Benutzer-Account gehören. • Suchen Sie nach Informationen.
Kunden-Fallmanager [sn_customerservice.customer_case_manager]	• Erstellen Sie einen Fall für den Account dieses Benutzers und für untergeordnete Accounts. • Zeigen Sie eine Liste der von diesem Benutzer erstellten Fälle an, und zeigen Sie Fälle für untergeordnete Accounts an. • Bearbeiten Sie von diesem Benutzer erstellte Fälle und Fälle für untergeordnete Accounts. • Zeigen Sie eine Liste der Assets an, die dem Account dieses Benutzers und den untergeordneten Accounts gehören. • Suchen Sie nach Informationen. • Erstellen Sie einen Fall im Namen eines anderen Kontakts in diesem Account. • Zeigen Sie eine Liste der Fälle an, die zu diesem Account gehören. • Bearbeiten Sie Fälle, die zu dem Account gehören. **Hinweis:** Die Rolle „Kunden-Fallmanager“ wird nicht automatisch der Systemeigenschaft **sn_customerservice. contact_role_assignment** hinzugefügt. Um diese Rolle Kunden- und Partneradministratoren zugänglich zu machen, navigieren Sie zu **Kundenservice** > **Administration** > **Eigenschaften** Und fügen Sie sie dieser Eigenschaft hinzu.
Kundenadministrator [sn_customerservice.customer_admin]	• Erstellen Sie einen Fall für den Account dieses Benutzers. • Erstellen Sie einen Fall im Namen eines anderen Kontakts für diesen Account. • Zeigen Sie eine Liste der Fälle an, die zu diesem Account gehören. • Bearbeiten Sie Fälle, die zu diesem Account gehören.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Benutzerrollen des Customer Service Portals (Fortsetzung)

Benutzerrolle	Was dieser Benutzer im Customer Service Portal tun kann
	• Zeigen Sie eine Liste der Assets an, die zu diesem Benutzer-Account gehören. • Suchen Sie nach Informationen. • Verwalten Sie Benutzer für diesen Account.
Partner [sn_customerservice.partner]	• Erstellen Sie einen Fall für den Account dieses Benutzers. • Erstellen Sie einen Fall im Namen von Kunden-Accounts. • Zeigen Sie eine Liste der Fälle an, die zu diesem Benutzer gehören. • Bearbeiten Sie Fälle, die zu diesem Benutzer gehören. • Zeigen Sie eine Liste der Assets an, die zu diesem Benutzer-Account gehören. • Suchen Sie nach Informationen.
Partner-Administrator [sn_customerservice.partner_admin]	• Erstellen Sie einen Fall für den Account dieses Benutzers. • Erstellen Sie einen Fall im Namen von Kunden-Accounts. • Zeigen Sie eine Liste der Fälle an, die zu diesem Account und zu Kunden-Accounts gehören. • Zeigen Sie eine Liste der Assets an, die zu diesem Account und zu Kunden-Accounts gehören. • Bearbeiten Sie Fälle, die zu diesem Account und zu Kunden-Accounts gehören. • Verwalten Sie Benutzer für diesen Account und für Kunden-Accounts.

Eigenschaften von Consumer Service Portal

Eigenschaften, die der Systemadministrator festlegen kann, um die Anzahl der registrierten Produkte pro Verbraucher, die Anzahl der offenen Fälle pro Verbraucher und die Anzahl der Anhänge pro Verbraucherdatensatz zu begrenzen.

Eigenschaften von Consumer Service Portal

Eigenschaft	Beschreibung
consumer_max_attachments_per_record	Maximal vom Verbraucher anfügbare Elemente pro Datensatz.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften von Consumer Service Portal (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	• **Typ**: Ganzzahl • **Standardwert**: 5 • **Standort**: **Kundenservice** > **Administration** > **Eigenschaften**
consumer_max_new_cases_daily	Maximale Anzahl neuer Fälle, die ein Verbraucher pro Tag erstellen kann. • **Typ**: Ganzzahl • **Standardwert**: 10 • **Standort**: **Kundenservice** > **Administration** > **Eigenschaften**
consumer_max_comments_per_case_daily	Maximale Anzahl von Kommentaren, die ein Verbraucher pro Tag in einem Fall veröffentlichen kann. • **Typ**: Ganzzahl • **Standardwert**: 25 • **Standort**: **Kundenservice** > **Administration** > **Eigenschaften**
consumer_max_products	Maximale Anzahl registrierter Produkte pro Kunde. • **Typ**: Ganzzahl • **Standardwert**: 25 • **Standort**: **Kundenservice** > **Administration** > **Eigenschaften**
create_case.description.enable_html_editor	Aktivieren Sie die Kennzeichnung, um mithilfe des HTML-Editors auf der Formularseite „Fall erstellen“ eine Beschreibung hinzuzufügen. • **Typ**: Boolesch • **Standardwert**: „True“ für Neukunden und „False“ für Upgrade-Kunden. • **Standort**: **Kundenservice** > **Administration** > **Eigenschaften**

Customer Service-Liste „Fälle“

In der Liste „Fälle“ wird eine Liste der Kundenservicefälle für den aktuellen Benutzer angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Benutzer mit den Rollen sn_customerservice_agent oder sn_customerservice_manager können die Liste der Fälle in der Anwendung Kundenservice-Management anzeigen. Die Standardansicht der Liste der Fälle enthält die folgenden Spalten:

- **Nummer**
- **Kurzbeschreibung**
- **Kontakt**
- **Account**
- **Kanal**
- **Status**
- **Priorität**
- **Zugewiesen an**
- **Aktualisiert**
- **Fallbericht** (fügen Sie bei Bedarf eine Spalte hinzu, um auf diese Tabelle zuzugreifen)

Externe Kunden können eine Liste von Fällen über das Kundenportal anzeigen. Für externe Benutzer mit den Rollen sn_customerservice.customer oder sn_customerservice.customer_admin zeigt die Liste Fälle eine Teilmenge der Fallinformationen an, einschließlich:

- **Nummer**
- **Kurzbeschreibung**
- **Produkt**
- **Priorität**
- **Status**
- **Aktualisiert**

Für externe Benutzer mit den Rollen sn_customerservice.partner oder sn_customerservice.partner_admin wird auch die Spalte **Account** angezeigt.

Fälle, die in der Fallliste nach Benutzerrolle angezeigt werden

Die in der Fallliste enthaltenen Fälle werden anhand der Benutzerrolle bestimmt.

Intern und extern für die Fallliste

Anwenderrolle	Fälle, die in der Fall-Liste enthalten sind
Interne Rollen	
sn_customerservice.customer_admin	Alle Fälle
sn_customerservice_manager	Alle Fälle
sn_customerservice_agent	Alle Fälle
Externe Rollen	

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Intern und extern für die Fallliste (Fortsetzung)

Anwenderrolle	Fälle, die in der Fall-Liste enthalten sind
sn_customerservice.customer_admin	• Für den Account des Kundenadministrators erstellte Fälle • Fälle, die von Kontakten erstellt wurden, die eine Kontaktbeziehung zum Account des Kundenadministrators haben **Hinweis:** Eine Kontaktbeziehung ermöglicht einem Kontakt mit der Rolle „Kunde“ oder „Kundenadministrator“ die Verwaltung des Accounts, für den die Kontaktbeziehung eingerichtet wurde.
sn_customerservice.customer	• Vom Kunden erstellte Fälle • Von einem Kundenservice-Mitarbeiter für den Kunden erstellte Fälle

sn_customerservice.partner_admin	• Vom Partner erstellte Fälle:
	  ○ Für den eigenen Account
	  ○ Für einen Kunden-Account
	• Für den Account des Partneradministrators erstellte Fälle

sn_customerservice.partner	• Vom Partner erstellte Fälle • Von einem Kundenservice-Mitarbeiter für den Partner erstellte Fälle • Fälle, die für denselben Account erstellt wurden • Von einem Partner-Account erstellte Fälle

Engagement Messenger-Referenz

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu Engagement Messenger.

Begrüßungsfunktion konfigurieren

Machen Sie sich mit der Konfiguration der Begrüßungsfunktion in vertraut Engagement Messenger Zum Konfigurieren der Feldwerte.

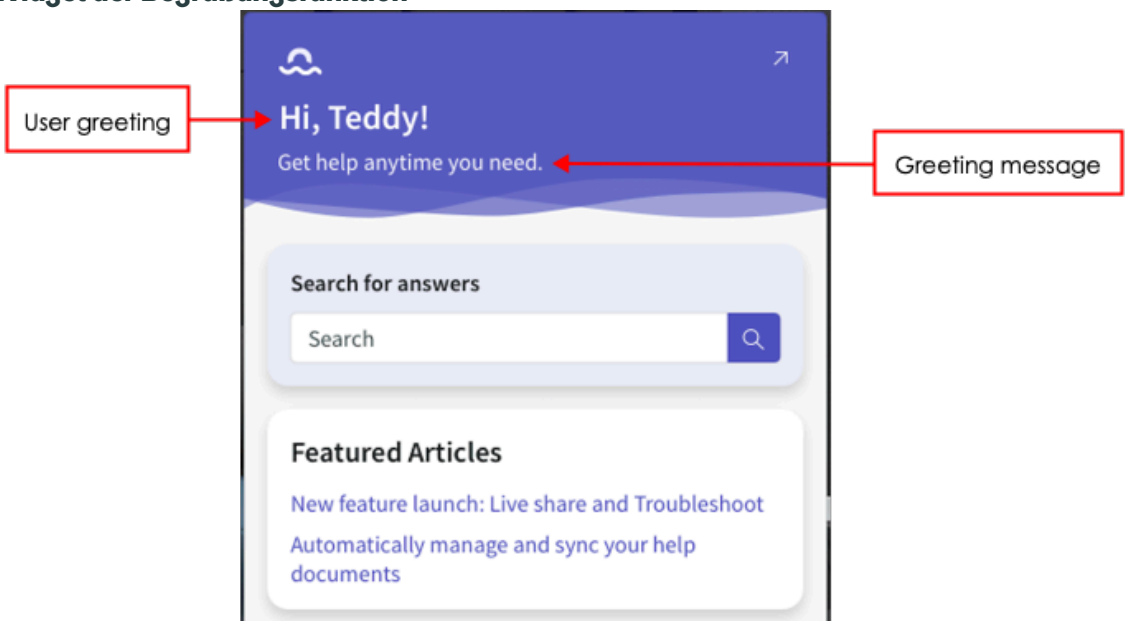
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurationsformular für Begrüßungsfunktion

Feld	Beschreibung
Für nicht authentifizierte Benutzer aktivieren	Option zur Aktivierung dieser Funktion für Gastbenutzer, die die Website besuchen, die den Messenger hostet.
Begrüßung nicht authentifizierter Benutzer	Text, der im Header der Messenger-Homepage angezeigt wird, um einen Gastbenutzer zu begrüßen. Beispiel: Hallo!
Für authentifizierte Benutzer aktivieren	Option zur Aktivierung dieser Funktion für Benutzer, die sich bei der Website anmelden, die den Messenger hostet.
Begrüßung authentifizierter Benutzer	Text, der im Header der Messenger-Homepage angezeigt wird, um einen Benutzer zu begrüßen, der sich bei der Website anmeldet. Dieses Feld wird automatisch auf **Hallo <Benutzer>!** festgelegt, wobei <Benutzer> dem Namen des angemeldeten Benutzers entspricht. Darüber hinaus können Sie noch die folgenden Variablen mit <Benutzer> verwenden: • <title> gibt die Anrede wie Herr, Frau und Dr. gemäß den Angaben in der Tabelle „Benutzer“ [sys_user] an. • <part_of_day> gibt die Begrüßung basierend auf der Tageszeit für die Region des Benutzers an. Beispiele: „Guten Morgen“, „Guten Tag“ und „Guten Abend“.
Begrüßungsnachricht	Tagline für die Benutzerbegrüßung im Header der Messenger-Homepage [[URL|Anzeigetext]] gibt das Format zum Definieren der URL und des Anzeigetexts an. Beispiel: [[https://www.example.com|Example]]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Widget der Begrüßungsfunktion



Konfiguration der Wissensfunktion

Machen Sie sich mit der Konfiguration und den zugehörigen Listen der Wissensfunktion in vertraut Engagement Messenger Zum Konfigurieren der Feldwerte.

Konfigurationsformular für die Wissensfunktion

Feld	Beschreibung
Artikel anzeigen nach	Artikelkategorie, die auf der Homepage des Messengers angezeigt wird. Sie können eine der folgenden Kategorien auswählen: • Empfohlene Artikel: Artikel, die auf den Stichwörtern basieren, die den Artikeln zugeordnet sind. Informationen zum Anzeigen von Artikeln im Abschnitt „empfohlene Inhalte“ finden Sie unter Fügen Sie einen wissensartikel zu empfohlenen Inhalten hinzu . • Am häufigsten gelesene Artikel: Artikel, die im Vergleich zu anderen Artikeln in der Knowledge Base am häufigsten angezeigt wurden. Die im Messenger angezeigten Artikel stammen aus den von Ihnen im Feld **Knowledge Bases** hinzugefügten Knowledge Bases.
Artikelanzahl	Anzahl der Artikel, die auf der Messenger-Homepage angezeigt werden.

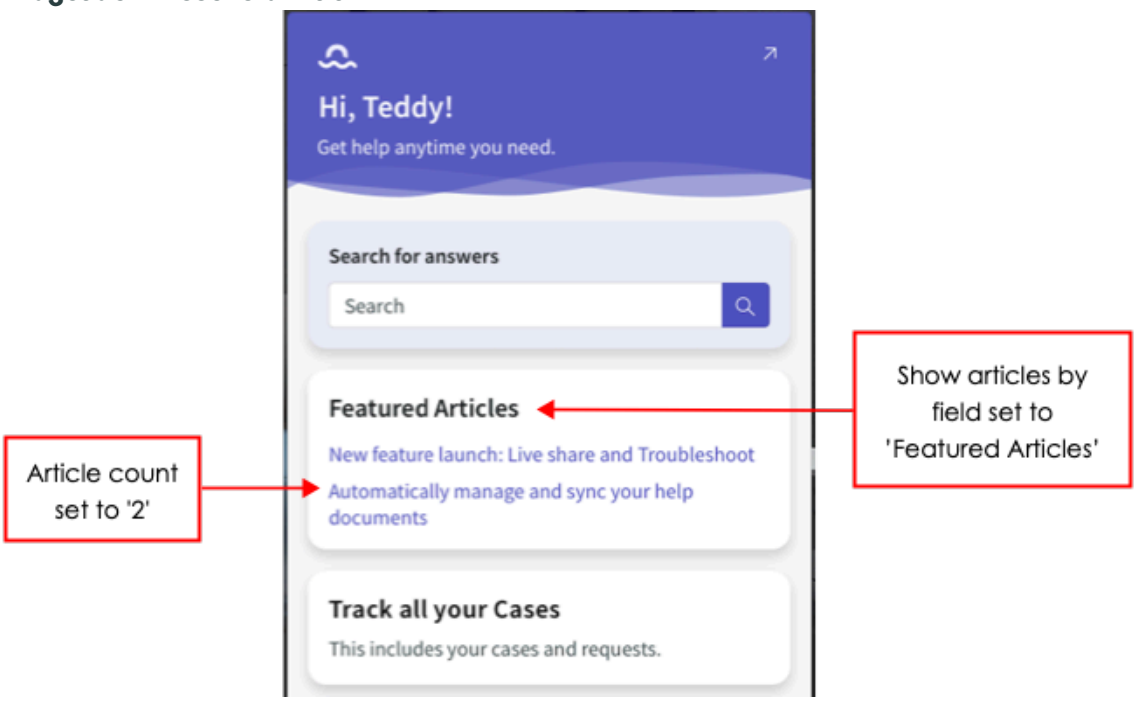
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurationsformular für die Wissensfunktion (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Die Artikel werden basierend auf der von Ihnen im Feld **Show articles by (Artikel anzeigen nach)** ausgewählten Option angezeigt.
Knowledge Bases	Liste der Knowledge Bases, die Ihrem Messenger-Modul zugewiesen sind. Verwenden Sie die Option „Bearbeiten“ ( ), und suchen Sie nach der Knowledge Base, die Sie Ihrem Messenger-Modul hinzufügen möchten.
Kopieren von Permalinks aktivieren	Option, durch die es Ihren Kunden ermöglicht wird, den Permalink von Wissensartikeln zu kopiere

Widget der Wissensfunktion



Beachten Sie beim Konfigurieren der Wissensfunktion auf Ihrem Engagement Messenger-Modul die folgenden Punkte:

- Um Ihrem Messenger-Modul Knowledge Bases hinzuzufügen, stellen Sie sicher, dass dem Anwender mit die Rolle „Knowledge_admin“ manuell zugewiesen ist Engagement Messenger administratorrolle [sn_csm_ec.ec_admin].
- Wenn die Knowledge Base, die Sie dem Engagement Messenger hinzugefügt haben, keine Artikel aufweist, wird in der Homepage der Messenger-UI kein Widget für Wissensartikel angezeigt. Dies gilt auch dann, wenn Sie einen Wert für die Felder **Show articles by (Artikel anzeigen nach)** und **Artikelanzahl** auswählen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beachten Sie bei der Live-Vorschau der Wissensfunktion die folgenden Punkte. Die tatsächliche Funktionalität der Funktion ist jedoch nicht betroffen, wenn Engagement Messenger Wird auf Ihrer Website bereitgestellt.

- Die Liste der Artikel, die in der Live-Vorschau des Messengers angezeigt wird, hängt vom Anwendungszugriff ab, über den der knowledge_admin auf die Artikel verfügt.

  Wenn der knowledge_admin keinen Zugriff auf Artikel hat, enthält die Vorschau keine Inhalte. In diesem Fall wird nur ein Titel wie **Empfohlene Artikel** oder **Am häufigsten gelesene Artikel** angezeigt.

- Durch Ändern des Werts im Feld **Show articles by (Artikel anzeigen nach)** wird nur der Titel, nicht aber der Inhalt in der Messenger-Vorschau aktualisiert.

Konfiguration der Suchfunktion

Machen Sie sich mit der Konfiguration der Suchfunktion in vertraut Engagement Messenger Zum Konfigurieren der Feldwerte.

Konfigurationsformular der Suchfunktion

Feld	Beschreibung
Suchfunktionsbezeichnung	Text, der für das Suchfunktionen-Widget im Messenger verwendet wird.
Platzhaltertext	Platzhaltertext, der im Suchfeld angezeigt wird.
Enabled for unauthenticated users (Für nicht authentifizierte Benutzer aktiviert)	Option zur Aktivierung dieser Funktion für Gastbenutzer, die die Website besuchen, die den Messenger hostet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

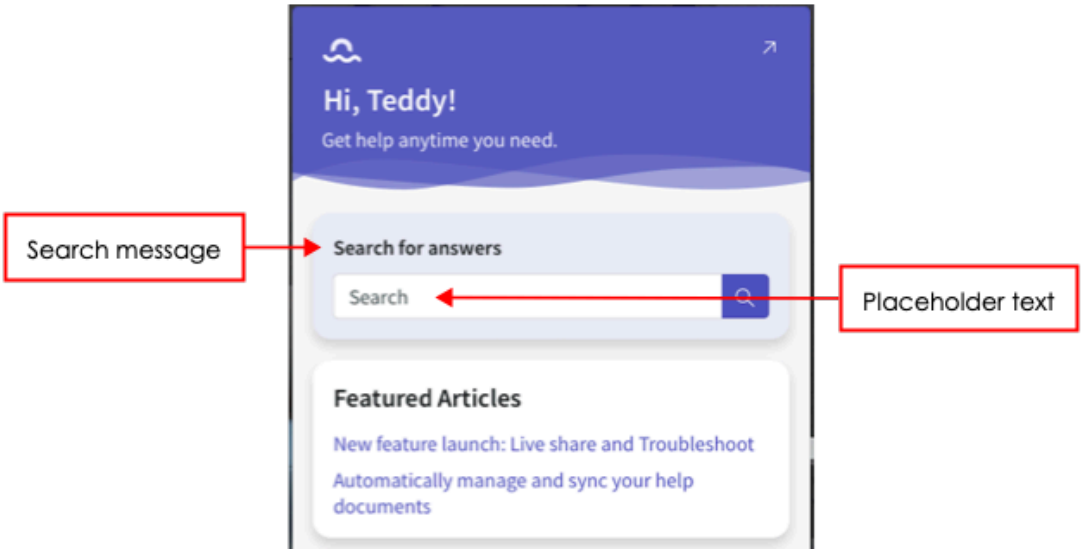
Konfigurationsformular der Suchfunktion (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Hinweis: • Sie müssen auch das Widget „EC KI-Homepage-Suche“, das Widget „Typeahead-Suche“ und das Widget „KI-Suchunterstützung“ für den öffentlichen Zugriff konfigurieren, um die KI-Suche für nicht authentifizierte Anwender zu aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter AI Search in Engagement Messenger für nicht authentifizierte Benutzer aktivieren. • Beginnend mit Vancouver Release: Der Chat-Client wurde standardmäßig nur für authentifizierte Anwender aktiviert. Damit nicht authentifizierte Anwender auf den Chat-Client zugreifen können Virtual Agent Chat und Servicemitarbeiter Chat, Sie müssen aktivieren *$sn-va-web-client-app*Und *sn_va_web_client_app_embed*Seiten für öffentlichen Zugriff. Weitere Informationen finden Sie unter UI-Seiten öffentlich oder privat machen .
Enabled for authenticated users (Für authentifizierte Benutzer aktiviert)	Option zur Aktivierung dieser Funktion für Benutzer, die sich bei der Website anmelden, die den Messenger hostet
Anwendung durchsuchen	Anwendung, die zum Durchführen der Suchfunktionalität in Engagement Messenger verwendet wird. Dieses Feld wird automatisch auf **Engagement Messenger AI Search Config** festgelegt. Navigieren Sie zum Konfigurieren der neuen Suchanwendung zu **Engagement Messenger** > **Module** > **Administration** > **Anwendungen durchsuchen**an.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Widget der Suchfunktion



Zusätzlich zur Konfiguration dieser Felder für Engagement Messenger müssen Sie AI Search in Ihrer ServiceNow-Instanz konfigurieren und anschließend die Widgets „Typeahead-Suche“ und „AI Search Assist“ aktivieren, damit nicht authentifizierte Benutzer die KI-Suchfunktion von Engagement Messenger aus verwenden können.

Weitere Informationen zum Aktivieren der Widgets „Typeahead-Suche“ und „KI-Suchunterstützung“ für finden Sie Engagement Messenger, Siehe KI-Suche in den Kunden- und Verbraucherserviceportalen für nicht authentifizierte Anwender aktivieren .

Für weitere Informationen zu KI-Suche Konfiguration, siehe KI-Suche wird konfiguriert .

Weitere Informationen zur Verfügbarkeit von KI-Suche in Ihrer Instanz können Sie dem Artikel AI Search Availability (Verfügbarkeit von AI Search) [KB0867751] entnehmen.

Hinweis:

- Im Firefox-Browser KI-Suche Ergebnisse werden nicht auf angezeigt Engagement Messenger Homepage.
- Wenn KI-Suche Ist nicht aktiviert:
  - Die Suchfunktion ist für Anwender nicht verfügbar, wenn das Messenger-Modul in oder nach Version 5,6 erstellt wird.
  - Die Zing-Suche wird für Messenger-Module verwendet, die vor Version 5,6 erstellt wurden.

Konfiguration der Funktion zur Fallverwaltung

Machen Sie sich mit der Konfiguration der Fallfunktion in vertraut Engagement Messenger Zum Konfigurieren der Feldwerte.

Konfigurationsformular der Fallfunktion

Feld	Beschreibung
Titeltext	Titel für das Feature-Widget im Messenger.
Untertiteltext	Beschreibung für dieses Funktions-Widget im Messenger.

Automatische Übersetzung

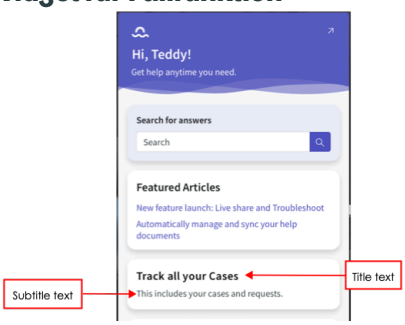
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurationsformular der Fallfunktion (Fortsetzung)

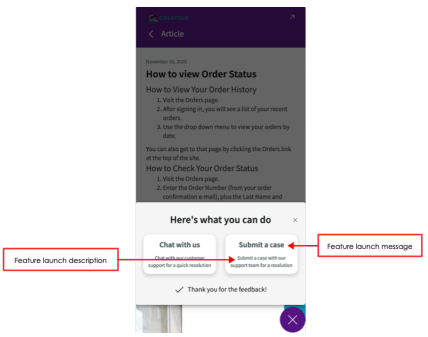
Feld	Beschreibung
Funktionsbezeichnung	Text für das Widget zum Starten des Fallformulars im Messenger. Beispiel: Wenn ein Benutzer für einen Wissensartikel das Feedback angibt, dass der Artikel nicht hilfreich war, zeigt der Messenger ein Widget an, um einen Fall zu erstellen. Durch Klicken auf dieses Widget wird ein Fallformular gestartet, das der Benutzer ausfüllen und übermitteln kann.
Funktionsbeschreibung	Beschreibung des Widgets zum Starten des Fallformulars im Messenger.

Hinweis: Die Fallfunktion ist für die Gastanwender nicht verfügbar.

Widget für Fallfunktion



Widget zum Starten der Fallfunktion



Konfiguration der Katalogfunktion

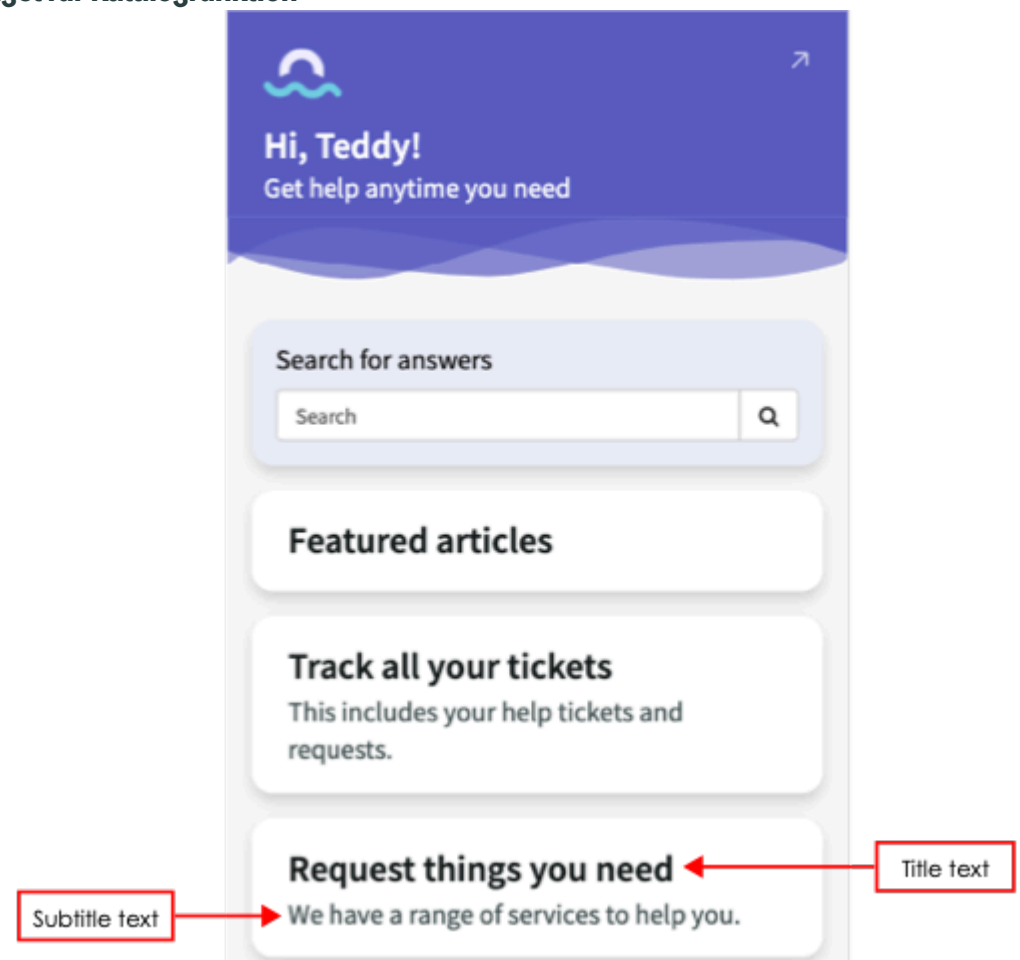
Machen Sie sich mit der Konfiguration der Katalogfunktion in vertraut Engagement Messenger Zum Konfigurieren der Feldwerte.

Konfigurationsformular der Katalogfunktion

Feld	Beschreibung
Titeltext	Titel für das Feature-Widget im Messenger.
Untertiteltext	Beschreibung für dieses Funktions-Widget im Messenger.
Kataloge	Liste der Kataloge, die Ihrem Messenger zugeordnet sind. Verwenden Sie die Option Bearbeiten (🔒) Und suchen Sie nach einem Katalog, den Sie Ihrem Messenger hinzufügen möchten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Widget für Katalogfunktion



Hinweis: Wenn Sie ein Upgrade durchführen Engagement Messenger Anwendung von v1.0.0 bis einer neueren Version. Die Katalogfunktion ist für alle vorhandenen Messenger-Module deaktiviert. In den AI Search-Ergebnissen auf der Homepage von Engagement Messenger werden den Benutzern weiterhin Kataloge angezeigt. Weitere Informationen können Sie dem Artikel Known Problems in Engagement Messenger (Bekannte Probleme in Engagement Messenger) [KB0952509] entnehmen.

Konfiguration der Außendienstfunktion

Machen Sie sich mit der Konfiguration der Außendienstfunktion in vertraut Engagement Messenger Modul zum Konfigurieren der Werte.

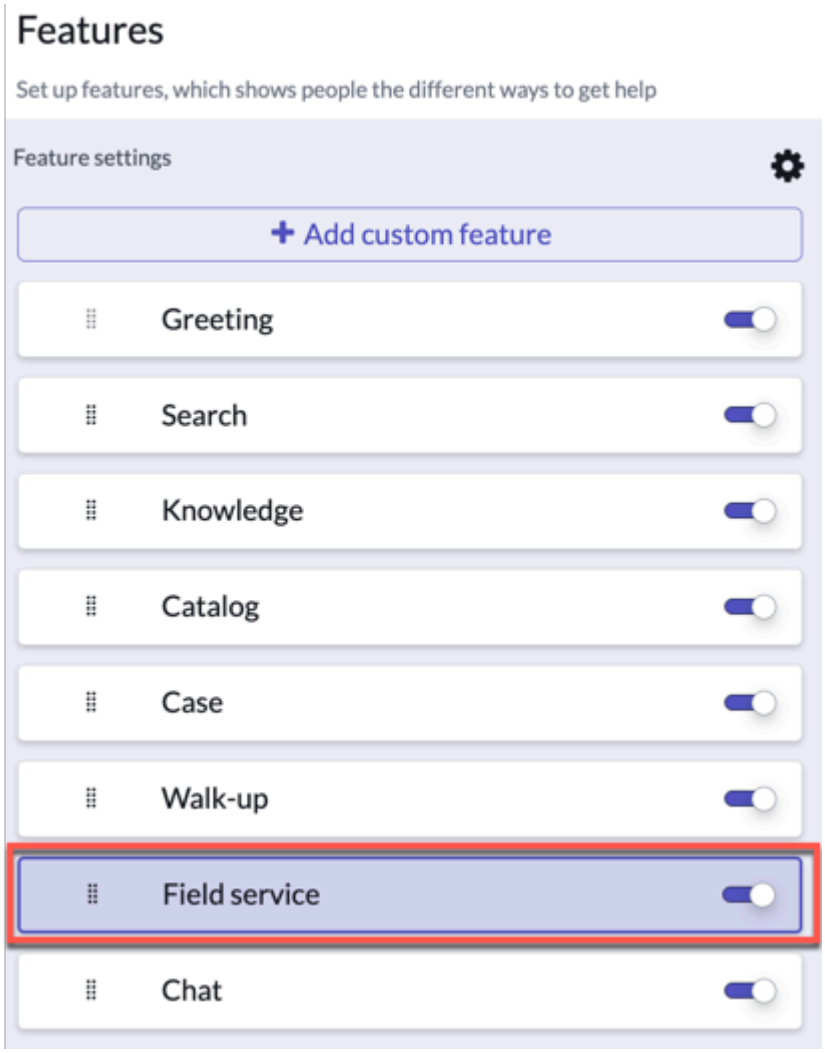
Um die Außendienstfunktion zu aktivieren, müssen Sie in Ihrer ServiceNow-Instanz das Plugin „Field Service Management – Kunden-Experience“ (com.snc.fsm_customer_experience) aktivieren.

Sobald das Plugin aktiv ist, navigieren Sie in Ihrem Engagement Messenger-Modul in der Konfiguration mit Anleitung zum Abschnitt „Funktionen“ und aktivieren die Außendienstfunktion.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Außendienstfunktionen



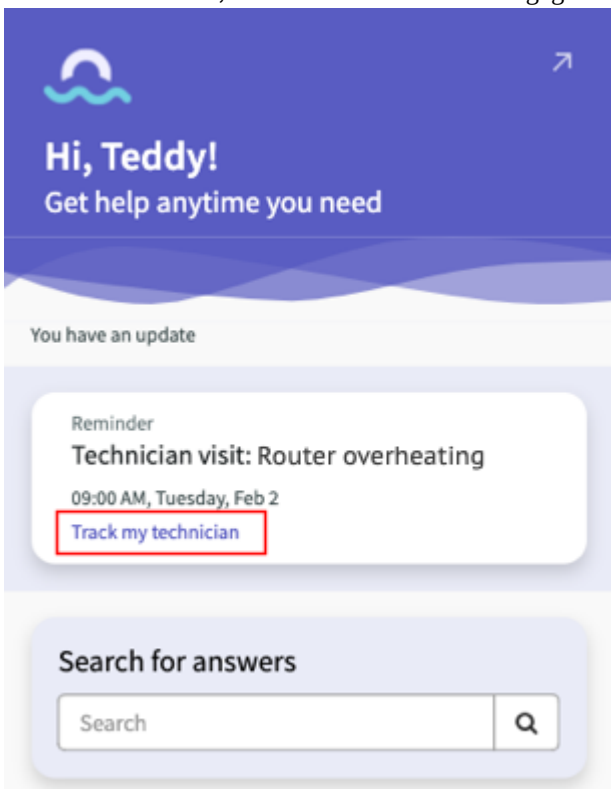
Konfigurationsfelder der Außendienstfunktion

Feld	Beschreibung
Titeltext	Titel für das Feature-Widget im Messenger.
Untertiteltext	Beschreibung für dieses Funktions-Widget im Messenger.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktivierung der Technikernachverfolgung über Engagement Messenger

Wenn ein Techniker eingeteilt wurde, um die Außendienstanfrage eines Kunden zu lösen, kann dieser ihn von Engagement Messenger aus nachverfolgen.



Um diese Funktionalität zu aktivieren, müssen die folgenden Kriterien erfüllt sein:

- Das Plugin „Field Service Management – Customer Experience“ (com.snc.fsm_customer_experience) muss aktiviert werden.
- In der Tabelle „sys_user“ muss das Feld **Geografischer Standort nachverfolgt** für all Ihre Außendienstmitarbeiter, die für Arbeitsaufträge von Kunden eingeteilt werden, aktiviert sein.

  Weitere Informationen finden Sie unter Standortnachverfolgung .

Konfiguration der Walk-up-Funktion

Machen Sie sich mit der Konfiguration der Walk-up-Funktion in vertraut Engagement Messenger Modul zum Konfigurieren der Feldwerte.

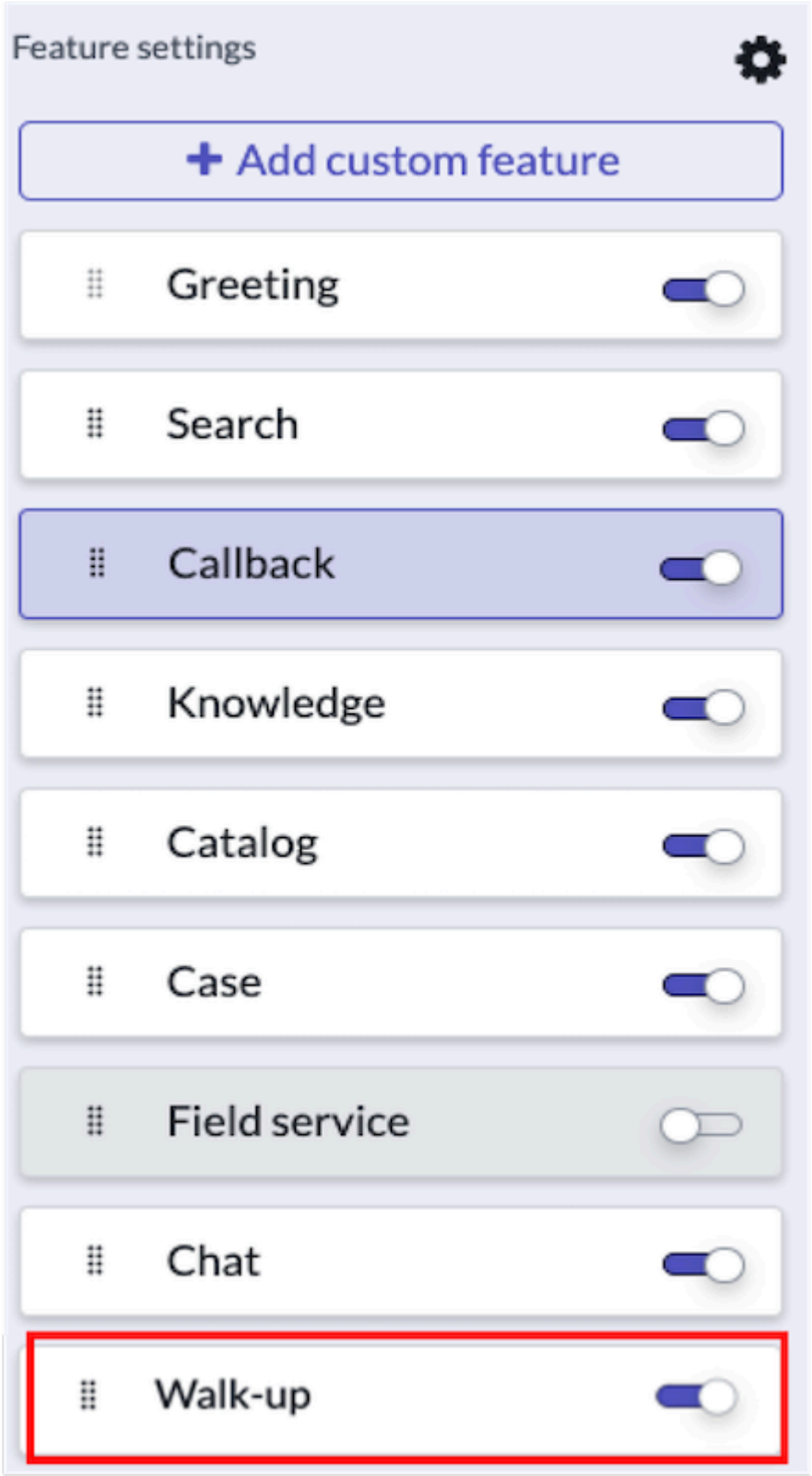
Zur Aktivierung der Walk-up-Funktion für Ihre Kunden müssen Sie in Ihrer ServiceNow-Instanz die folgenden Plugins aktivieren:

- Walk-up for CSM (com.snc.walkup_for_csm) für authentifizierte Benutzer
- Plugin „Guest Walk-up Experience for Customer Service“ (sn_guest_walkup_cs) für nicht authentifizierte Benutzer

Sobald das Plugin aktiv ist, navigieren Sie in Ihrem Engagement Messenger-Modul in der Konfiguration mit Anleitung zum Abschnitt „Funktionen“ und aktivieren die Außendienstfunktion.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Walk-up-Funktion



Felder zur Konfiguration der Walk-up-Funktion

Feld	Beschreibung
Titeltext	Titel für das Feature-Widget im Messenger.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder zur Konfiguration der Walk-up-Funktion (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Untertiteltext	Beschreibung für dieses Funktions-Widget im Messenger.
Für nicht authentifizierte Anwender aktivieren	Option zum Aktivieren der Walk-up-Funktion für Gastanwender, die die Website besuchen, auf der der Messenger gehostet wird.
Für authentifizierte Anwender aktivieren	Option zum Aktivieren der Walk-up-Funktion für Anwender, die sich bei der Website anmelden, die den Messenger hostet.

Klicken Sie auf **Configure walk-up here** (Walk-up hier konfigurieren), um Detailinformationen Ihrer Kundensupportcenter zu konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Walk-Up Experience-Standorte konfigurieren.

Formularfelder für Konfiguration der Chat-Funktion

Beschreibung der Formularfelder für die Konfiguration der Chat-Funktion.

Konfigurationsformular der Chat-Funktion

Feld	Beschreibung
Titeltext	Titel für das Widget „Chat-Funktion“ auf der Messenger-Homepage. Der Standardtitel ist Chatten Sie mit einem Service Desk-Mitarbeiter.
Referenz-Chatthema	Das Thema, das kontextbezogenen Chat für Fall oder Arbeitsauftrag aktiviert. Dieses Feld wird automatisch auf **EC Contextual help (EC-Kontexthilfe)** gesetzt.
Nachricht, wenn der Chat offline ist	Die Nachricht, die in einem Messenger angezeigt wird, wenn ein Service Desk-Mitarbeiter offline ist und Virtual Agent Ist nicht eingerichtet. Die Standardnachricht ist Unser Kundensupport ist offline .
Enabled for unauthenticated users (Für nicht authentifizierte Benutzer aktiviert)	Option zum Aktivieren von Live und Virtual Agent Chat-Funktion für Gastanwender, die die Website besuchen, auf der der Messenger gehostet wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurationsformular der Chat-Funktion (Fortsetzung)

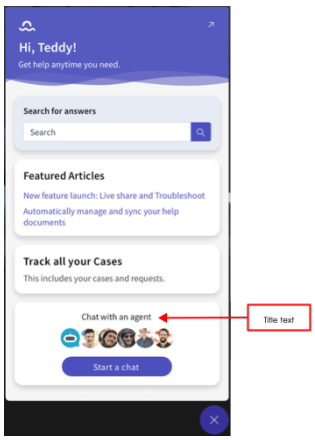
Feld	Beschreibung
	Hinweis: Beginnend mit Vancouver Release: Der Chat-Client wurde standardmäßig nur für authentifizierte Anwender aktiviert. Damit nicht authentifizierte Anwender auf den Chat-Client zugreifen können Virtual Agent Chat und Servicemitarbeiter Chat, Sie müssen aktivieren *$sn-va-web-client-app*Und *sn_va_web_client_app_embed*Seiten für öffentlichen Zugriff. Weitere Informationen finden Sie unter UI-Seiten öffentlich oder privat machen .
Enabled for authenticated users (Für authentifizierte Benutzer aktiviert)	Option zum Aktivieren von Live und Virtual Agent Chat-Funktion für Anwender, die sich bei der Website anmelden, die den Messenger hostet.
Messaging bei Funktionsstart	
Funktionsbezeichnung	Titel einer Chat-Karte, wenn sie über eine Chat-Funktion initiiert wird.
Funktionsbeschreibung	Beschreibung eines Chat-Startprogramms, das sich in einer Funktionsstartnachricht befindet.
Globale Chat-Einstellungen	
Standardmodus für Chats ändern	Bestimmt den Standardmodus für Chats, entweder synchron (Chat) oder asynchron (Messaging). Informationen zum Festlegen des standardmäßigen Chatmodus finden Sie unter Ändern Sie den Standard-Chat-Modus für die Chat-Funktion.
Erweiterte Chatoptionen konfigurieren	Bestimmt die Chatoptionen zum Verwalten verschiedener Konversationsfunktionen. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurationsformular für Chat-Setup.
E-Mail-Benachrichtigungen für ungelesene Nachrichten	Bestimmt die E-Mail-Einstellungen zum Senden von E-Mail-Zusammenfassungen für ungelesene Nachrichten. Weitere Informationen zum Aktivieren von E-Mail-Benachrichtigungen für eine bestimmte Dauer finden Sie unter

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

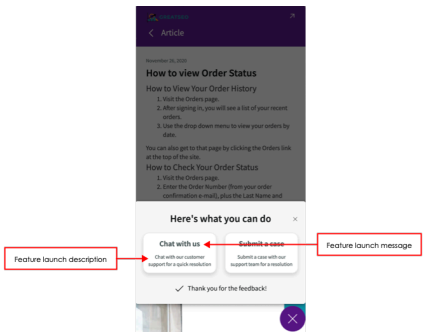
Konfigurationsformular der Chat-Funktion (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Konfigurieren Sie E-Mail-Benachrichtigungen für ungelesene Chatnachrichten. **Hinweis:** Die grüne Farbe neben **Status** Gibt an, dass die E-Mail-Benachrichtigung aktiviert ist.

Widget für den Chat mit einem Service Desk-Mitarbeiter



Widget zum Starten der Chatfunktion



Formular „Konfiguration der Rückruffunktion“

Beschreibung der Formularfelder für die Konfiguration der Rückruffunktion.

- Weitere Informationen zur Konfiguration von finden Sie Omni-Channel-Rückruf Für Kundenservice-Management (CSM), Siehe Omni-Channel-Rückruf für Kundenservice-Management konfigurieren
- Weitere Informationen zum Verwalten eines Rückrufs von einem Service Desk-Mitarbeiter mit Engagement Messenger, Siehe Arbeiten mit Rückrufanforderungen mit Engagement Messenger

Formular „Konfiguration der Rückruffunktion“

Feld	Beschreibung
Wählen Sie aus, wie die Karte angezeigt werden soll.	Anzeigetyp für die Funktionskarte auf der Messenger-Homepage. Verfügbare Optionen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Konfiguration der Rückruffunktion“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	• **Ein Bild auf einer Karte verwenden**: Zeigt eine Funktionskarte als anklickbares Bild an. • **Einen Titel und Untertitel auf einer Karte verwenden**: Zeigt einen Titel- und Untertiteltext als Anzeigefunktionskarte an
Bild	Ein Bild, das als Funktionskarte auf der Homepage des Messengers angezeigt wird und in das ein Portal- oder Kataloglink eingebettet ist. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Verwenden Sie ein Bild auf einer Karte** Ist aus ausgewählt **Wählen Sie aus, wie die Karte angezeigt werden soll** Feld.
Einen Titel und Untertitel auf einer Karte verwenden	• **Titeltext**: Titel für das Funktions-Widget im Messenger. • **Untertiteltext**: Beschreibung für das Funktions-Widget im Messenger. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Verwenden Sie einen Titel und einen Untertitel in einer Karte** Ist aus ausgewählt **Wählen Sie aus, wie die Karte angezeigt werden soll** Feld.
Seitentyp	Die Portalseite, die im Messenger geöffnet wird, wenn der Anwender auf die Funktionskarte klickt. Standardmäßig `em_show_callback`Ist auf eine Portalseite festgelegt. Weitere Informationen finden Sie unter Anforderungen für die Einbettung von Portalseiten in Engagement Messenger .
Für authentifizierte Anwender aktivieren	Option zum Aktivieren der Rückruffunktion für Anwender, die sich bei der Website anmelden, die den Messenger hostet.

Konfiguration der Funktion der konfigurierbaren Karten

Mit der Funktion „konfigurierbare Karten“ können Sie die Funktionen in hinzufügen und anpassen Engagement Messenger Die standardmäßig nicht verfügbar sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zeigen Sie eine Portalseite oder ein Konfigurationsformular für Katalogelemente an

Feld	Beschreibung
Wählen Sie aus, wie die Karte angezeigt werden soll.	Anzeigetyp für die Funktionskarte auf der Messenger-Homepage. Verfügbare Optionen: • **Ein Bild auf einer Karte verwenden**: Zeigt eine Funktionskarte als anklickbares Bild an. • **Einen Titel und Untertitel auf einer Karte verwenden**: Zeigt einen Titel- und Untertiteltext als Anzeigefunktionskarte an
Bild	Ein Bild, das als Funktionskarte auf der Homepage des Messengers angezeigt wird und in das ein Portal- oder Kataloglink eingebettet ist. Die Anforderungen für die Verwendung von Bildern sind: • Die unterstützten Formate sind JPG, PNG, BMP und GIF. • Die Abmessungen betragen mindestens 120x370px und maximal 250x370px. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Verwenden Sie ein Bild auf einer Karte** Ist aus ausgewählt **Wählen Sie aus, wie die Karte angezeigt werden soll** Feld.
Einen Titel und Untertitel auf einer Karte verwenden	• **Titeltext**: Titel für das Funktions-Widget im Messenger. • **Untertiteltext**: Beschreibung für das Funktions-Widget im Messenger. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Verwenden Sie einen Titel und einen Untertitel in einer Karte** Ist aus ausgewählt **Wählen Sie aus, wie die Karte angezeigt werden soll** Feld.
Seitentyp	Der Typ der Seite, die geöffnet wird, wenn auf die Funktionskarte geklickt wird. • **Katalogelement**: Das Katalogelement, das im Messenger geöffnet wird, wenn der Benutzer auf die Funktionskarte klickt. • **Portalseite**: Die Portalseite, die im Messenger geöffnet wird, wenn der Benutzer auf die Funktionskarte klickt.

Automatische Übersetzung

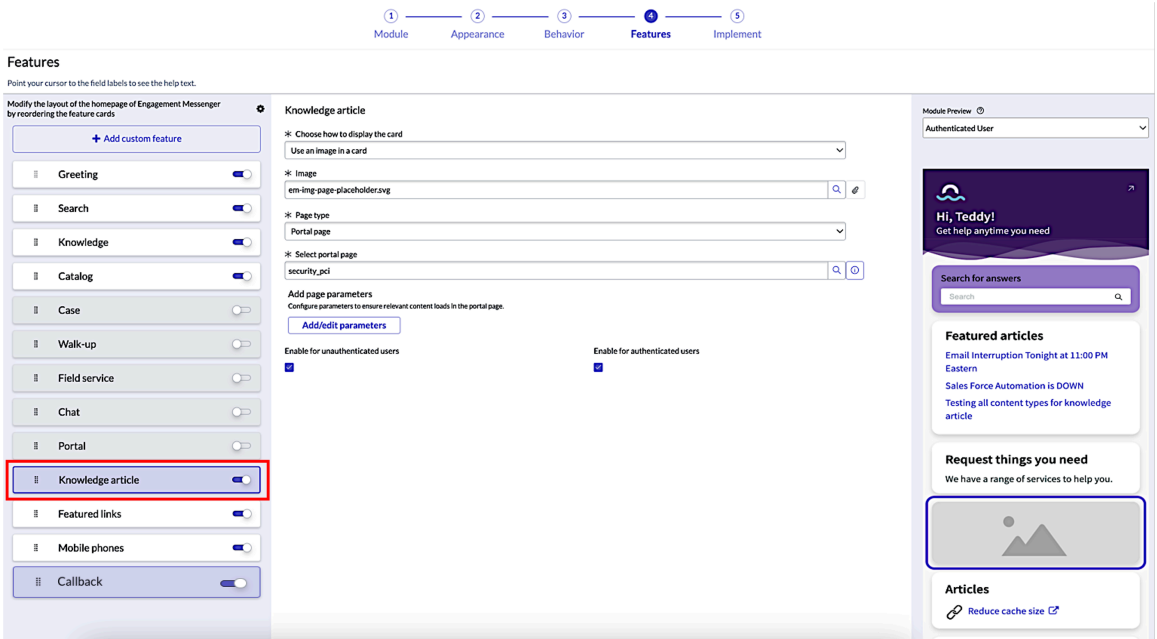
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zeigen Sie eine Portalseite oder ein Konfigurationsformular für Katalogelemente an (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Sie können zusätzliche Parameter konfigurieren, um bestimmte Inhalte von der Portalseite zu laden. Weitere Informationen zum Einbetten von Portalseiten in Engagement Messenger finden Sie unter Anforderungen für das Einbetten von Portalseiten in Engagement Messenger .
Für nicht authentifizierte Benutzer aktivieren	Option zur Aktivierung dieser Funktion für Gastbenutzer, die die Website besuchen, die den Messenger hostet.
Für authentifizierte Benutzer aktivieren	Option zur Aktivierung dieser Funktion für Benutzer, die sich bei der Website anmelden, die den Messenger hostet

Hinweis: Engagement Messenger berücksichtigt die für die Portalseite oder das Katalogelement definierten Zugriffsberechtigungen. Wenn die Benutzer keinen Zugriff haben, wird die Funktionskarte nicht im Messenger angezeigt.

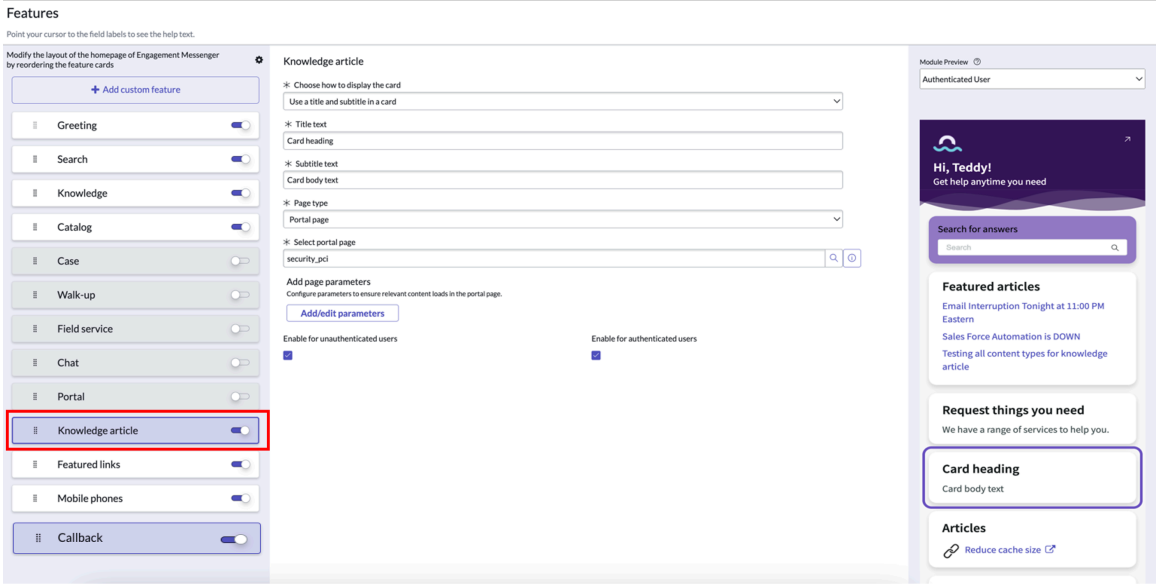
Ein Bild auf einer Karte verwenden



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Einen Titel und Untertitel auf einer Karte verwenden



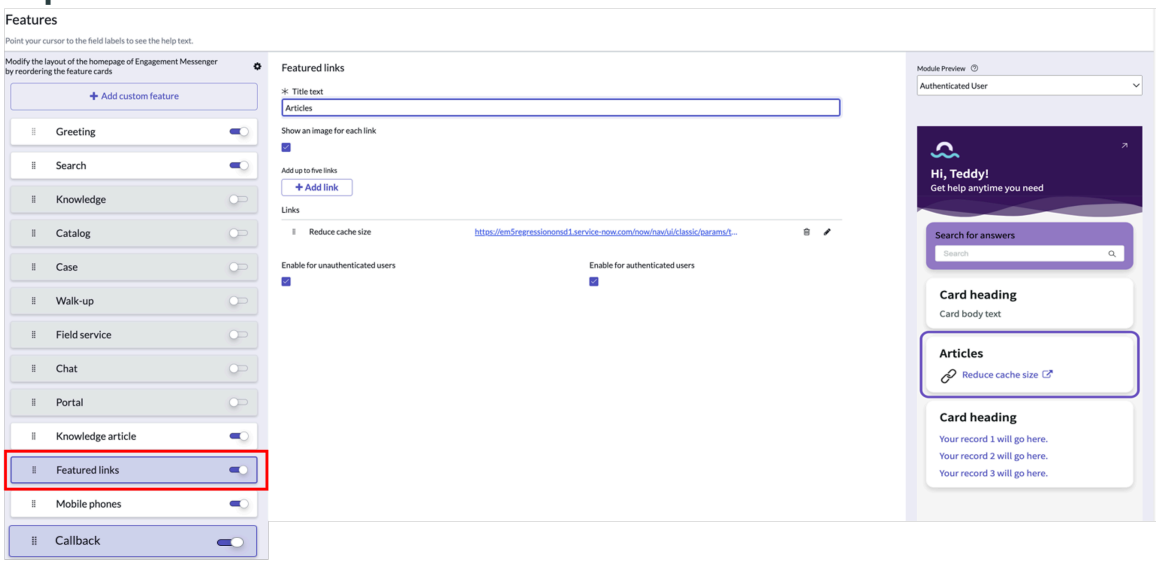
Zeigen Sie Links zum Konfigurationsformular für zugehörige Websites an

Feld	Beschreibung
Titeltext	Titel der Funktionskarte im Messenger.
Bild für jeden Link anzeigen	Option zum Anzeigen eines Bilds zusammen mit einem Link auf der Messenger-Homepage.
Bis zu fünf Links hinzufügen	Zeigt externe Website-Links auf der Homepage des Messenger an. **Hinweis:** Sie können maximal fünf Links hinzufügen.
Für nicht authentifizierte Anwender aktivieren	Option zur Aktivierung dieser Funktion für Gastbenutzer, die die Website besuchen, die den Messenger hostet.
Für authentifizierte Benutzer aktivieren	Option zur Aktivierung dieser Funktion für Benutzer, die sich bei der Website anmelden, die den Messenger hostet

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Empfohlene Links



Datensätze aus beliebigen Tabellenformularfeldern anzeigen

Feld	Beschreibung
Wählen Sie eine Möglichkeit zum Anzeigen von Datensätzen aus.	Bestimmt die Darstellung von Datensätzen im Messenger. • **Jeden Datensatz als Link anzeigen**: Zeigt auf der Messenger-Homepage einen Titel und die Liste der Datensätze aus der ausgewählten Tabelle an. Auf dem Messenger-Startbildschirm werden bis zu fünf Datensätze angezeigt. • **Jeden Datensatz als Karte anzeigen**: Zeigt eine Funktionskarte an, über die Benutzer auf Daten aus der ausgewählten Tabelle zugreifen können.
Für nicht authentifizierte Benutzer aktivieren	Option zur Aktivierung dieser Funktion für Gastbenutzer, die die Website besuchen, die den Messenger hostet.
Für authentifizierte Benutzer aktivieren	Option zur Aktivierung dieser Funktion für Benutzer, die sich bei der Website anmelden, die den Messenger hostet
Homepage	
Titeltext	Titel der Funktionskarte, die im Messenger angezeigt wird.
Untertiteltext	Beschreibung für die im Messenger angezeigte Funktionskarte.
Anzeige von Datensätzen	
Tabelle auswählen	Bestimmt die Tabelle, aus der die Karte Datensätze anzeigt, entweder auf Ihrem

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

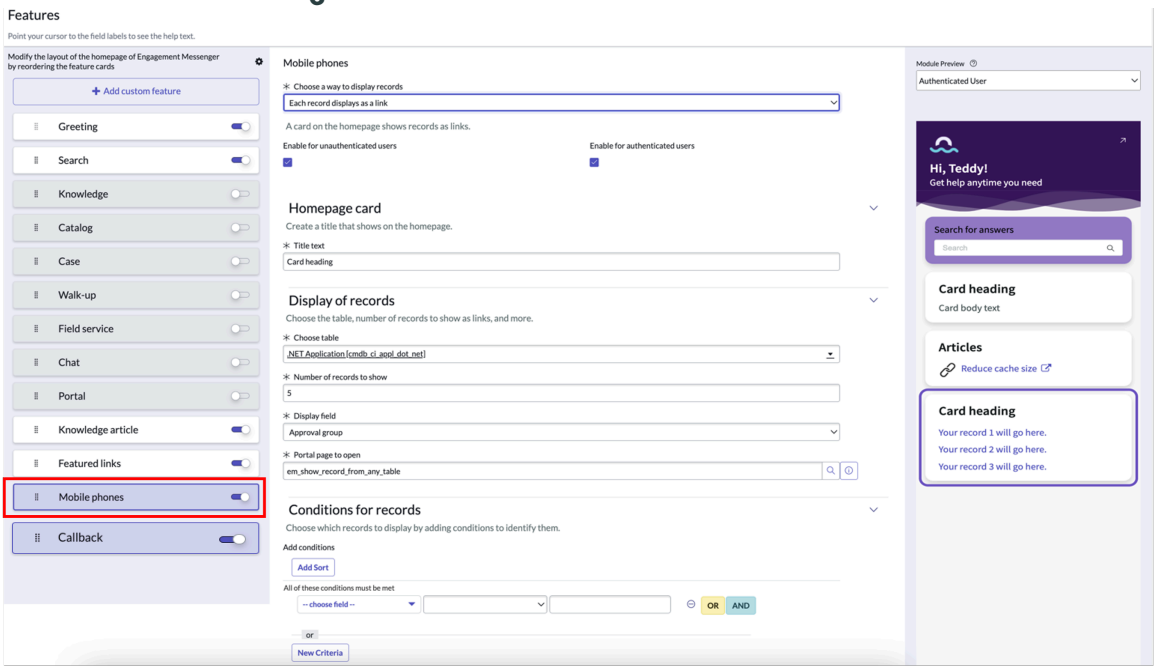
Datensätze aus beliebigen Tabellenformularfeldern anzeigen (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	ServiceNow Instanz oder aus einer Remote-Drittparteiquelle.
Anzahl der anzuzeigenden Datensätze	Die Gesamtzahl der Datensätze, die als Links auf der Homepage des Messenger angezeigt werden sollen. Der Höchstwert ist fünf. **Hinweis:** Dieses Feld gilt nur, wenn **Jeder Datensatz wird als Link angezeigt** Ist aus ausgewählt **Wählen Sie eine Möglichkeit zum Anzeigen von Datensätzen aus** Feld.
Seitentitel	Titel der Messenger-Seite, die angezeigt wird, wenn auf eine anwenderdefinierte Funktionskarte geklickt wird. **Hinweis:** Dieses Feld gilt nur, wenn **Jeder Datensatz wird als Karte angezeigt** Ist aus ausgewählt **Wählen Sie eine Möglichkeit zum Anzeigen von Datensätzen aus** Feld.
Anzeigefeld	Das Feld aus der ausgewählten Tabelle, das Sie als primäres Anzeigefeld verwenden möchten.
Detailfeld	Die Felder, die auf der Karte angezeigt werden sollen, die Ihre Daten darstellen. Sie können bis zu vier Detailfelder auswählen. **Hinweis:** Gilt nur, wenn **Jeder Datensatz wird als Karte angezeigt** Ist aus ausgewählt **Wählen Sie eine Möglichkeit zum Anzeigen von Datensätzen aus** Feld.
Zu öffnende Portalseite	Die Portalseite, die angezeigt werden soll, wenn der Anwender einen Link oder eine Karte auswählt.
Bedingung für Datensätze	Bedingung, die die Datensätze einschränkt, die in einer Liste im Messenger angezeigt werden.

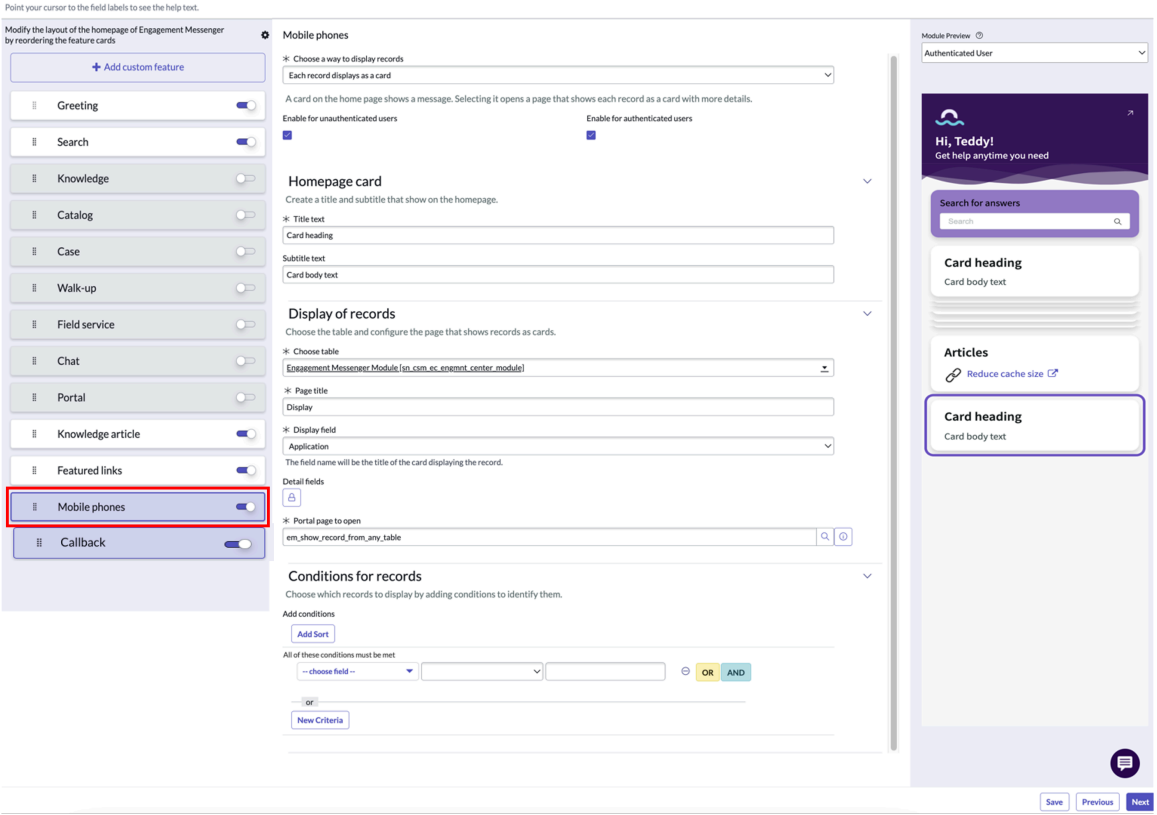
Hinweis: Engagement Messenger Berücksichtigt Zugriffssteuerungsregeln (ACLs), die für beliebige Tabellen in definiert sind ServiceNow Instanz. Wenn Anwender keinen Zugriff haben, wird die Funktionskarte nicht im Messenger angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datensatz als Link anzeigen



Datensatz als Karte anzeigen



Konfigurationsformular für Chat-Setup

Beschreibung des Chats Setup Konfigurationsformularfelder.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurationsformular für Chat-Setup

Feld	Beschreibung
Name	Name des Servicemitarbeiter Chat-Setup-Konfiguration. Der Standardname ist Chat-Setup .
Livechat aktiviert	Option bis Aktivieren Ein Live-Chat.
Transkript-Download zulassen	Option t Hat Aktivieren S Um ein Transkript der Konversation herunterzuladen.
Namen und Avatare von Service Desk-Mitarbeitern anzeigen	Option zum Anzeigen der Namen und Avatare von Service Desk-Mitarbeitern in Mitarbeiterchat Client, wenn ein Servicemitarbeiter einen Chat betritt, überträgt oder verlässt.
Benachrichtigungen für alle Anwender aktivieren	Option bis Aktivieren Die Zustellung von Benachrichtigungen.
Flüsterfunktion	Option bis Aktivieren Flüsterfunktion, Wodurch Service Desk-Mitarbeiter Supervisoren Nachrichten senden können, ohne dass die anfordernde Person davon Kenntnis hat. Weitere Informationen finden Sie unter Flüsterfunktion .
Emoji aktiviert	Option bis Aktivieren Die Möglichkeit, Emojis in einzubeziehen Mitarbeiterchat. Weitere Informationen finden Sie unter Emojis im Mitarbeiterchat verwenden .
Nachricht „kein Service Desk-Mitarbeiter verfügbar“	Nachricht, die angezeigt wird, wenn ein Servicemitarbeiter nicht verfügbar ist. Die Standardnachricht ist Derzeit sind keine Service Desk-Mitarbeiter verfügbar. Versuchen Sie es später erneut.
Anwendung	Die Anwendung, die diesen Konfigurationsdatensatz enthält. Dieses Feld wird automatisch auf Global festgelegt.
Livechat-Wartestatus	Zeigt die Wartezeit für an Servicemitarbeiter Support im Chat-Menü wenn **Wartezeit** Wurde ausgewählt.

Konfigurierbare Portal-Widget-Bibliothek

Die Widget-Bibliothek des konfigurierbaren Portals ist eine Sammlung vorgefertigter und wiederverwendbarer Widgets, mit denen Sie die Portal-Homepage konfigurieren können.

Konfigurierbare Portal-Widgets

Widget	Beschreibung
Polaris-Header-Widget des Portals	Zeigen Sie von jedem Ort im Portal aus Zugriff auf wichtige Funktionen und Seiten an. Es werden Logo, Suche, Profil und andere auf Ebene 1 des Headers und Menüelemente auf Ebene 2 des Headers angezeigt. Die Darstellung von Menüelementen auf Ebene 2 des Headers wird durch das ausgewählte Portal-Mega-Menü-Widget bestimmt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurierbare Portal-Widgets (Fortsetzung)

Widget	Beschreibung
Portal-Mega-Menü-Widget	Das Menü im Header der Portal-Homepage, um zu verschiedenen Seiten zu navigieren. Es werden Themen in einem hierarchisch organisierten Menüformat angezeigt.
Portal – Widget „Taxonomie durchsuchen“	Zeigen Sie Taxonomiethemen zusammen mit den zugehörigen Artikeln und Katalogelementen an.
Portalbanner-Widget	Banner zum Anzeigen der Ankündigungen, neuer Produkt- oder Funktionshighlights und wichtiger Informationen oben auf der Seite.
Portal-Banner-Karussell-Widget	Zeigt mehrere Banner in einem Karussell an, um Informationen zu mehreren Ankündigungen, Funktionen und Produkten anzuzeigen.
Portal-Quick-Links-Widget	Zeigen Sie verschiedene Links für den schnellen Zugriff an, einschließlich Links zu einem wissensartikel, einem Katalogelement, einer anwenderdefinierten Seite oder einer externen URL. Sie können auch verschiedene Layouts für Quick-Links-Karten auswählen.
Portal-Knowledge-Quick-Links-Widget	Zeigen Sie eine Liste von Artikeln für den schnellen Zugriff an. Artikel können basierend auf empfohlenen Artikeln, am häufigsten angezeigten Artikeln und weiteren Kriterien ausgewählt oder manuell ausgewählt werden.
Portal-Katalog-Quick-Links-Widget	Zeigt Katalogelemente für wichtige Anforderungselemente basierend auf den Kriterien an.
Portal-Fallkarten-Widget	Zeigt Falldatensätze gemäß den Filterkriterien an. Sie können Falldetails wie Status, Aktualisierung, Datum usw. in einem Kartenformat anzeigen.
Portaldatenlisten-Widget	Zeigt eine Liste von Fällen, Terminen, Arbeitsaufträgen oder anderen Datensätzen aus einem beliebigen an ServiceNow Tabelle im Listen- oder Kartenformat.
Portal-FAQ-Widget	Zeigt eine Liste der häufig gestellten Artikel aus einer ausgewählten Wissenstabelle an, die basierend auf der wissensartikelkategorie oder dem zugehörigen Produkt kategorisiert sind.
Polaris-Fußzeilen-Widget des Portals	Zeigen Sie wichtige Informationen unten auf jeder Seite an. Die Informationen umfassen Unternehmensinformationen und -Logos, Website-Links, externe Links und Social Media-Links.
Portalobjekt-Widget	Zeigen Sie wichtige Informationen eines Datensatzes aus den Tabellen an, die in verfügbar sind ServiceNow® Tabelle. Ihre Anwender können auch zugehörige Aktionen für den ausgewählten Datensatz ausführen.
Portal-Taxonomiethema-Widget	Zeigt Themen als Karten auf Ihrer Portalseite an, mit denen Ihre Anwender auf Wissensartikel und Katalogelemente zugreifen können, die sich auf ein Thema beziehen, das in Ihrem Portal in einem Portal-Widget „Taxonomie durchsuchen“ angezeigt wird.

Kundenservice-Formulare

Verwenden Sie Formulare, um Kundenservice-Management-Informationen anzuzeigen und zu aktualisieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kundenservice Formularübersicht

Kundenservice-Management Bietet eine intuitive Plattform zum Erstellen und Verwalten von Formularen, mit der Sie Anforderungen übermitteln, Probleme nachverfolgen oder mit dem Supportteam interagieren können. Diese Formulare sind anpassbar, um die individuellen Anforderungen Ihrer Organisation zu erfüllen und sicherzustellen, dass jede Kundeninteraktion genau erfasst wird.

Mit Optionen zum Erstellen von Incident-Berichten, Serviceanfragen oder sogar Feedback-Formularen können Sie Ihren Support-Mitarbeitern die einfache Verwaltung von Kundenabfragen ermöglichen. Durch die Verwendung dynamischer Formularelemente, Workflows und automatischer Datenweiterleitung können Kundenservice-Teams den Supportprozess optimieren, Antwortzeiten verkürzen und die Kundenzufriedenheit verbessern. Formulare können in Portale, E-Mails oder andere Kanäle integriert werden, sodass Kunden mehrere Möglichkeiten haben, sich an Hilfe zu wenden. Egal, ob Sie eine einfache Abfrage bearbeiten oder komplexe Serviceanfragen verwalten – diese Formulare tragen dazu bei, dass Ihr Supportteam gut gerüstet ist, um zeitnahe und effektive Services bereitzustellen.

Account-Formular

Die Anwendung „Kundenservice-Management“ verwendet das Formular „Account“, um Kundenaccount-Informationen zu speichern.

Informationen zum Erstellen eines Kundenaccounts finden Sie unter Konfigurieren Sie Accounts und Kontakte .

Felder im Customer Service-Formular „Account“

Feld	Definition
Name	Der Name des Unternehmens.
Nummer	Die für diesen Kunden automatisch erstellte Account-Nummer
Primärer Kontakt	Der Name des Anwenders, der der Hauptkontakt für das Unternehmen ist
Übergeordneter Account	Der übergeordnete Account für diesen Account. Verwenden Sie dieses Feld zum Erstellen einer Account-Hierarchie.
Registrierungscode	Ein eindeutiger Code für diesen Account. Der Kundenadministrator kann diesen Code Kunden bereitstellen, wenn Anmeldedaten auf dem Kundenportal angefordert werden. Der Registrierungscode stellt eine Möglichkeit für die Überprüfung des Kunden und des Unternehmens dar, bevor die Anmeldeanforderung gewährt wird. Geben Sie in dieses Feld einen alphanumerischen Code ein, oder klicken Sie auf das Symbol „Code generieren“, um einen eindeutigen Code zu generieren. Weitere Informationen zum Generieren eindeutiger Accountregistrierungscodes finden Sie unter Generierung des Kontoregistrierungscodes im Kundenservice [KB0753505] artikel in der HI Knowledge Base.
Kunde	Kennzeichnet diesen Account als Kunden-Account. **Hinweis:** Wenn Sie ein Kunden-Account erstellen, ist dieses Feld standardmäßig aktiviert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder im Customer Service-Formular „Account“ (Fortsetzung)

Feld	Definition
Partner	Kennzeichnet diesen Account als Partner-Account. Partner können Fälle für Kunden berichten und verwalten. Partner können auch Kunden sein. **Hinweis:** Wenn Sie einen Partner-Account erstellen, ist dieses Feld standardmäßig aktiviert.
Website	Die Webadresse des Unternehmens
Telefon	Die Telefonnummer des Unternehmens
Straße	Die Straßenadresse des Unternehmens
Stadt	Der Ort, an dem das Unternehmen ansässig ist
Bundesland/ Kanton	Das Bundesland bzw. der Kanton, in dem das Unternehmen ansässig ist.
Postleitzahl	Die Postleitzahl des Unternehmens.
Land	Das Land, in dem das Unternehmen ansässig ist
Notizen	Zusätzliche Informationen zum Unternehmen
Account-Code	Dieses Feld speichert einen eindeutigen Wert für jeden Account. Der Wert wird durch den zuletzt verwendeten Wert bestimmt, der in gespeichert ist `com.snc.cs_base.last.generated.code.tree.path`Systemeigenschaft. Weitere Informationen finden Sie unter Mit Kundenservice-Management installierte Eigenschaften . **Hinweis:** Wenn diese Eigenschaft auf den ursprünglichen Wert zurückgesetzt wird, versucht das System, neue Accounts mit bereits verwendeten Accountcodes zu erstellen, was zu einer ungültigen Einfügung führen kann.

Formular „Asset“

Im Formular „Asset“ der Anwendung Asset Management werden Asset-Informationen gespeichert.

Feld	Beschreibung
Anzeigename	Name des Assets, wie in den Datensatzlisten angezeigt. Dieses Feld wird automatisch festgelegt, wenn Sie ein Asset basierend auf erstellen **Asset-Tag** Und **Modell** Felder.
Modellkategorie	Modellgruppierung des Assets. Basierend auf der von Ihnen ausgewählten Modellkategorie wird das Asset mit einem Konfigurationselement verknüpft.
Modell	Spezifisches Produktmodell des Assets.
Konfigurationselement	CI wird automatisch erstellt, wenn Sie ein Asset erstellen. Der Name, der in diesem Feld angezeigt wird, basiert auf dem **Seriennummer** Und **Modell** Feldwerte. Zeigen Sie auf das Referenzsymbol, um die Konfigurationselementdetails anzuzeigen, die vom Asset-Datensatz übernommen wurden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Menge	Anzahl der von diesem Asset dargestellten Elemente. Ein Asset hat immer eine Menge von eins, es sei denn, mindestens einer der folgenden Punkte ist wahr. • Wenn das Asset ein Verbrauchsgut ist, ist die Menge uneingeschränkt, da Verbrauchsgüter in Gruppen nachverfolgt werden. • Wenn das Asset vorab zugeteilt ist, ist die Menge uneingeschränkt, wenn der verwendet wird **Modellkategorie** Und **Modell** Werte sind definiert und **Substatus** Ist auf festgelegt **Vorab zugeordnet** .
Allgemein Nicht alle Felder sind für jeden Asset-Typ verfügbar.	
Asset-Tag	Alphanumerische Informationen, die von Ihrer Organisation zur Verfolgung des Assets zugewiesen wurden.
Status	Aktueller Status des Assets, z. B. **Bestellt** oder **In Gebrauch**.
Zugewiesen an	Person, die dieses Element verwendet oder die Hauptverantwortung dafür trägt. Dieses Feld wird angezeigt, wenn der Asset-Status lautet **In Gebrauch** .
Lager	Name des Lagers. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn der Status des Assets lautet **Auf Lager** Oder **Erstellen** .
Gang	Gangdetails des Assets im Lager. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn der Status des Assets lautet **Auf Lager** Oder **Erstellen** . **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn das Plugin „Hardware Asset Management Professional“ (com.sn_hamp) installiert ist.
Leertaste	Platzdetails des Assets im Gang. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn der Status des Assets lautet **Auf Lager** Oder **Erstellen** . **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn das Plugin „Hardware Asset Management Professional“ (com.sn_hamp) installiert ist.
Verwaltet von	Person, die das Asset verwaltet. Dieser Feldwert kann sich von der Person in unterscheiden **Im Besitz von** Feld.
Eigentum von	Person, die der finanzielle Eigentümer des Assets ist. Dieser Feldwert kann sich von der Person in unterscheiden **Verwaltet von** Feld.
Übergeordnet	Übergeordnetes Asset des Assets. Zum Beispiel kann ein Monitor oder Peripheriegerät eine Workstation als übergeordnetes Asset haben. Ist ein übergeordneter Link definiert, sind die der Zuweisung und dem Status des untergeordneten Assets zugehörigen Felder schreibgeschützt und werden auf Grundlage der Zuweisungs- und Statusfelder des übergeordneten Assets gefüllt. Weitere Informationen finden Sie unter Gebündelte Modelle .
Klasse	Asset-Gruppe, z. B. Basis, Hardware, Lizenz oder Verbrauchsgut.
Kommentare	Informationen zum Asset, die für andere hilfreich wären.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Seriennummer	Seriennummer dieses Assets.
Substatus	Aktueller Substatus des Assets. Die verfügbaren Substatus-Einstellungen hängen vom ausgewählten Status ab. Der Status **Deaktiviert** enthält beispielsweise die folgenden Optionen für **Substatus**: **Entsorgt**, **Verkauft**, **Gespendet** und **Vendorengutschrift**.
Standort	Aktueller physischer Standort des Assets. **Hinweis:** Sie können den Standort auf einen Ort, ein Stockwerk, ein Gebäude oder einen Campus festlegen. Wenn Sie den Standort auf eine der Optionen außer dem Campus festlegen, wird der Abschnitt Standorthierarchie im Asset-Formular angezeigt. Die Standorthierarchie zeigt die hierarchische Beziehung zwischen dem angegebenen Standort und seinen übergeordneten Standorten. Auch wenn Sie das Feld Standort auf einen Ort festlegen und dann festlegen `sn_itam_common.sn_enable_indoormap_for_assets` Systemparameter bis **Wahr** Auf Ihrem ServiceNow Instanz wird eine Echtzeit-Standortzuordnung des Assets im Asset-Formular angezeigt. Die Standortzuordnung wird nicht standardmäßig angezeigt. Um die Karte anzuzeigen, wählen Sie die Standortkarte ( ) Symbol in der kontextbezogenen Sidebar des Asset-Datensatzes. Standortzuordnung wird für ausgeschlossene Assets nicht angezeigt. Sie können Ihren Asset-Standort auch mithilfe der Asset-Innenbereichskarte in der Asset-Bestandsansicht des Hardware-Asset-Arbeitsbereichs nachverfolgen. Weitere Informationen finden Sie unter Verfolgen Sie den Asset-Standort mithilfe von Karten für den Innenbereich .
Abteilung	Abteilung, zu der das Asset gehört.
Unternehmen	Unternehmen oder Organisation, zu dem bzw. der dieses Asset gehört.
Zugewiesen	Datum, an dem das Asset einem Benutzer zugewiesen wurde.
Installiert	Datum, an dem das Asset installiert wurde.
Standorthierarchie Der Abschnitt „Standorthierarchie“ ist nur für Hardware-, Verbrauchsgüter-, Paket- und Paletten-Assets verfügbar. Dieser Abschnitt wird nur unter den folgenden Bedingungen angezeigt: • Wenn `sn_itam_common.sn_enable_indoormap_for_assets` Systemparameter ist auf festgelegt **Wahr** Auf Ihrem ServiceNow Instanz • Wenn Sie einen beliebigen Standort außer dem Campus auswählen	
Stockwerk	Stockwerk, in dem sich der im Feld Standort angegebene Ort befindet.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie im Feld Standort einen Ort auswählen, und wird basierend auf dem Standort automatisch ausgefüllt.
Gebäude/Struktur	Gebäude, zu dem das Stockwerk gehört. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie im Feld Standort einen Ort oder ein Stockwerk auswählen, und wird automatisch basierend auf dem Standort ausgefüllt.
Campus	Campus, auf dem sich das Gebäude befindet. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie im Feld Standort einen Ort, ein Stockwerk oder ein Gebäude auswählen, und wird basierend auf dem Standort automatisch ausgefüllt.
Finanziell Der Abschnitt „Finanzen“ ist nur für Hardware-, Softwareberechtigungen- und Facility-Assets verfügbar.	
Anforderungsposition	Angeforderter Artikel, mit dem das Asset verknüpft ist.
Rechnungsnummer	Rechnung, unter der das Asset in Rechnung gestellt wurde.
Kosten	Preis, zu dem das Asset gekauft wurde.
Lieferant	Lieferant, von dem das Asset gekauft wurde. Die Assets, die automatisch aus Bestellungen in Beschaffung erstellt werden, dem Standardwert von **Lieferant** Feld ist der in der Bestellung angegebene Lieferant.
Geöffnet	Datum, an dem der Datensatz des angeforderten Artikels geöffnet wurde. Das System füllt das Feld automatisch aus, wenn eine Anforderungsposition angegeben wird.
Hauptaccount	Accountnummer des Hauptbuchs, dem das Asset zugeordnet ist.
Kostenstelle	Gruppe mit finanzieller Verantwortung für dieses Asset.
Beschaffungsmethode	Die Art und Weise des Erwerbs des Assets. Die Auswahlmöglichkeiten für das Basissystem lauten **Einkauf**, **Leasing**, **Miete** und **Geliehen**. Die Assets, die automatisch aus Bestellungen in Beschaffung erstellt werden. Der Standardwert ist **Kauf**
Aufwendungstyp	Die Art der Ausgaben. • **Capex:** Beim Investitionsaufwand handelt es sich um einmalige Ausgaben, deren Wert im Laufe der Jahre realisiert wird. Zum Beispiel ein Fotokopierer. • **Opex**: Bei den Betriebsausgaben handelt es sich um laufende Ausgaben. Zum Beispiel Toner für den Fotokopierer.
Entsorgung	

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Entsorgungsauftragsnummer	Eine eindeutige Nummer, die dem Asset-Entsorgungsauftrag zugewiesen ist. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie installiert haben Hardware Asset Management Von ServiceNow Store.
Entsorgungslieferant	Der zur Ausführung des Asset-Entsorgungsauftrags zugewiesene Lieferant. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie installiert haben Hardware Asset Management Von ServiceNow Store.
Auftrags-ID des Entsorgungslieferanten	Auftragsnummer, die vom Lieferanten zur Ausführung des Asset-Entsorgungsauftrags zugewiesen wird. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie installiert haben Hardware Asset Management Von ServiceNow Store.
Entsorgungsdatum	Das Datum, an dem der Asset-Entsorgungsauftragsprozess abgeschlossen ist. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie installiert haben Hardware Asset Management Von ServiceNow Store.
Entsorgungsgrund	Text, der erklärt, warum das Asset ausgesondert wird.
Begünstigter	Organisation, die das Asset erhält, wenn es stillgelegt wird.
Wiederverkaufspreis	Wert des Assets, wenn es stillgelegt wird. Wenn das Asset beispielsweise gespendet wird, wird der Wert für den Ausweis der Steuern verwendet.
Geplante Aussonderung	Geplantes Datum, an dem das Asset ausgebucht wird.
Aussonderungsdatum	Tatsächliches Datum, an dem das Asset ausgebucht wurde.
Abschreibung Der Abschnitt Abschreibung ist nur für Hardware- und Facility-Assets verfügbar.	
Abschreibung	Die angewendete Abschreibungsmethode. Die Auswahlmöglichkeiten für das Basissystem sind **Abnehmender Ausgleich** und **Gerade Linie**. Der Abschreibungswert wird standardmäßig vom zugehörigen Modell übernommen.
Gültigkeitsdatum Abschreibung	Datum, an dem die angegebene Abschreibungsmethode beginnt.
Schrottwert	Geschätzter Wert eines Assets am Ende seiner Nutzungsdauer. Dieser Wert muss kleiner oder gleich den Kosten des Assets sein.
Berechnungsdatum	Anzahl der seit dem **Gültigkeitsdatum der Abschreibung** verstrichenen Tage.
Buchwert	Wert im Feld „Kosten“ mit angewendeter Abschreibungsmethode.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Abgeschriebener Betrag	Abgeschriebener Betrag für das Asset.
Verträge Der Abschnitt „Vertrag“ ist nur für Hardware-, Softwareberechtigungen- oder Facility-Assets verfügbar.	
Mietvertrag	Name des Leasingvertrags, der für das Asset gilt.
Ablauf der Garantie	Datum, an dem die Garantie des Assets abläuft.
Miet-Ablaufdatum	Datum, an dem der Vertrag abgelaufen ist. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Hardware Asset Management (sn_hamp) installiert ist.
Mietdauer (Monate)	Der Zeitraum in Monaten, für den der Mietvertrag aktiv ist. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Hardware Asset Management (sn_hamp) installiert ist.
Monatliche Mietzahlung	Betrag, den Sie monatlich für den Vertrag zahlen. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Hardware Asset Management (sn_hamp) installiert ist.
Support-Gruppe	Gruppe, die den Vertrag für das Asset verwaltet.
Gleichartiger Austausch	Ein ähnliches Asset, das Sie an den Vertragslieferanten zurückgeben möchten, anstatt an das Asset, das Sie geleast haben. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Hardware Asset Management (sn_hamp) installiert ist.
Support durch	Person, die den Vertrag für das Asset verwaltet.
Aktivitäten	
Arbeitsnotizen	Arbeitsnotizen werden in den folgenden Fällen aktualisiert: • Aktualisierungen der Felder **Zugewiesen an**, **Verwaltet an**, **Status**, **Substatus** und **Reserviert** des Assets. Die Spalten für diese Felder werden standardmäßig überwacht, und jede Aktualisierung wird in den Arbeitsnotizen aufgezeichnet. • Arbeitsnotizen für Hardware- und Software-Assets werden aktualisiert, wenn das Asset von einer Bestellung und einem Transferauftrag empfangen wird. Diese Arbeitsnotizen helfen bei der Nachverfolgung des Lebenszyklus des Assets.
Audit	
Audit-Nummer	Audit-Nummer des Assets.
Audit-Typ	Typ des Audits, das für das Asset durchgeführt wurde.
Datum des letzten Audits	Datum, an dem das letzte Audit durchgeführt wurde.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Status des letzten Audits	Status des letzten Audits.
Geprüft von	Person, die das letzte Audit durchgeführt hat.
Mobil Der Abschnitt „Mobilgerät“ ist nur für die Modellkategorie „Mobilgerät“ verfügbar. **Hinweis:** Dieser Abschnitt wird nur angezeigt, wenn Hardware Asset Management(sn_hamp) ist installiert.	
Anbieter	Name des Transportunternehmens.
Besitz	Besitz des Assets. Verfügbare Werte: • Mitarbeiter • Unternehmensbezogen
IMEI	Eindeutige Nummer für die Nachverfolgung des Mobilgeräts.
Vorregistrierungs-ID	Anwender, der das letzte Audit durchgeführt hat.
MAC-Adresse	MAC-Adresse des Mobilgeräts.
Registrierungs-ID	Anwender, der das aktuelle Audit durchführt.
Telefonnummer	Telefonnummer, die dem Mobilgerät zugeordnet ist.
Registrierungsname	Name der Mobilgeräteregistrierung.
Plattform	Plattform des Mobilgeräts. Verfügbare Optionen: • Android • iOS • Windows • ChromeOS • Sonstige
Registrierungsstatus	Aktueller Registrierungsstatus des Geräts. Verfügbare Optionen: • Registriert • Abgemeldet • Abgelaufen • Ausstehende Registrierung • Ausstehende Abmeldung
Gekauft	Datum, an dem das Mobilgerät gekauft wurde.
Registrierungsdatum	Datum der ersten Registrierung.
Berechtigungsdatum für das Upgrade	Datum, an dem das Mobilgerät für ein Upgrade berechtigt ist.
Zuletzt registriert	Datum der letzten Registrierung.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Servicevertrag	Vertragsnummer, die dem Mobilgerät zugeordnet ist.
Gerät aktiviert	Aktivierungsstatus des Mobilgeräts. Verfügbare Optionen: • Ja: Das Mobilgerät ist aktiviert. • Nein: Das Mobilgerät ist nicht aktiviert.
Zugehörige Links	
Abschreibung berechnen	Wählen Sie diese Option aus, um den Abschreibungsbetrag und den Restwert zu berechnen.
Nur Assets löschen	Wählen Sie diese Option aus, um die Assets und nicht das zugeordnete CI zu löschen.
Zugehörige Listen	
Assets	Assets, die sich auf das von Ihnen erstellte Asset beziehen.
Kostenzeilen	Kostenzeile, die dem Asset zugeordnet ist.
RMA	Warenrücksendeautorisierung, die dem Asset zugeordnet ist.

Fallformular

Das Fallformular zeigt detaillierte Informationen zu einem Kundenproblem oder einem Problem an.

Ein Kundenservice-Mitarbeiter erstellt einen Fall, um Fragen oder Probleme von Kunden zu identifizieren und Aktivitäten im Zusammenhang mit der Lösung des Problems nachzuverfolgen. Ein Kundenservice-Mitarbeiter verwendet einen Fall auch, um die gesamte Kommunikation mit Kunden nachzuverfolgen, einschließlich der verwendeten Kommunikationskanäle.

Fallaktivitäten umfassen alle Aktionen im Rahmen der Problembehebung. Dies kann Anrufe oder E-Mails, Recherchen in der Knowledge Base, Konversationen mit Fachexperten und Versandanforderungen an Außendienstmitarbeiter sowie andere Aktivitäten einschließen.

Im Fallformular können Kundenservice-Mitarbeiter relevante Informationen zuordnen und speichern, z. B.: Name des Kunden, Telefonnummer und Unternehmen, Accountinformationen, Produkt- und Asset-Informationen, Details zum Servicevertrag und zu Berechtigungen sowie alle verknüpften Service Level Agreements (SLAs).

Es gibt mehrere Schlüsselfunktionen für einen Fall.

- Kommunikation zwischen einem Kundenservice-Mitarbeiter und dem Kunden oder einem Kundenservice-Mitarbeiter und anderen Mitarbeitern innerhalb der Organisation. Die Details der gesamten internen und externen Kommunikation werden im Fallformular aufgezeichnet.
- Alle zusätzlichen Aufgaben, die sich aus einem Fall ergeben, z. B. ein Arbeitsauftrag. Aufgaben werden über eine zugehörige Liste im Fallformular nachverfolgt. Diese Aufgaben können für die Organisation intern sein, oder sie können den Kunden einbeziehen.
- Informationen aus dem Fall, die in die Knowledge Base aufgenommen und zur Behebung anderer Fälle verwendet werden können.

Es gibt zwei unterschiedliche Fallformularansichten: eine detaillierte Ansicht, die Kundenservice-Mitarbeitern und Mitarbeiter-Managern in der Anwendung Kundenservice-

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Management zur Verfügung steht, sowie eine vereinfachte Ansicht, die externen Kunden über das Kunden- und Verbraucherservice-Portal zur Verfügung steht.

Mitarbeiter-Ansicht

Die Mitarbeiter-Ansicht des Fallformulars enthält die folgenden Komponenten:

- Eine Zeitleiste, die eine visuelle Darstellung von Fallaktivitäten bereitstellt.
- Referenzierte Entitäten für den Fall, einschließlich Account- und Kontaktinformationen, Produkt- und Asset-Informationen, Servicevertrag- und Serviceberechtigungsdetails sowie alle relevanten SLAs. Mit Ausnahme von SLAs sind diese Informationen im System vorhanden und können vom Kundenservice-Mitarbeiter oder Mitarbeiter-Manager dem Fall zugeordnet werden.
- Die gesamte Kommunikation über den Fall, sowohl extern als auch intern. Diese Informationen werden im Feld **Zusätzliche Kommentare** (externe Kommunikation), im Feld **Arbeitsnotizen** (interne Kommunikation), im Feld **Auflösungsnotizen** gespeichert. Das Feld **Auflösungshinweise** speichert Details zur Fallauflösung und das Feld **Aktivität**, in dem die gesamte Kommunikation in einer chronologischen Liste gespeichert wird.

Service Desk-Mitarbeiter und Manager können ein Fallformular anzeigen, indem sie zu navigieren **Kundensupport** > **Fälle** Und wählen Sie eine der folgenden Menüoptionen aus:

- **Meine Fälle**
- **Alle**
- **Offen**
- **Nicht zugewiesen**

Wählen Sie in der Fallliste eine Fallnummer aus, um das Fallformular anzuzeigen.

Customer Service-Fallformular (Mitarbeiter-Ansicht)

Feld	Beschreibung
Anzahl	Automatisch zugewiesene Fallnummer.
Kanal	Methode, mit der der der Kunde den Kontakt initiiert hat und der Fall geöffnet wurde. • Web (Standard) • Telefon • E-Mail • Chat • Social Media
Ortszeit des Kontakts	Ortszeit des Kontakts, der dem Fall zugewiesen ist. Dies wird automatisch gemäß der im Kontaktformular festgelegten Zeitzone ausgefüllt. Wenn im Formular „Kontakt“ keine Zeitzone festgelegt ist, wird es gemäß der für den Fall selbst festgelegten **Kontakt-Zeitzone** ausgefüllt. Wenn im Kontaktformular oder im Fallformular keine Zeitzone festgelegt ist, wird das Feld leer gelassen und ist schreibgeschützt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Customer Service-Fallformular (Mitarbeiter-Ansicht) (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Wenn ein Fall geschlossen oder abgebrochen wird, wird das Feld **Ortszeit des Kontakts** ausgeblendet. **Hinweis:** Konfigurieren Sie das Formularlayout, um dieses Feld dem Fallformular hinzuzufügen
Kontaktzeitzone	Kontaktzeitzone, wenn der Kunde in einer anderen Zeitzone für den Fall arbeitet. Dieses Feld überschreibt die Zeitzone des Kontaktformulars. Wenn keine lokale Kontaktzeit oder Kontakt-Zeitzone festgelegt ist, wird die Instanz-Zeitzone angezeigt. Nachdem der Fall erstellt wurde, ist das Feld schreibgeschützt. **Hinweis:** Konfigurieren Sie das Formularlayout, um dieses Feld dem Fallformular hinzuzufügen
Account	Name des Unternehmens des Kontakts. Dieses Feld wird automatisch ausgefüllt, wenn die Informationen im Kontaktdatensatz verfügbar sind.
Kontakt	Name des Kundenkontakts für diesen Fall.
Verbraucher	Name des Verbrauchers für diesen Fall.
Serviceorganisation	Name des Geschäftsstandorts.
Anfordernde Serviceorganisation	Serviceorganisation, für die dieser Fall angefordert wird.
Produkt	Produktmodell des Assets. Ein Modell ist eine bestimmte Version oder Konfiguration eines Assets (z. B. Apple Mac Book Pro). Wenn Sie ein Asset im Feld **Asset** auswählen und das Asset ein zugehöriges Produkt hat, wird das Feld **Produkt** automatisch aktualisiert. Ein Produkt kann mehreren Assets zugeordnet werden.
Asset	Asset-Tag-Nummer oder die Seriennummer des an diesem Fall beteiligten Assets.
Installationsbasis	Mit dem Feld Installationsbasis können Sie nachverfolgen, welche Produkte und Services von einem Kunden gekauft wurden, wie sie installiert oder bereitgestellt wurden, sowie die detaillierte Konfiguration für jedes installierte Element.
Partnerkontakt	Name des Partnerkontakts für diesen Fall.
Follow-the-Sun-Prinzip	Option, um anzugeben, dass ein Fall zur globalen Nachverfolgung übergeben werden soll. Wenn ein Kunde zusätzliche Kommentare zu einem Fall mit **Priorität 1 – kritisch** oder **Priorität 2 – hoch** eingibt oder den Fall eskaliert, wird die Kennzeichnung automatisch ausgewählt. Der Aktivitätenstrom im Fallformular wird mit allen Änderungen aktualisiert.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Customer Service-Fallformular (Mitarbeiter-Ansicht) (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Follow-the-Sun-Prinzip** im Formular „Customer Service-Fall“, indem Sie den Wert der Eigenschaft *sn_customerservice.FTS_flag_enabled* auf **true** setzen. Konfigurieren Sie das Formularlayout, um dieses Feld dem Fallformular hinzuzufügen
Kurzbeschreibung	Kurze Beschreibung des Problems oder Problems.
Geöffnet	Datum und Uhrzeit der Öffnung des Falls.
Priorität	Zugewiesene Priorität: • 1 – Kritisch • 2 – Hoch • 3 – Mittel • 4 – Niedrig (Standard)
Status	Status der Kundenservicefälle: • Neu • Offen • Auf Info warten • Gelöst • Abgeschlossen • Abgebrochen **Hinweis:** Das Formularlayout konfigurieren, um dem Fallformular dieses Feld hinzuzufügen
Zuweisungsgruppe	Zugewiesene Kundenservice-Mitarbeitergruppe.
Zugewiesen an	Zugewiesener Service Desk-Mitarbeiter. Wenn eine Gruppe im Feld **Zuweisungsgruppe** ausgewählt ist, muss der zugewiesene Kundenservice-Mitarbeiter zu dieser Gruppe gehören.
Zugewiesen am	Datum und Uhrzeit der Zuweisung des Falls. Dieses Feld wird aktualisiert, wenn ein Benutzer im Feld **zugewiesen an** hinzugefügt oder geändert wird.
Vertrag	Vertragsnummer, die diesem Fall zugeordnet ist.
Berechtigung	Berechtigung, die diesem Fall zugeordnet ist. Die für die Auswahl im Referenzlistenkanal verfügbaren Berechtigungen entsprechen dem Fallerstellungskanal. Die verfügbaren Berechtigungen werden nach den Einstellungen in gefiltert **Account** , **Verbraucher** , Und **Vertrag** Felder. Wenn für diesen Fall nur eine Berechtigung verfügbar ist, wird sie automatisch dem Feld **Berechtigung** hinzugefügt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Customer Service-Fallformular (Mitarbeiter-Ansicht) (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Beginnend mit Zurich Mit Release können Service Desk-Mitarbeiter einem Fall mehrere Berechtigungen hinzufügen. Wenn *sn_customerservice.advanced_entitlements*Die Systemeigenschaft ist auf „wahr“ festgelegt. Die zugehörige Liste „Fallberechtigungen“ ist im Fallformular und im sichtbar **Berechtigung** Feld ist ausgeblendet. Weitere Informationen finden Sie in den folgenden Themen: • Fügen Sie einem Fall eine Berechtigung hinzu • Mit Kundenservice-Management installierte Eigenschaften
Partner	Name des Partnerunternehmens.
Notizen	
Beobachtungsliste	Benutzer, die Benachrichtigungen zu diesem Fall erhalten, wenn zusätzliche Kommentare hinzugefügt werden oder wenn der Status eines Falls in **Gelöst** oder **Geschlossen** geändert wird. Wählen Sie das Symbol „mich hinzufügen“ aus, um sich der Beobachtungsliste hinzuzufügen.
Arbeitsnotizenliste	Interne Benutzer, die eine Benachrichtigung über diesen Fall erhalten, wenn Arbeitshinweise hinzugefügt werden. Sie können nur interne Benutzer zur Liste der Arbeitsnotizen hinzufügen. Wählen Sie das Symbol „mich hinzufügen“ aus, um sich selbst der Liste der Arbeitsnotizen hinzuzufügen. So aktivieren Sie Benachrichtigungen für Benutzer im Feld **Beobachtungsliste Arbeitsnotizen**: **1.** Navigieren Sie zur Tabelle „Benachrichtigungen“ (sys_notification). **2.** Wählen Sie „Fallaktionsstatus“ aus. **3.** Führen Sie auf der Registerkarte **Empfänger** eine der folgenden Aktionen aus: ◦ Fügen Sie im Feld **Benutzer** einen Benutzer hinzu. ◦ Fügen Sie im Feld **Empfänger, die in Feldern aufgeführt sind** das Feld **Beobachtungsliste Arbeitsnotizen** hinzu. **4.** Wählen Sie **Aktualisieren**.
Beitragende Anwender	Wenn ein Benutzer mit der Rolle „Service Desk-Mitarbeiter für Fallaufgabe“ (sn_customerservice.case_task_agent) einer Fallaufgabe zugewiesen wird, wird er dem Feld **Beitragende Benutzer** hinzugefügt. Wenn dieser Anwender aus entfernt wird **Zugewiesen an** Feld im Formular „Fallaufgabe“, und sie sind keinen anderen Aufgaben für den Fall zugewiesen, da sie auch aus entfernt werden **Beitragende Anwender** Feld.
Beitragende Gruppen	Wenn ein Benutzer mit der Rolle „Service Desk-Mitarbeiter für Fallaufgabe“ (sn_customerservice.case_task_agent) einer Fallaufgabe zugewiesen wird, wird die Zuweisungsgruppe des Benutzers zum Feld **Beitragende Gruppen** hinzugefügt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Customer Service-Fallformular (Mitarbeiter-Ansicht) (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Wenn dieser Anwender aus entfernt wird **Zugewiesen an** Feld im Formular „Fallaufgabe“, und kein anderes Mitglied seiner Zuweisungsgruppe anderen Aufgaben für den Fall zugewiesen ist, wird die Zuweisungsgruppe aus entfernt **Beitragende Gruppen** Feld. Wenn eine Gruppe aus entfernt wird **Zuweisungsgruppe** Feld im Formular „Fallaufgabe“, und die Gruppe keinen anderen Aufgaben für den Fall zugewiesen ist, wird die Zuweisungsgruppe aus entfernt **Beitragende Gruppen** Feld.
Zusätzliche Anmerkungen	Für Kunden sichtbare Kommentare. Jeder Kommentar wird in eingefügt **Aktivität** Feld, wenn der Anwender auswählt **Veröffentlichen** Schaltfläche.
Arbeitsnotizen	Informationen darüber, wie der Fall behoben werden kann, oder Schritte zur Lösung des Falls, falls zutreffend. Interne Benutzer, die der Arbeitsnotizen-Liste hinzugefügt wurden, erhalten die Benachrichtigung „Fall-Arbeitsnotizen hinzugefügt“ mit den Arbeitshinweisen, wenn sie hinzugefügt werden. Sie können die Benachrichtigung nach Bedarf konfigurieren. Die Notizen können vom Administrator, Kundenservice-Mitarbeiter und Mitarbeiter-Manager angezeigt werden.
Aktivitäten	Zeichnet alle Aktivitäten auf, die diesem Fall zugeordnet sind.
Lösungsdetails	
Gelöst von	Service Desk-Mitarbeiter, dem der Fall zugewiesen wird, wenn der Fall gelöst wird.
Geschlossen von	Name des Anwenders, der den Fall geschlossen hat.
Lösungscode	Auswahlliste, die die Lösungsstatus für den Fall angibt. Dieses Feld ist obligatorisch, wenn ein Kundenservice-Mitarbeiter eine Lösung für einen Fall vorschlägt.
Ursache	Details zur Ursache der Lösung.
Auflösungshinweise	Details dazu, wie der Fall geschlossen wurde. Dieses Feld ist obligatorisch, wenn ein Kundenservice-Mitarbeiter oder ein Mitarbeiter-Manager einen Fall schließt. Wenn ein Kunde einen Fall schließt, ist es nicht obligatorisch.
Details zu Kommentaren hinzufügen	Option zum Bestimmen, ob die Lösungshinweise zu vom Kunden anzeigbaren Kommentaren hinzugefügt werden, wenn der Fall gelöst wird. Wenn diese Option ausgewählt wird, werden die Auflösungshinweise dem Feld **Zusätzliche Kommentare** (für Kunden sichtbar) hinzugefügt.
Gelöst	Datum und Uhrzeit der Lösung des Falls.
Geschlossen	Datum und Uhrzeit, zu der der Fall geschlossen wurde.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kundenansicht

Kunden können ein Fallformular anzeigen, indem sie auswählen **Meine Fälle** Im Kundenportal und dann eine Fallnummer aus der Fallliste auswählen.

Die Kundenansicht des Fallformulars enthält die folgenden Komponenten:

- Einen Formatierer für Prozess-Flows, der den aktuellen Status des Falls angibt.
- Die zugehörigen Entitätsinformationen, einschließlich Account- und Kontaktinformationen, Produkt- und Asset-Informationen und Servicevertragsinformationen.
- Ein **Aktivität**-Feld, das die gesamte Kommunikation für den Fall in einer chronologischen Liste speichert.

Fallzeitleiste

Die Zeitleiste bietet eine visuelle Darstellung von Fallaktivitäten. Die Zeitleiste wird oben im Fallformular angezeigt, wenn sie in der Anwendung Kundenservice-Management von einem Kundenservice-Mitarbeiter oder -Manager angezeigt wird.

Auf der Zeitleiste werden Änderungen des Fallstatus mit blauen Kreisen und Fallaktivitäten mit Markierungen dargestellt. Die in der Zeitleiste enthaltenen Informationen werden auch im Fallformular im Verlauf **Aktivität** angezeigt.

Kundenservice-Fallzeitleiste

Header

Der Header der Zeitleiste zeigt die Zeit an, zu der der Fall begann. Er zeigt auch die Zeit an, zu der der Fall entweder zuletzt aktualisiert oder geschlossen wurde.

Statusänderungen und Fallaktivitäten

Jeder Statuswechsel für einen Fall wird durch einen blauen Kreis auf der Zeitleiste dargestellt. Wenn Sie auf diese Kreise zeigen, erhalten Sie weitere Informationen zur Statusänderung in einer QuickInfo. Wenn Sie beispielsweise auf den ersten blauen Kreis zeigen, der den Status **Neu** darstellt, wird der Name des Benutzers angezeigt, der den Fall erstellt hat, und die ungefähre Zeit, zu der der Fall erstellt wurde.

Aktivitätszeilen oberhalb und unterhalb der Zeitleiste stellen andere Fallaktivitäten dar, einschließlich Kommentaren, Informationsanforderungen, Abschlussnotizen, E-Mails und Telefonanrufen. Von einem Kundenservice-Mitarbeiter durchgeführte Aktivitäten werden über der Zeitleiste angezeigt, und die von einem Kunden ausgeführten Aktivitäten werden darunter angezeigt. Wenn Sie auf diese Aktivitäten auf der Zeitleiste zeigen, werden zusätzliche Informationen angezeigt.

Überlappende Status und Konversationen werden durch dickere Rahmen und dickere Linien dargestellt. Das Zeigen auf überlappende Status und Konversationen führt zu gruppierten Tooltips.

Wenn ein Fall fortgesetzt wird, zeigt das Ende der Zeitleiste die letzte aktualisierte Aktivität oder Statusänderung an. Wenn ein Fall geschlossen wird, erscheint am Ende der Zeitleiste ein blauer Kreis, der den Status **Geschlossen** darstellt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zeitmetrik

Mit der Metrik rechts neben der Zeitleiste wird der Zeitraum nachverfolgt, über den ein Fall geöffnet ist. Das Datum und die Uhrzeit, zu denen der Fall geöffnet wurde, werden als Beginn der Zeitberechnung verwendet. Wenn ein Fall fortgesetzt wird, wird die aktuelle Zeit zur Endzeitberechnung verwendet. Wenn ein Fall geschlossen wird, wird die Abschlusszeit zur Endzeitberechnung verwendet.

Die Metrik gliedert die Zeit nach der Anzahl der Minuten und Stunden, die ein Fall beim Kundenservice-Mitarbeiter oder Kunden lag. Ein Fall gilt als beim Kundenservice-Mitarbeiter, wenn er sich im Status **Neu**, **Offen** oder **Geschlossen** befindet.

Wenn sich ein Fall im Status **Auf Info warten** oder **Gelöst** befindet, wird er als beim Kunden betrachtet.

Fallzeitleiste mit anderen Anwendungen verwenden

Sie können die Customer Service-Fallzeitleiste mit anderen ServiceNow-Anwendungen verwenden, indem Sie eine Konfiguration für jede Anwendung erstellen und das Feld **ResolutionShaper** dem gewünschten Formular hinzufügen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Stellen Sie sicher, dass das Plugin „Customer Service“ (com.sn_customerservice) aktiviert wurde.
2. Navigieren Sie zur Seite „Resolution Shaper Configs“ (<Instanz>sys_resolutionshaper_config_list.do), und klicken Sie auf **Neu**.
3. Wählen Sie eine Tabelle im Feld **Task Table** aus.
4. Fügen Sie die gewünschten Status im Feld **Anfordere-Status** mithilfe einer durch Kommata getrennten Liste hinzu.
   Beispiel: `Neu,Aktiv,Gelöst,Geschlossen`.
5. Nehmen Sie die erforderlichen Änderungen an den verbleibenden Feldern vor, und klicken Sie auf **Absenden**.
6. Navigieren Sie zum gewünschten Formular.
7. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Formularheader, und wählen Sie aus **Konfigurieren** > **Formularlayout**an.
8. Wählen Sie im Slushbucket **ResolutionShaper** aus, und verschieben Sie es an die Stelle, an der die Zeitleiste angezeigt werden soll.
9. Klicken Sie auf **Speichern**.

Formatierer für Prozess-Flows für Fälle

Der Formatierer für Prozess-Flows bietet eine grafische Zusammenfassung der Phasen eines Kundenservicefalls.

Der Formatierer für Prozess-Flows ist in der Plattform-Schnittstelle verfügbar, wenn Sie die Ansicht „Customer Self Service“ auswählen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formatierer für Prozess-Flows

Der Formatierer für Prozess-Flows wird am oberen Rand des Fallformulars angezeigt. Er hebt den aktuellen Status des Falls hervor und überprüft die Status, die der Fall durchlaufen hat.

Standardmäßig zeigt der Formatierer für Prozess-Flows die folgenden Status an:

- Neu
- Offen
- Gelöst
- Abgeschlossen

Zugehörige Informationen

Formatierer für Prozess-Flows

Zugehörige Listen Fallformular

Das Fallformular enthält zugehörige Listen, in denen Fallinformationen gespeichert werden und die von Kundenservice-Mitarbeitern zum Ausführen von fallbezogenen Aufgaben verwendet werden können.

Zugehörige Listen des Kundenservicefall-Formulars

Zugehörige Liste	Beschreibung
SLAs	Die Servicelevel-Agreements, die diesem Fall zugeordnet sind.
Aufgaben	Aufgaben, die vom Kundenservice-Mitarbeiter oder Mitarbeiter-Manager für diesen Fall erstellt wurden. Wenn Sie eine Aufgabe erstellen oder den Status einer Aufgabe ändern, werden die Informationen im Feld **Aktivität** des Falls aufgezeichnet. Wenn Sie eine Fallaufgabe erstellen, generiert das System eine Aufgabennummer mit einem Präfix. Nach dem Upgrade auf die New York-Version: • Neue Fallaufgaben verwenden das CSTASK-Präfix. • Vorhandene Aufgaben verwenden unabhängig vom Status das TASK-Präfix.
Telefon	Das Fall-Telefonprotokoll. Eine Liste der eingehenden oder ausgehenden Telefonanrufe, die diesem Fall zugeordnet sind.
Termine	Termine, die der Kundenservice-Mitarbeiter mit dem Kunden oder anderen im Rahmen der Lösung dieses Falls tätigt. Wenn Sie einen Termin erstellen, wird eine Terminerstellungsnachricht im Feld **Aktivität** des Falls aufgezeichnet. Der im Feld **An** im Terminformular ausgewählte Benutzer erhält eine E-Mail mit den Termindetails.
E-Mails	Das Fall-E-Mail-Protokoll. Eine Liste der E-Mails, die als Teil der Lösung dieses Falls gesendet oder empfangen wurden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Listen des Kundenservicefall-Formulars (Fortsetzung)

Zugehörige Liste	Beschreibung
	Der Kundenservice-Mitarbeiter oder Mitarbeiter-Manager kann E-Mails aus dem Fall senden, z. B. Aktualisierungen und Anfragen an Kunden oder andere Mitarbeiter. Eine Änderung im Status des Falls löst eine automatische E-Mail aus, die an den Kunden gesendet werden soll. Kundenkontakte können Fälle per E-Mail erstellen und aktualisieren sowie Aktualisierungen von Kundenservice-Mitarbeitern erhalten.
Probleme	Eine Liste mit Problemen im Zusammenhang mit diesem Fall.
Arbeitsaufträge	Eine Liste von Arbeitsaufträgen, die für diesen Fall erstellt wurden.
Social Media-Protokolle	Eine Liste der Kommunikation mit Kunden oder Verbrauchern, die über Social Media-Kanäle stattfindet. Das Formular „Community-Protokolle“ enthält das **Community-Profil** des Benutzers, der die Kommunikation erstellt hat, und die **Social-URL** für die Konversation. Klicken Sie auf die URL, um die Konversation auf einer neuen Registerkarte zu öffnen.
Angehängte Wissensartikel	Wissensartikel, die als vorgeschlagene Lösung für den Fall beigefügt sind.
Wissenslücken	Feedback-Aufgaben, die erstellt werden, wenn eine Wissenslücke gemeldet wird.
Eskalationen	Eine Liste der Eskalationsdatensätze, die sich auf diesen Fall beziehen.
Untergeordnete Fälle	Eine Liste der untergeordneten Fälle, die mit diesem Fall verknüpft sind.
Anforderungen	Eine Liste der Anforderungen, die diesem Fall zugeordnet sind.
Blockiert durch	Eine Liste der Blockierungsaufgaben, die für diesen Fall erstellt wurden.
Zugehörige Parteien	Eine Liste zugehöriger Parteien, die dem Fall hinzugefügt wurden, z. B. Kontakte oder Verbraucher.

Fallstatus

Ein Kundenservicefall kann sich in einem von mehreren status befinden, da der Service Desk-Mitarbeiter Informationen sammelt und auf eine Lösung hinarbeitet.

Status der Kundenservicefälle

Begriff	Definition
Neu	Der ursprüngliche Status für einen neuen Fall, der über einen der Kanäle erstellt wurde: Kundenportal, E-Mail, Chat, Telefon oder aus der Anwendung Customer Service. Aktionen, die der Kundenservice-Mitarbeiter ausführen kann: • **Mir zuweisen**: Der Fall ist dem Kundenservice-Mitarbeiter zugewiesen, und der Status ändert sich zu **Öffnen**. • **Akzeptieren**: Wenn vom Kundenservice-Manager zugewiesen, akzeptiert der Kundenservice-Mitarbeiter den Fall, und der Status ändert sich in **Offen**. • **Aktualisieren**: Aktualisiert den Fall.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Status der Kundenservicefälle (Fortsetzung)

Begriff	Definition
	• **Fall schließen**: Schließt den Fall. • **Löschen**: Löscht den Fall. Aktionen, die der Kunde ausführen kann: • **Aktualisieren**: Aktualisiert den Fall. • **Fall schließen**: Schließt den Fall.
Offen	Der Fall ist einem Kundenservice-Mitarbeiter zugewiesen, und der Mitarbeiter klickt auf **akzeptieren**, oder ein Mitarbeiter öffnet einen Fall und klickt auf **Mir zuweisen**. Beide Aktionen ändern den Status von **Neu** in **Offen**. Aktionen, die der Kundenservice-Mitarbeiter ausführen kann: • **Aktualisieren**: Aktualisiert den Fall. • **Info anfordern**: Der Kundenservice-Mitarbeiter fordert zusätzliche Informationen vom Kunden an. Der Status ändert sich zu **Auf Info warten**. • **Lösung vorschlagen**: Der Kundenservice-Mitarbeiter schlägt eine Lösung für den Fall vor. **Hinweis:** Der **Lösungscode** und die **Auflösungshinweise** müssen auf der Registerkarte **Lösungsinformationen** eingegeben werden. Der Status ändert sich zu **Gelöst**. • **Fall schließen**: Schließt den Fall. • **Löschen**: Löscht den Fall.
Auf Info warten	Ein Kundenservice-Mitarbeiter klickt auf **Info anfordern** und ändert den Status von **Offen** zu **Auf Info warten**. Aktionen, die der Kundenservice-Mitarbeiter ausführen kann: • **Offener Fall**: Ändert den Status zurück in **Offen**. • **Aktualisieren**: Aktualisiert den Fall. • **Fall schließen**: Schließt den Fall. • **Löschen**: Löscht den Fall. Aktionen, die der Kunde ausführen kann: • **Aktualisieren**: Sobald der Kunde den Fall aktualisiert hat, ändert sich der Status in **Offen**. • **Fall schließen**: Schließt den Fall.
Gelöst	Ein Kundenservice-Mitarbeiter stellt einen Lösungscode bereit, gibt Auflösungshinweise auf der Registerkarte **Lösungsinformationen** ein und klickt auf **Lösung vorschlagen**, um den Status von **Auf Info warten** zu **Gelöst** zu ändern. Die Felder **Lösungscode** und **Auflösungshinweise** sind obligatorisch, wenn ein Kundenservice-Mitarbeiter eine Lösung für den Fall vorschlägt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Status der Kundenservicefälle (Fortsetzung)

Begriff	Definition
	Aktionen, die der Service Desk-Mitarbeiter ausführen kann: **Aktualisieren** (Aktualisiert den Fall) Aktionen, die der Kunde ausführen kann: • **Lösung akzeptieren**: Der Kunde akzeptiert die vom Kundenservice-Mitarbeiter vorgeschlagene Lösung. Der Status ändert sich in **Geschlossen**, und eine Umfrage wird angezeigt. • **Lösung ablehnen**: Der Kunde lehnt die vom Kundenservice-Mitarbeiter vorgeschlagene Lösung ab, und der Status ändert sich in **Offen**. • **Löschen**: Löscht den Fall. • **Fall schließen**: Schließt den Fall.
Geschlossen	Nach dem Vorschlagen einer Lösung wartet ein Kundenservice-Mitarbeiter darauf, dass der Kunde antwortet. • Wenn der Kunde auf **Lösung akzeptieren** klickt, ändert sich der Status von **Gelöst** in **Geschlossen**. • Wenn der Kunde auf **Lösung ablehnen** klickt, ändert sich der Status von **Gelöst** in **Offen**. Ein Kundenservice-Mitarbeiter, Mitarbeiter-Manager oder ein Kunde kann einen Fall jederzeit schließen, außer wenn er sich im Status **Gelöst** befindet. Wenn er sich im Status **Gelöst** befindet, kann nur ein Kunde die vorgeschlagene Lösung akzeptieren oder ablehnen. Wenn ein Kundenservice-Mitarbeiter oder Mitarbeiter-Manager einen Fall schließt, müssen Details in den **Auflösungshinweisen** enthalten sein. Dies ist nicht erforderlich, wenn ein Kunde einen Fall schließt. Ein Fall kann nicht aktualisiert werden, nachdem er geschlossen wurde.

Zugehörige Informationen

Status-Flows

Erstellen Sie einen Fall für ein neues Installationsbasiselement

Erstellen Sie einen Fall für ein neues Installationsbasiselement, indem Sie das Fallformular in verwenden CSM-Mitarbeiterbereich.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_agent oder sn_customerservice. consumer_agent

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereiche** > **Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM**an.
2. Navigieren Sie in der Listenansicht zu **Fälle** > **Meine Fälle**an.
3. Wählen Sie **Neu**.
4. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus, bevor Sie im Formular „Fall erstellen“ ein Installationsbasiselement auswählen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Fallaufgabenformular.

Feld	Aktion
Account	Wählen Sie einen Account aus, der sein muss Zugeordnet zu Die Installationsbasis.
Verbraucher	Wählen Sie einen Verbraucher aus, der sein muss Zugeordnet zu Die Installationsbasis.
Installationsbasis	Wählen Sie ein Installationsbasiselement aus, um die relevanten Details automatisch aus dem Installationsbasisformular auszufüllen.

5. Neben **Installationsbasis** Wählen Sie das Suchsymbol aus , Und wählen Sie dann im Popup-Fenster die Installationsbasen aus.

   Im Popup-Fenster wird nur die Liste der Installationsbasiselemente angezeigt, die sich auf den ausgewählten Account oder Verbraucher beziehen.

6. In **Kurzbeschreibung** Geben Sie eine Beschreibung des Installationsbasiselements ein.

7. Speichern Sie das Formular.
   Ein neuer Fall mit den Details des Installationsbasiselements wird in der Liste meine Fälle angezeigt.

Die Installationsbasisinformationen für vorhandene Fälle werden migriert

Ihre Kundenservice-Mitarbeiter können das Fallformular im verwenden CSM-Mitarbeiterbereich Dient zum Hinzufügen eines Installationsbasiselements zu einem vorhandenen Fall.

Um vorhandene Fälle mit den Installationsbasisinformationen auszufüllen, können Service Desk-Mitarbeiter das folgende Beispielskript verwenden:

```
var installBaseMigrationUtil = new sn_install_base.InstallBaseMigrationUtils();
installBaseMigrationUtil.populateInstallBaseOnCases();
```

Das Migrationsskript füllt Fälle nur dann mit den Installationsbasisinformationen aus, wenn der Fall dem Installationsbasiselement zugeordnet ist. Informationen zum Zuordnen eines Falls zu einem Installationsbasiselement finden Sie unter Ordnen Sie einem Fall mehrere Installationsbasiselemente zu.

Weisen Sie im Fallformular einen Partnerkontakt zu

Aktivieren Kundenservice-Management Service Desk-Mitarbeiter, die Partnerkontakte für einen Account zuweisen, der einem Installationsbasiselement im Fallformular zugeordnet ist. Indem Sie Partnerkontakte hinzufügen, können Sie mehreren Partnern Zugriff auf ihre Accounts gewähren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Kundenservice-Mitarbeiter

Prozedur

1. Navigieren zu **Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM** > **Fälle** > **Meine Fälle**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. In **Installationsbasis** Feld verwenden Sie das Suchsymbol Dient zum Hinzufügen eines Installationsbasiselements im Formular „Fall erstellen“.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die **Account** Und **Kontakt** Felder werden automatisch aus dem Installationsbasisformular ausgefüllt. Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Fallaufgabenformular.

4. In **Partner** Feld verwenden Sie das Suchsymbol für Suchen Sie nach einem Partner, der dem ausgewählten Account zugeordnet ist.
   Der Partner in **Partner** Feld ist der Partner-Account, der dem Account zugeordnet ist.
5. In **Partnerkontakt** Geben Sie einen berechtigten Partnerkontakt ein, der die folgenden Kriterien erfüllt:
   - Alle Partnerkontakte des Partner-Accounts sind berechtigt, wenn die Option verwendet wird **Account-Zugriff Beschränken** Ist nicht aktiviert.
   - Alle Partnerkontakte mit der Partneradministratorrolle sind berechtigt, wenn **Account-Zugriff Beschränken** Ist aktiviert.
   - Partnerkontakte, die als autorisierter Vertreter über die Liste der zugehörigen Parteien für das Installationsbasiselement hinzugefügt werden.
   - Partnerkontakte, die als autorisierter Account über die Liste der zugehörigen Parteien für das Installationsbasiselement hinzugefügt werden.

   Informationen zum Hinzufügen einer zugehörigen Partei zu einem Installationsbasiselement finden Sie unter Fügen Sie einem Installationsbasiselement zugehörige Parteien hinzu.
6. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnis
Dem Fall ist ein Partnerkontakt zugewiesen.

Formular „Fallposition“

Das Formular „Fallposition“ zeigt Details zu einer Fallposition in einem Falldatensatz an.

Service Desk-Mitarbeiter können das Formular „Fallposition“ verwenden, um einen neuen Datensatz für Fallposition zu erstellen und einen vorhandenen Datensatz für Fallposition anzuzeigen und zu bearbeiten. Bei der Bearbeitung können Service Desk-Mitarbeiter:

- Ändern Sie den Ursachencode
- Ändern Sie die Priorität, Zugewiesen an und Kontakt

Um auf einen Fallpositionsdatensatz zuzugreifen, navigieren Sie zu **Alle** > **Kundenservice** > **Fälle** > **Alle Einzelposten** Und wählen Sie einen Datensatz aus. Benutzer mit den folgenden Rollen können auf diese Liste zugreifen: Systemadministrator, Kundenservice-Mitarbeiter und Kundenservice-Manager.

Das Formular „Fallposition“ enthält die folgenden zugehörigen Listen:

- Fallpositionsaufgaben
- Merkmale der Fallposition

Formularfelder für Fallposition

Feld	Beschreibung
Anzahl	Die automatisch generierte Datensatznummer. Das Präfix für Nummern aus der Fallpositionstabelle ist **CSL** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formularfelder für Fallposition (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Übergeordneter Fall	Der übergeordnete Fall für den Fallpositionsdatensatz. Dieses Feld ist ein Pflichtfeld.
Übergeordnete Fallposition	Die übergeordnete Fallposition für den Fallpositionsdatensatz. Dieses Feld unterstützt die Hierarchie der Fallpositionen.
Oberste Fallposition	Die oberste Fallposition für den Fallpositionsdatensatz. Dieses Feld unterstützt die Hierarchie der Fallpositionen.
Account	Der Name des Unternehmens, für das der Fall geöffnet wird.
Kontakt	Der Name des Kundenkontakts für den Fall.
Produktangebot	Dieses Feld ist ein Verweis auf die Produktangebotstabelle [sn_prd_pm_Product_Offering].
Produktspezifikation	Dieses Feld ist ein Verweis auf die Produktspezifikationstabelle [sn_prd_pm_Product_Specification].
Produktmodell	Dieses Feld ist ein Verweis auf die Produktmodelltabelle [cmdb_model].
Kurzbeschreibung	Eine kurze Beschreibung des Fallpositionsdatensatzes.
Status	Ein Fall-Einzelposten-Datensatz kann einen der folgenden status haben: • Entwurf • Neu • In Bearbeitung • Auf Info warten • Gelöst – Akzeptiert • Gelöst – Abgelehnt • Abgebrochen Wenn sich alle Fallpositionen in einem Datensatz in einem der folgenden terminalstatus befinden, synchronisiert das System den Datensatzstatus mit dem Status der Fallposition: • Gelöst – Akzeptiert • Gelöst – Abgelehnt • Abgebrochen Aktionen wie **Fall Übermitteln** Und **Mir zuweisen** Ändern Sie den Status des Falls und der Fallpositionen.
Priorität	Die Priorität des Fallpositionsdatensatzes: • 1 – Kritisch • 2 – Hoch

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formularfelder für Fallposition (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	• 3 – Mittel • 4 – Niedrig • 5 - In Planung
Zugewiesen an	Der Service Desk-Mitarbeiter, der dem Datensatz der Fallposition zugewiesen ist.
Ursachencode anfordern	Der Grund für den angeforderten Change. Kann für jede Fallposition unterschiedlich sein. • Bedarf erhöhen • Vertragsänderung • Ersteingabe falsch • Keine
Verkauftes Produkt	Dieses Feld ist ein Verweis auf die Tabelle „verkauftes Produkt“ [sn_install_Base_sold_Product].
Installationsbasis	Dieses Feld ist ein Verweis auf die Tabelle „Installationsbasiselement“ [sn_install_Base_item]. Wenn **Account** Feld ist ausgefüllt. In diesem Feld werden die Installationsbasiselemente für den ausgewählten Account angezeigt.
Asset	Dieses Feld ist ein Verweis auf die Asset-Tabelle [Asset]. Wenn **Account** Feld ist ausgefüllt. In diesem Feld werden die Assets für den ausgewählten Account angezeigt. Wenn **Produktmodell** Feld ist ausgefüllt. In diesem Feld werden die Assets angezeigt, die dem ausgewählten Produktmodell zugeordnet sind. Wenn beides **Account** Und **Produktmodell** Felder werden ausgefüllt. In diesem Feld werden die Assets angezeigt, die dem ausgewählten Account und Produktmodell zugeordnet sind.
Lösungscode	Ein Code, der den Lösungsstatus des Fallpositionsdatensatzes angibt. • Change genehmigt • Ersatzprodukt hinzugefügt
Details	Der Service Desk-Mitarbeiter kann dieses Feld verwenden, um anzugeben, wie er die Entscheidung getroffen hat, einen Change an einer Fallposition zu akzeptieren oder abzulehnen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formularfelder für Fallposition (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Beitragende Anwender	Dieses Feld wird ausgefüllt, wenn einem Fallaufgaben-Mitarbeiter eine Fallpositionsaufgabe zugewiesen wird.
Beitragende Gruppen	Dieses Feld wird ausgefüllt, wenn einem Fallaufgaben-Mitarbeiter eine Fallpositionsaufgabe zugewiesen wird.
Arbeitsnotizen	Ermöglicht Anwendern das Veröffentlichen von Arbeitsnotizen im Datensatz.

Formular „Fallpositionsaufgabe“

Das Formular „Fallpositionsaufgabe“ zeigt Details zu einer Fallpositionsaufgabe an, die einer Fallposition in einem Falldatensatz zugeordnet ist.

Formularfelder für Fallpositionsaufgabe

Feld	Beschreibung
Anzahl	Die automatisch generierte Datensatznummer. Das Präfix für Nummern aus der Tabelle „Fallpositionsaufgabe“ ist CSLTASK.
Übergeordneter Fall	Der übergeordnete Fall der Fallposition.
Account	Der Name des Unternehmens, für das der übergeordnete Fall geöffnet wird.
Kontakt	Der Name des Kundenkontakts für den übergeordneten Fall.
Fallposition	Die Nummer der Fallposition, für die die Aufgabe erstellt wird.
Status	Der Status der Fallpositionsaufgabe: • Öffnen • Geschlossen
Priorität	Die Priorität der Fallpositionsaufgabe: • 1 – Kritisch • 2 – Hoch • 3 – Mittel • 4 – Niedrig
Zuweisungsgruppe	Die zugewiesene Kundenservice-Mitarbeiter-Gruppe.
Zugewiesen an	Der Service Desk-Mitarbeiter, der der Fallpositionsaufgabe zugewiesen ist.
Betreff	Der Betreff der Fallpositionsaufgabe.
Beschreibung	Eine längere, detailliertere Beschreibung der Fallpositionsaufgabe.
Arbeitsnotizenliste	Eine Liste der Anwender, die an der Fallaufgabe interessiert sind. Diese Anwender erhalten eine Benachrichtigung, wenn Arbeitsnotizen zur Fallaufgabe hinzugefügt werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formularfelder für Fallpositionsaufgabe (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Arbeitsnotizen	Informationen über die Fallaufgabe und die Schritte zur Lösung. Arbeitsnotizen werden im Aktivitätenstrom veröffentlicht und sind nur für interne Anwender sichtbar.
Zusätzliche Anmerkungen	Vom Kunden anzeigbare Kommentare und Informationen zur Fallaufgabe. Zusätzliche Kommentare werden im Aktivitätenstrom veröffentlicht.

Merkmalsformular für Fallposition

Das Formular „Fallpositionsmerkmal“ zeigt Details zum Produktangebot an, das in einer Fallposition enthalten ist.

Formularfelder für Fallpositionsmerkmal

Feld	Beschreibung
Anzahl	Die automatisch generierte Datensatznummer. Das Präfix für Nummern aus der Tabelle „Merkmale der Fallposition“ ist **CSLC** .
Fallposition	Die Fallposition, zu der dieses Merkmal gehört. Dieses Feld ist ein Verweis auf die Fallpositionstabelle.
Merkmal	Dieses Feld ist ein Verweis auf die Merkmalstabelle [sn_prd_pm_Merkmal].
Merkmaloption	Dieses Feld ist ein Verweis auf die Tabelle „Merkmalsoption“ [sn_prd_pm_Merkmalsoption].
Merkmalswert	Der Wert eines Merkmals.

Formular „Fallpositionsberechtigung“

Das Formular „Fallpositionsberechtigung“ zeigt Informationen zu einer Berechtigung an, die einer Fallposition zugeordnet ist.

Formularfelder für Fallpositionsberechtigung

Feld	Beschreibung
Fallposition	Die Fallposition, der die Berechtigung zugeordnet ist.
Berechtigung	Die ausgewählte Berechtigung.
Domäne	Die Domäne, zu der die Berechtigung gehört.

Formular „Fallbericht“

Das Formular „Fallbericht“ enthält berichtsbezogene Felder, die aus Falldatensätzen abgeleitet sind.

Die Fallberichtstabelle (sn_customerservice_case_report) stellt eine Erweiterung der Kundenservice-Falltabelle (sn_customerservice_case) dar. Diese Tabelle speichert KPIs und Metriken für Falldatensätze und enthält die folgenden berechneten Metriken, die im angezeigt werden Kundenservice-Manager-Dashboard .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Anzahl Service Desk-Mitarbeiter-Neuzuweisung
- Lösung beim ersten Kontakt
- Zählung wiedereröffnen

Das Customer Service Manager-Dashboard enthält den Indikator **Lösung beim ersten Anruf**, der den Prozentsatz der Fälle anzeigt, die während des ersten Kontakts mit dem Kunden gelöst wurden. Die prozentuale Änderung im aktuellen Zeitraum wird unter dem Gesamtprozentsatz angezeigt. Der Wert für den Indikator „Lösung beim ersten Anruf“ wird durch die Skripteinbindung `CaseReportUtils` zurückgegeben.

Felder im Kundenservice-Fallberichtformular

Feld	Definition
Nummer	Die automatisch generierte Fallberichtnummer
Lösung beim ersten Kontakt	Erfasst, ob ein Fall während des ersten Kontakts eines Kunden mit einem Service Desk-Mitarbeiter gelöst wurde. Dieses Feld kann einen der folgenden Werte aufweisen: • 0: Keiner (Standardwert) • 1: True • 2: False Weitere Informationen zur Berechnung dieses Felds finden Sie unten unter „Metrik: Lösung beim ersten Anruf“.
Anzahl Agent-Neuzuweisungen	Häufigkeit, mit der ein Fall einem anderen Service Desk-Mitarbeiter neu zugewiesen wurde. Der Standardwert ist 0.
Zählung wiedereröffnen	Häufigkeit, mit der ein Fall geschlossen und erneut geöffnet wurde. Der Standardwert ist 0.
Von Vorhersage übersprungen	Wird verwendet, um Fälle zu identifizieren, die von der Predictive Intelligence-Funktion übersprungen werden. Der Standardwert ist „false“ (deaktiviert).
Fall	Der Fall, für den dieser Fallbericht generiert wurde
Kundenzufriedenheitspunktzahl	Der Kunde gibt bei Annahme der Falllösung eine Punktzahl für die Kundenzufriedenheit an.
Zeit bis zur Lösung	Die Zeit, die ein Service Desk-Mitarbeiter zur Lösung des Falls benötigt hat. Wird als Differenz zwischen dem Zeitpunkt der Lösung und dem Zeitpunkt der Erstellung des Falls berechnet.

Metrik: Lösung beim ersten Anruf

Die Metrik „Lösung beim ersten Anruf“ gibt an, wie häufig eine Kundenanfrage während des ersten Kontakts mit einem Service Desk-Mitarbeiter gelöst wird. Standardmäßig gibt das Skript für „Lösung beim ersten Anruf“ den Wert „True“ oder „False“ zurück.

„Lösung beim ersten Anruf“ ist „True“ , wenn ein Datensatz exakt eine Aktualisierung aufweist. Beispiel: Wenn der Status eines neuen Falls auf „Geschlossen“ festgelegt und anschließend aktualisiert oder gespeichert wird, besitzt „Lösung beim ersten Anruf“ den Wert „True“.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

In folgenden Fällen weist „Lösung beim ersten Anruf“ den Wert „False“ auf:

- Ein Fall wird erneut geöffnet.
- Der Status eines Falls wird auf „Auf Info warten“ aktualisiert.
- Für den Fall ist ein Openframe-Telefondatensatz vorhanden, und das Datum dieses Datensatzes liegt vor dem Datum der Falllösung.
- Für den Fall ist ein E-Mail-Protokoll vorhanden, die E-Mail wurde nicht vom System erstellt, und das E-Mail-Erstellungsdatum liegt vor dem Falllösungsdatum.
- Für den Fall ist ein Arbeitsauftragseintrag vorhanden, und das Datum dieses Datensatzes liegt vor dem Datum der Falllösung.

Fallaufgabenformular

Das Formular „Fallaufgabe“ zeigt Informationen zu Fallaufgaben an, die erstellt und Anwendern zugewiesen werden, um die zur Lösung von Kundenservicefällen erforderlichen Arbeiten abzuschließen.

Das Fallaufgabenformular enthält die folgenden Felder.

Formularfelder für Fallaufgabe

Feld	Beschreibung
Anzahl	Die automatisch zugewiesene Fallaufgabennummer.
Übergeordneter Fall	Die Nummer des übergeordneten Falls. Dies kann ein Fall aus der Falltabelle [sn_customerservice_Case] oder einer beliebigen untergeordneten Tabelle der Falltabelle sein.
Übergeordnet	Die Nummer des übergeordneten Datensatzes, wenn die Aufgabe aus einem anderen Datensatztyp als einem Fall erstellt wird. Dieses Feld wird ausgefüllt, wenn eine Fallaufgabe aus einem nicht-Falldatensatz erstellt wird, z. B. einem Incident, einem Problem, einem Change oder einer Anforderung. Dieses Feld ist ein Verweis auf die Tabelle „Aufgabe“ [Aufgabe]. **Hinweis:** Möglicherweise müssen Sie den Fallaufgabendatensatz konfigurieren, um anzuzeigen **Übergeordnet** Feld.
Kontakt	Der Kontakt für den übergeordneten Fall. Dieses Feld ist ein Verweis auf die Tabelle „Kontakt“ [Customer_contact].
Account	Der Account für den übergeordneten Fall. Dieses Feld ist ein Verweis auf die Tabelle „Account“ [Customer_Account].
Verbraucher	Der Verbraucher für den übergeordneten Fall. Dieses Feld ist ein Verweis auf die Tabelle „Verbraucher“ [csm_Consumer].
Betreff	Der Betreff der Fallaufgabe.
Beschreibung	Eine Beschreibung der Arbeit, die ausgeführt werden muss, um die Fallaufgabe abzuschließen.
Service	Wenn ein Service für eine Fallaufgabe ausgewählt wurde, wird der Service in diesem Feld angezeigt. Die **Service** Das Feld ist ein Verweis auf Servicedefinitionen Tabelle (sn_Case_type_selection).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formularfelder für Fallaufgabe (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Das Plugin „Kundenservice“ (com.sn_customerservice) und das Plugin „Kundenservice-Falltypen“ (com.snc.csm_Case_types) sind für erforderlich **Service** Feld, das in Fallaufgabenlisten und -Formularen angezeigt werden soll.
Priorität	Die zugewiesene Priorität der Fallaufgabe: • 1 – Kritisch • 2 – Hoch • 3 - Mittel • 4 - Niedrig (Standard)
Status	Der aktuelle Status der Fallaufgabe: • Öffnen • Geschlossen
Zugewiesen an	Der zugewiesene Anwender.
Service	Dieses Feld ist ein Verweis auf die Tabelle „Service“ [cmdb_ci_Service].
Arbeitsnotizenliste	Interne Benutzer, die eine Benachrichtigung über diesen Fall erhalten, wenn Arbeitshinweise hinzugefügt werden. Sie können nur interne Benutzer zur Liste der Arbeitsnotizen hinzufügen.
Arbeitsnotizen	Informationen zur Fallaufgabe, z. B. Schritte zur Lösung. Interne Anwender, die zu hinzugefügt wurden **Liste der Arbeitsnotizen** Erhalten Sie eine Benachrichtigung, wenn Arbeitsnotizen zu einer Fallaufgabe hinzugefügt werden.
Zusätzliche Anmerkungen	Für Kunden sichtbare Kommentare. Jeder Kommentar wird in eingefügt **Aktivität** Feld, wenn der Anwender auswählt **Veröffentlichen** .
Für Kunden sichtbar	Wenn dieses Kontrollkästchen aktiviert ist, ist die Fallaufgabe für Endanwender aus den Kunden- oder Verbraucherportalen sichtbar.

Formular „Falltyp“

Verwenden Sie das Formular „Falltyp“, um die Einstellungen für einen Falltyp zu verwalten.

Um auf ein Falltypformular zuzugreifen, navigieren Sie zu **Kundenservice** > **Falltypen** > **Falltypen verwalten** Und wählen Sie einen Falltyp aus der Liste aus.

Felder im Formular „Kundenservicefall-Typ“

Feld	Definition
Tabelle	Die Tabelle für den Falltyp, der die Falltabelle (sn_customerservice_case) erweitert.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder im Formular „Kundenservicefall-Typ“ (Fortsetzung)

Feld	Definition
Kategorie	Eine optionale Kategorien für einen Falltyp. Beim Erstellen von Fällen können Kundenservice-Mitarbeiter im Popup-Fenster „Falltyp auswählen“ die verfügbaren Falltypen nach Kategorie filtern. Das Plugin „Customer Service Case Types“ (com.snc.csm_case_types) umfasst die folgenden Kategorien: • Einarbeitung • Beschwerde • Reihenfolgen • Allgemein
Untertyp	Eine optionale Unterkategorie für einen Falltyp. Beim Erstellen von Fällen können Kundenservice-Mitarbeiter im Popup-Fenster „Falltyp auswählen“ die verfügbaren Falltypen nach Kategorie und dann nach Untertyp filtern. Das Feld **Untertyp** zeigt Felder aus der ausgewählten **Tabelle**, die den folgenden Typ aufweisen: • Auswahlliste • Referenz
Kurzbeschreibung	Eine kurze Beschreibung des Falltyps

Zugehörige Links

Das Formular „Falltyp“ enthält die folgenden zugehörigen Links:

- **Falltypkonfiguration anzeigen**: Zeigt die aktuelle Konfiguration für diese Falltyptabelle an.
- **Guided Setup für Falltypen starten**: Wechselt zu den Setupaufgaben für Falltypen im Guided Setup für den Kundenservice.
- **Guided Setup für AWA starten**: Wechselt zu den Setupaufgaben für Advanced Work Assignment (AWA) im Guided Setup für den Agent Workspace.
- **Guided Setup für Agent Workspace starten**: Wechselt zu den CSM-Setupaufgaben für Agent Workspace im Guided Setup für CSM.

Zugehörige Listen

Die zugehörigen Listen des Falltypformulars zeigen Elemente an, die für die Falltyptabelle konfiguriert wurden. Verwenden Sie die zugehörigen Listen, um zusätzliche Konfigurationen zu erstellen.

- Datensatzersteller
- Statusflüsse
- Liste der Bearbeitungsnotizen
- Benachrichtigungsauslöser
- SLAs
- E-Mail-Vorlagen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Textbausteine
- Berichte

Formular „Kontaktbeziehung“

Im Formular „Kontaktbeziehung“ der Anwendung Kundenservice-Management werden Informationen über den Account, den Kontakt und die zugewiesene Verantwortung in einer Kontaktbeziehung gespeichert.

Felder des Formulars „Kontaktbeziehung“

Feld	Definition
Account	Der Account, dem der Kontakt zugewiesen ist. Dieses Feld wird automatisch ausgefüllt.
Kontakt	Der Kundenkontakt, der ausgewählt wurde, um die Rolle oder Zuständigkeit zu erfüllen. Die Kontaktliste enthält Kontakte von einem zugehörigen Partner oder Account sowie Kontakte aus der Account-Hierarchie.
Verantwortlichkeit	Die für diesen Kundenkontakt ausgewählte Rolle oder Zuständigkeit. **Hinweis:** Im Rahmen der Erstellung einer Zuständigkeitsdefinition kann der Administrator angeben, ob die Zuständigkeit eindeutig ist. Wenn dies der Fall ist, kann die Zuständigkeit nur einem Kontakt pro Account zugewiesen werden. Weitere Informationen finden Sie unter Account-Teams erstellen.

Formular „Externer Geschäftsstandort“

In Kundenservice-Management (CSM) Anwendung, die Servicemodell-Grundlagen Verwendet das EBL-Formular (External Business Location), um Informationen zu einem externen Geschäftsstandort zu speichern. Diese Informationen umfassen die diesem Standort zugewiesenen Mitarbeiter, Fälle, verkaufte Produkte und Installationsbasiselemente, die für Kunden erstellt wurden.

Felder im Formular „Externer Geschäftsstandort“

Feld	Definition
Anzahl	Automatisch generierte Nummer des externen Geschäftsstandorts. Standardmäßig beginnen Standortnummern mit dem Präfix „EBL“.
Name	Name des externen Geschäftsstandorts.
Typ	Typ der Organisation. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus: • Geschäftsstandort: Physischer Standort eines Unternehmens, in dem ein Unternehmen tätig ist • Geschäftsgruppe: Eine Organisation, die auch aus einer Sammlung von über- und untergeordneten Unternehmen bestehen kann, die als einzelne Entität arbeiten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder im Formular „Externer Geschäftsstandort“ (Fortsetzung)

Feld	Definition
Geschäftsfunktion	Typ der an einem Geschäftsstandort angebotenen Funktionen. Wählen Sie die folgende Geschäftsfunktion aus: • Service: Wählen Sie diesen Typ aus, wenn ein Geschäftsstandort servicebezogene Funktionen bereitstellt, z. B. Bereitstellung von Support oder Lösung von Fällen für Accounts, Verbraucher oder andere Geschäftsstandorte. • Vertrieb: Wählen Sie diesen Typ aus, wenn ein Geschäftsstandort vertriebsbezogene Aktivitäten bereitstellt, z. B. Erstellen oder Verwalten von Bestellungen, Generieren von Angeboten, Bearbeiten von Verkaufschancen oder Leads, Verwalten von Preisen, Angeboten von Produktempfehlungen oder Unterstützung des Account-basierten Verkaufs für Accounts, Verbraucher oder andere Geschäftsstandorte. • Service und Vertrieb: Wählen Sie sowohl Service als auch Vertrieb aus, wenn der Geschäftsstandort sowohl servicebezogene als auch vertriebsbezogene Aktivitäten anbietet. **Hinweis:** Sie können Aufträge und Fälle erstellen und verwalten, indem Sie beide Arten von Geschäftsfunktionen auswählen.
Manager	Manager des externen Geschäftsstandorts. **Hinweis:** Sowohl interne als auch externe Benutzer können als Manager für externe Geschäftsstandorte hinzugefügt werden.
Übergeordneter Geschäftsstandort	Übergeordnetes Element des Geschäftsstandorts. Verwenden Sie dieses Feld zum Erstellen einer Hierarchie zwischen übergeordneten und untergeordneten Standorten.
Straße	Straße und Hausnummer des externen Geschäftsstandorts.
Stadt	Stadt, in der sich der externe Geschäftsstandort befindet.
Bundesland/Kanton	Bundesland oder Kanton, in dem sich der externe Geschäftsstandort befindet.
Postleitzahl	Postleitzahl für den externen Geschäftsstandort.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder im Formular „Externer Geschäftsstandort“ (Fortsetzung)

Feld	Definition
Betreute Kunden	Typen von Kunden, die an einem Geschäftsstandort bedient werden. Betreute Kunden können mit zwei Optionen definiert werden: • **Alle Kunden** : Ermöglicht es Mitarbeitern der Serviceorganisation, Probleme für alle Kunden zu erstellen und zu lösen. • **Kriterienbasiert** : Ermöglicht Mitarbeitern der Serviceorganisation, Probleme nur für Kunden zu erstellen und zu lösen, die der Serviceorganisation zugeordnet sind, anhand eines Kriteriums.
Website	Webadresse für den internen Geschäftsstandort.
E-Mail	E-Mail-ID, die vom internen Geschäftsstandort verwendet wird.
Telefon	Telefonnummer für den internen Geschäftsstandort.
Eröffnungsdatum	Datum, an dem der Geschäftsstandort betriebsbereit und für Kunden verfügbar wird.
Abschlussdatum	Datum, an dem der Geschäftsstandort nicht betriebsbereit und für Kunden nicht verfügbar ist. **Hinweis:** Das Abschlussdatum darf nicht vor dem Eröffnungsdatum liegen.
Status	Aktueller Status des Geschäftsstandorts, ob „in Bearbeitung“, „betriebsbereit“, „nicht betriebsbereit“ oder „Geschlossen“.
Beschreibung	Beschreibung des Geschäftsstandorts.

Zugehörige Listen für den externen Geschäftsstandort

Das Formular „Externer Geschäftsstandort“ beinhaltet die folgenden zugehörigen Listen.

Zugehörige Listen für das Formular „externer Geschäftsstandort“

Zugehörige Liste	Beschreibung
Mitglieder	Interne und externe Benutzer, die als Mitarbeiter an diesem Geschäftsstandort hinzugefügt wurden. • Mitarbeiter können Fälle für Kunden an ihren Geschäftsstandorten erstellen. • Mitarbeiter können auf Kundenfälle und Informationen zugreifen, bei denen das Feld **Serviceorganisation** im Fallformular ihren Geschäftsstandorten entspricht.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Listen für das Formular „externer Geschäftsstandort“ (Fortsetzung)

Zugehörige Liste	Beschreibung
	Weitere Informationen zum Hinzufügen von Mitarbeitern zu einem externen Geschäftsstandort finden Sie unter Einem Geschäftsstandort Mitarbeiter hinzufügen.
Untergeordnetes Element der externen Geschäftsstandorte	Liste der externen Geschäftsstandort-Datensätze. Weitere Informationen zum Erstellen externer Geschäftsstandorte finden Sie unter Externe Geschäftsstandorte erstellen.
Zuweisungsgruppen	Liste aller zugeordneten zugewiesenen Gruppen des internen Geschäftsstandorts. Weitere Informationen finden Sie unter Zuweisungsgruppen einrichten.
Verfügbare Services	Liste der vom Geschäftsstandort unterstützten Services. Weitere Informationen finden Sie unter Richten Sie Produkte und verfügbare Services an einem Geschäftsstandort ein.
Kundenprojekte	Liste aller Projekte, die dem Geschäftsstandort zugewiesen sind. Wählen Sie ein Projekt aus, das angezeigt werden soll **Projektaufgaben** , **Unterprojekte** Und **Fälle** Dem Projekt zugewiesen. **Hinweis:** • Ein Standortmanager kann Projekte seiner jeweiligen und untergeordneten Geschäftsstandorte anzeigen. Weitere Informationen zu Rollen finden Sie unter Servicemodell-Grundlagen Rollen. • Eine Liste von Projektaufgaben auf der Registerkarte „Kundenprojekt“ ist nur sichtbar, wenn die **Für Kunden sichtbar** Wird während der Erstellung der Projektaufgabe ausgewählt. Weitere Informationen zur Projekterstellung finden Sie unter Erstellen Sie Kundenprojekte. Weitere Informationen zur Erstellung von Projektaufgaben finden Sie unter Projektaufgaben aus einem Projekt erstellen .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Listen für das Formular „externer Geschäftsstandort“ (Fortsetzung)

Zugehörige Liste	Beschreibung
Kundenkriterien für Serviceorganisation	Liste der Kunden, die von einem externen Geschäftsstandort unterstützt werden. Weitere Informationen zum Zuordnen von Kundenkriterien zu einem externen Geschäftsstandort finden Sie unter Definieren Sie den Konfigurationstyp für Kunden oder Geschäftsstandorte.
Nach Standort angeforderte Fälle	Fälle, die von diesem Standort erstellt und angefordert wurden. Weitere Informationen zum Zuweisen von Fällen zu einem externen Geschäftsstandort finden Sie unter Fälle für einen Geschäftsstandort erstellen und verwalten.
Dem Standort zugewiesene Fälle	Fälle, die erstellt und diesem Standort zugewiesen wurden. Weitere Informationen zum Erstellen und Verwalten von Fällen finden Sie unter Fälle für einen Geschäftsstandort erstellen und verwalten. **Hinweis:** Diese Registerkarte wird nur angezeigt, wenn die Geschäftsfunktion auf Service festgelegt ist.
Account-Mitarbeiter-Beziehungen	Beziehungen, die zwischen Mitarbeitern und Accounts an diesem Standort erstellt wurden. Account-Mitarbeiter-Beziehungen werden mit der Verantwortlichkeit des Account-Managers erstellt. Weitere Informationen zum Erstellen einer Account-Mitarbeiter-Beziehung finden Sie unter Account-Mitarbeiter-Beziehungen erstellen.
Verbraucher-Mitarbeiter-Beziehungen	Beziehungen, die zwischen Mitarbeitern und Verbrauchern an diesem Standort erstellt wurden. Verbraucher-Mitarbeiter-Beziehungen werden mit der Verantwortlichkeit des Beziehungsmanagers erstellt. Weitere Informationen zum Erstellen einer Verbrauchermitarbeiter-Beziehung finden Sie unter Verbraucher-Mitarbeiter-Beziehungen erstellen.
Beziehungen zwischen Haushaltspersonal	Beziehungen, die zwischen Mitarbeitern und Haushalten an diesem Standort erstellt wurden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Listen für das Formular „externer Geschäftsstandort“ (Fortsetzung)

Zugehörige Liste	Beschreibung
	Haushalt-Mitarbeiter-Beziehungen werden mit der Verantwortlichkeit des Beziehungsmanagers erstellt. Weitere Informationen zum Erstellen einer Beziehung zum Haushaltspersonal finden Sie unter Haushalt-Mitarbeiter-Beziehungen erstellen.
Verkaufte Produkte	Verkaufte Produkte, die für Kunden an diesem Standort erstellt wurden. Weitere Informationen zum Erstellen und Verwalten verkaufter Produkte für einen externen Geschäftsstandort finden Sie unter Verkaufte Produkte für einen Geschäftsstandort erstellen und verwalten.
Installationsbasiselemente	Installationsbasiselemente, die für Kunden an diesem Standort erstellt wurden. Weitere Informationen zum Erstellen und Verwalten von Installationsbasiselementen für einen externen Geschäftsstandort finden Sie unter Installationsbasiselemente für einen Geschäftsstandort erstellen und verwalten.

Zugehörige Informationen

Interne Geschäftsstandorte erstellen

Servicemodell-Grundlagen Beziehungen

Formular „Haushalt“

Servicemodell-Grundlagen Verwendet das Formular „Haushalt“, um Informationen über einen Verbraucherhaushalt zu speichern, einschließlich der Haushaltsmitglieder, Beziehungen, die für den Haushalt und Mitglieder erstellt wurden, sowie Fälle, Berechtigungen und Verträge, die für den Haushalt und die Mitglieder erstellt wurden.

Felder im Formular „Haushalt“

Feld	Definition
Name	Der Name des Haushalts.
Zahl	Die automatisch generierte Nummer des Haushalts. Standardmäßig beginnen Haushaltsnummern mit dem Präfix HOLD.
Haushaltsvorstand	Der für den Haushalt verantwortliche Verbraucher.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder im Formular „Haushalt“ (Fortsetzung)

Feld	Definition
	• Wählen Sie beim Erstellen eines neuen Haushaltsdatensatzes einen Verbraucher aus der Verbrauchertabelle aus. • Wählen Sie beim Aktualisieren eines vorhandenen Haushaltsdatensatzes einen Verbraucher aus den aktuellen Mitgliedern des Haushalts aus.
Straße	Die Postadresse des Haushalts.
Stadt	Die Stadt, in der sich der Haushalt befindet.
Bundesland/ Kanton	Bundesstaat, Bundesland oder Provinz, in dem/der sich der Haushalt befindet.
Postleitzahl	Die Postleitzahl des Haushalts.
Land	Das Land, in dem sich der Haushalt befindet.
Hinweise	Zusätzliche Informationen zum Haushalt.

Zugehörige Listen für den Haushalt

Das Formular „Haushalt“ enthält die folgenden zugehörigen Listen.

Zugehörige Listen des Haushaltsformulars

Zugehörige Liste	Beschreibung
Aktuelle Mitglieder	Die Verbraucher, die derzeit Mitglieder des Haushalts sind.
Alle Mitglieder	Aktuelle und frühere Mitglieder eines Haushalts. Wenn einem Haushalt Mitglieder hinzugefügt oder daraus entfernt werden, wird der Mitgliederverlauf in dieser zugehörigen Liste gespeichert.
Mitgliedsbeziehungen	Beziehungen, die zwischen Mitgliedern dieses Haushalts erstellt wurden. Mitgliederbeziehungen werden mit der Verantwortlichkeit des autorisierten Vertreters erstellt. Haushaltsmitglieder, die eine Beziehung vom Typ „Autorisierter Vertreter“ mit einem anderen Haushaltsmitglied haben, können im Namen dieses Mitglieds handeln und Fälle für dieses Mitglied verwalten.
Haushaltsteams	Beziehungen, die zwischen internen Benutzern und diesem Haushalt erstellt wurden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Listen des Haushaltsformulars (Fortsetzung)

Zugehörige Liste	Beschreibung
	Haushalt-Mitarbeiter-Beziehungen werden mit der Verantwortlichkeit des Beziehungsmanagers erstellt. Interne Benutzer, die eine Beziehung vom Typ „Beziehungsmanager“ mit einem Haushalt haben, können alle Fälle für diesen Haushalt verwalten.
Fälle	Fälle, die für diesen Haushalt und die Mitglieder dieses Haushalts erstellt wurden.

Zugehörige Informationen

Haushalte erstellen oder aktualisieren

Formular „Geschäftsstandort“

In Kundenservice-Management (CSM) Anwendung, die Servicemodell-Grundlagen Verwendet das IBL-Formular (Internal Business Location), um Informationen zu einem internen Geschäftsstandort zu speichern. Diese Informationen umfassen die diesem Standort zugewiesenen Mitarbeiter, Fälle, verkaufte Produkte und Installationsbasiselemente, die für Kunden erstellt wurden.

Felder im Formular „Geschäftsstandort“

Feld	Definition
Anzahl	Automatisch generierte Nummer des internen Geschäftsstandorts. Standardmäßig beginnen die Standortnummern mit dem Präfix IBL.
Name	Name des internen Geschäftsstandorts.
Typ	Typ der Organisation. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus: • Geschäftsstandort: Physischer Standort eines Unternehmens, in dem ein Unternehmen tätig ist • Geschäftsgruppe: Eine Organisation, die auch aus einer Sammlung von über- und untergeordneten Unternehmen bestehen kann, die als einzelne Entität arbeiten.
Geschäftsfunktion	Typ der an einem Geschäftsstandort angebotenen Funktionen. Wählen Sie die folgende Geschäftsfunktion aus: • Service: Wählen Sie diesen Typ aus, wenn ein Geschäftsstandort servicebezogene Funktionen bereitstellt, z. B. Bereitstellung von Support oder Lösung von Fällen für Accounts, Verbraucher oder andere Geschäftsstandorte. • Vertrieb: Wählen Sie diesen Typ aus, wenn ein Geschäftsstandort vertriebsbezogene Aktivitäten bereitstellt, z. B. Erstellen oder Verwalten von Bestellungen, Generieren von Angeboten, Bearbeiten von Verkaufschancen oder Leads, Verwalten von Preisen, Angeboten

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder im Formular „Geschäftsstandort“ (Fortsetzung)

Feld	Definition
	von Produktempfehlungen oder Unterstützung des Account-basierten Verkaufs für Accounts, Verbraucher oder andere Geschäftsstandorte. • Service und Vertrieb: Wählen Sie sowohl Service als auch Vertrieb aus, wenn der Geschäftsstandort sowohl servicebezogene als auch vertriebsbezogene Aktivitäten anbietet. **Hinweis:** Sie können Aufträge und Fälle erstellen und verwalten, indem Sie beide Arten von Geschäftsfunktionen auswählen.
Manager	Manager des internen Geschäftsstandorts. **Hinweis:** Nur interne Anwender können als Manager für die internen Geschäftsstandorte hinzugefügt werden.
Übergeordneter interner Geschäftsstandort	Übergeordnetes Element des Geschäftsstandorts. Verwenden Sie dieses Feld zum Erstellen einer Hierarchie zwischen übergeordneten und untergeordneten Standorten.
Straße	Straße und Hausnummer des internen Geschäftsstandorts.
Stadt	Stadt, in der sich der interne Geschäftsstandort befindet.
Bundesland/ Kanton	Bundesland oder Kanton, in dem sich der interne Geschäftsstandort befindet.
Postleitzahl	Postleitzahl oder Postleitzahl für den internen Geschäftsstandort.
Betreute Kunden	Typ der Kunden, die an einem Geschäftsstandort bedient werden. Die betreuten Kunden können mit zwei Optionen definiert werden: • **Alle Kunden** : Ermöglicht es Mitarbeitern der Serviceorganisation, Probleme für alle Kunden zu erstellen und zu lösen. • **Kriterienbasiert** : Ermöglicht Mitarbeitern der Serviceorganisation, Probleme nur für Kunden zu erstellen und zu lösen, die der Serviceorganisation zugeordnet sind, und zwar anhand bestimmter Kriterien.
Website	Webadresse für den internen Geschäftsstandort.
E-Mail	E-Mail-ID, die vom internen Geschäftsstandort verwendet wird.
Telefon	Telefonnummer für den internen Geschäftsstandort.
Eröffnungsdatum	Datum, an dem der Geschäftsstandort betriebsbereit und für Kunden verfügbar wird.
Abschlussdatum	Datum, an dem der Geschäftsstandort nicht betriebsbereit und für Kunden nicht verfügbar ist. **Hinweis:** Das Abschlussdatum darf nicht vor dem Eröffnungsdatum liegen.
Status	Aktueller Status des Geschäftsstandorts, ob „in Bearbeitung“, „betriebsbereit“, „nicht betriebsbereit“ oder „Geschlossen“.
Beschreibung	Beschreibung des Geschäftsstandorts.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Listen für den Geschäftsstandort

Das Formular „Geschäftsstandort“ beinhaltet die folgenden zugehörigen Listen.

Zugehörige Listen für den Geschäftsstandort

Zugehörige Liste	Beschreibung
Mitglieder	Interne Benutzer (Benutzer mit der Rolle snc_internal), die als Mitarbeiter an diesem Geschäftsstandort hinzugefügt wurden. • Mitarbeiter können Fälle für Kunden an ihren Geschäftsstandorten erstellen. • Mitarbeiter können auf Kundenfälle und Informationen zugreifen, bei denen das Feld **Serviceorganisation** im Fallformular ihren Geschäftsstandorten entspricht. Weitere Informationen finden Sie unter Einem Geschäftsstandort Mitarbeiter hinzufügen.
Untergeordnetes Element der internen Geschäftsstandorte	Liste der internen Geschäftsstandorte des aktuellen übergeordneten Geschäftsstandorts. Weitere Informationen finden Sie unter Interne Geschäftsstandorte erstellen.
Untergeordnetes Element der externen Geschäftsstandorte	Liste der externen Geschäftsstandorte des aktuellen übergeordneten Geschäftsstandorts. Weitere Informationen finden Sie unter Externe Geschäftsstandorte erstellen.
Zuweisungsgruppen	Liste aller zugeordneten zugewiesenen Gruppen des internen Geschäftsstandorts. Weitere Informationen finden Sie unter Zuweisungsgruppen einrichten.
Verfügbare Services	Liste der vom Geschäftsstandort unterstützten Services. Weitere Informationen finden Sie unter Richten Sie Produkte und verfügbare Services an einem Geschäftsstandort ein.
Kundenkriterien für Serviceorganisation	Liste der Kunden, die von einem internen Geschäftsstandort unterstützt werden. Weitere Informationen finden Sie unter Definieren Sie den Konfigurationstyp für Kunden oder Geschäftsstandorte.
Kundenprojekte	Liste aller Projekte, die dem Geschäftsstandort zugewiesen sind. Wählen Sie ein Projekt aus, das angezeigt werden soll **Projektaufgaben**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Listen für den Geschäftsstandort (Fortsetzung)

Zugehörige Liste	Beschreibung
	, **Unterprojekte** , Und **Fälle** Dem Projekt zugewiesen. **Hinweis:** • Ein Standortbeitragender Manager oder Standortbeziehungsmanager kann Projekte ihrer jeweiligen und untergeordneten Geschäftsstandorte anzeigen. Weitere Informationen zu Rollen finden Sie unter Servicemodell-Grundlagen Rollen. • Eine Liste von Projektaufgaben auf der Registerkarte „Kundenprojekt“ ist nur sichtbar, wenn die **Für Kunden sichtbar** Feld wird während der Erstellung der Projektaufgabe ausgewählt. Weitere Informationen zur Projekterstellung finden Sie unter Erstellen Sie Kundenprojekte. Weitere Informationen zur Erstellung von Projektaufgaben finden Sie unter Projektaufgaben aus einem Projekt erstellen .
Nach Standort angeforderte Fälle	Liste aller Fälle, die vom internen Geschäftsstandort zur Arbeit angefordert wurden. Weitere Informationen finden Sie unter Fälle für einen Geschäftsstandort erstellen und verwalten
Dem Standort zugewiesene Fälle	Fälle, die erstellt und diesem Standort zugewiesen wurden. Weitere Informationen finden Sie unter Fälle für einen Geschäftsstandort erstellen und verwalten. **Hinweis:** Diese Registerkarte wird nur angezeigt, wenn die Geschäftsfunktion auf Service festgelegt ist.
Account-Mitarbeiter-Beziehungen	Beziehungen, die zwischen Mitarbeitern und Accounts an diesem Standort erstellt wurden. Erstellen Sie Beziehungen zu Account-Mitarbeitern mithilfe der Zuständigkeit „Account Manager“. Weitere Informationen finden Sie unter Account-Mitarbeiter-Beziehungen erstellen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Listen für den Geschäftsstandort (Fortsetzung)

Zugehörige Liste	Beschreibung
Verbraucher-Mitarbeiter-Beziehungen	Beziehungen, die zwischen Mitarbeitern und Verbrauchern an diesem Standort erstellt wurden. Erstellen Sie Verbraucherbedienstete-Beziehungen mithilfe der Verantwortlichkeit des Beziehungsmanagers. Weitere Informationen finden Sie unter Verbraucher-Mitarbeiter-Beziehungen erstellen.
Beziehungen zwischen Haushaltspersonal	Beziehungen, die zwischen Mitarbeitern und Haushalten an diesem Standort erstellt wurden. Erstellen Sie Beziehungen zu Haushaltsmitarbeitern mithilfe der Verantwortlichkeit des Beziehungsmanagers. Weitere Informationen finden Sie unter Haushalt-Mitarbeiter-Beziehungen erstellen.
Verkaufte Produkte	Verkaufte Produkte, die für Kunden an diesem Standort erstellt wurden. Weitere Informationen finden Sie unter Verkaufte Produkte für einen Geschäftsstandort erstellen und verwalten.
Installationsbasiselemente	Installationsbasiselemente, die für Kunden an diesem Standort erstellt wurden. Weitere Informationen finden Sie unter Installationsbasiselemente für einen Geschäftsstandort erstellen und verwalten.

Zugehörige Informationen

Interne Geschäftsstandorte erstellen

Servicemodell-Grundlagen Beziehungen

Registrierungsformular für Warteschlange für Empfehlungsprozess

Die Empfohlene Aktionen Verwenden Sie das Registrierungsformular für Warteschlangen, um Warteschlangen für den Empfehlungsprozess zu erstellen.

Formular „Warteschlangenregistrierung“

Feld	Beschreibung
Suffix	Suffix der Warteschlange. Beispiel: Ra_processor_Queue_1.
Anwendung	Zugeordneter Anwendungsname oder Bezeichner.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Warteschlangenregistrierung“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Warteschlange	Titel der ausgewählten Warteschlange. Beispiel: sn_nb_action.ra_processor_Queue_1.
Automatische Aufgabenplanung	Option zum Aktivieren des automatisierten Auftragszeitplans für die Warteschlange.
Reihenfolge der Ereignisverarbeitung	Sequenz, in der Ereignisse verarbeitet werden.
Auftragskonfigurationstyp	Definition, wie Aufträge konfiguriert oder verarbeitet werden.
Skalierungsfaktor	Anzahl der für eine bestimmte Warteschlange erstellten Abfrageaufträge. **Hinweis:** Jeder Anwendungsknoten erhält einen Auftrag und einen Auftrag gemäß der Warteschlange. Der Kunde kann den Wert auf maximal 3 erhöhen. Durch Erhöhen des Skalierungsfaktors werden mehr Abfrageaufträge gemäß dem Anwendungsknoten für diese Warteschlange erstellt. Zum Konfigurieren von Warteschlangen wird nur eine Warteschlange mit zwei Skalierungsfaktoren und einem 5-Sekunden-Abfrageintervall aus dem Basissystem gesendet. Passen Sie für eine höhere Last die Skalierungsfaktoren entsprechend an.
Abfrageintervall	Das Abfrageintervall ist die Wartezeit, bis die Warteschlange verarbeitet wird. Er bestimmt, wie oft die Warteschlange abgefragt wird, also wie häufig neue Ereignisse abgerufen werden. Wenn Sie den Wert auf eine niedrigere Zahl verringern, kann dies dazu führen, dass die meisten Worker-Threads erworben werden. Diese Threads werden für den RA-Anwendungsfall ausgewählt und können zu Verzögerungen bei anderen Aufgaben in der Instanz führen. Das Abfrageintervall zeigt die Dauer in an: • **Tage** : Zeigt die Anzahl der Tage an, die die Warteschlange hinzugefügt wurde. • **Stunden:** Gibt die Dauer (in Sekunden, Minuten oder Stunden) an, die ein Ereignis nach dem Hinzufügen in der Warteschlange war.
Beschreibung	Zusätzliche Details zur Warteschlange.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Servicedefinition“

In Kundenservice-Management (CSM) Anwendung zeigt das Formular „Servicedefinition“ Informationen zu einer Servicedefinitionskonfiguration an. Dieser Informationsdatensatz speichert die Details zu einem Service, der Kunden bereitgestellt wird.

Formular „Servicedefinition“

Feld	Beschreibung
Zahl (veraltet)	Die eindeutige Nummer des Servicedefinitionsdatensatzes. **Hinweis:** Beginnend mit Washington DC Release, wurde dieses Feld durch ersetzt **ID** Feld.
Name	Der Name der Servicedefinition.
ID	Die ID der Servicedefinition. Das System füllt automatisch aus **ID** Feld mit dem Namen der Servicedefinition und ersetzt die Leerzeichen durch Unterstriche. Die ID kann alphanumerische Zeichen und Unterstriche enthalten und bis zu 40 Zeichen lang sein. **Hinweis:** Der Wert in diesem Feld muss eindeutig sein.
Tabelle	Die Tabelle, für die die Servicedefinition verfügbar ist, entweder die Falltabelle oder eine Tabelle, die die Falltabelle erweitert. Wenn der Service beispielsweise für den Onboarding-Falltyp verfügbar ist, wählen Sie die Tabelle Onboarding-Fall [sn_Onboarding_Case] aus.
Kundenservicetyp	Der Typ des Service: • Vor dem Verkauf • Nach dem Verkauf • Allgemein Mit einem Servicetyp kann das System Services basierend auf dem Kontext anzeigen.
Playbook-Datensatzgenerator	Der Playbook-Datensatzgenerator, der der Servicedefinition zugeordnet ist. Wenn einer Servicedefinition ein Playbook zugeordnet ist, kann der Service Desk-Mitarbeiter das Playbook auf einer Registerkarte im Falldatensatz verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter Ordnen Sie ein Playbook einer Servicedefinition zu .
Bild	Das Bild, das der Servicedefinition zugeordnet ist. Servicedefinitionen werden in angezeigt Falltypauswahl Oder Auswahl des Fallaufgabentyps In einer Kartenansicht. Das Bild wird auf der Karte für eine Servicedefinition zusammen mit dem Namen und der Beschreibung angezeigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Servicedefinition“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Reihenfolge	Dieser Wert bestimmt die Reihenfolge, in der die Services in der Falltypauswahl oder anderen Workflows angezeigt werden. Servicedefinitionen mit dem niedrigsten Reihenfolgewert werden zuerst angezeigt. Der Standardwert ist 100. • Servicedefinitionen ohne Reihenfolgewert werden über den bestellten Servicedefinitionen angezeigt. • Wenn eine oder mehrere Servicedefinitionen denselben Reihenfolgewert haben, zeigt das System die Servicedefinitionen in alphabetischer Reihenfolge an.
Aktiv	Aktiviert die Servicedefinition.
Servicekatalogelement verwenden	Mit diesem Kontrollkästchen kann der Administrator die Servicedefinitionen angeben, die Datensatzersteller starten.
Beschreibung	Die Beschreibung der Servicedefinition. Servicedefinitionen werden in der Falltypauswahl in einer Kartenansicht angezeigt. Die Karte enthält den Namen, die Beschreibung und das Bild für eine Servicedefinition. Kundenservice-Mitarbeiter können nach Services suchen, indem sie Stichwörter eingeben, die im Namen und in der Beschreibung der Servicedefinition enthalten sind.
Standardfeldwerte von Tabellen	Mindestens ein Feld und Standardwerte aus der Zieltabelle (die Tabelle, die Sie in ausgewählt haben **Tabelle** Feld). Wenn ein Datensatz für die Zieltabelle für Servicedefinitionen erstellt wird, verwendet das System diese Werte, um die Datensatzfelder automatisch auszufüllen.

Nach dem Erstellen und Speichern einer Servicedefinition sind die folgenden zugehörigen Listen im Formular „Servicedefinition“ verfügbar:

- Produktservicebeziehungen
- Katalogservicebeziehungen
- Beziehungen zwischen Services
- Beziehungen der Servicedefinitionskategorie
- Berichte

Formular „Verkauftes Produkt“

Beschreibungen der Felder im Formular „verkauftes Produkt“.

Verkauftes Produkt

Feld	Beschreibung
Name	Name des verkauften Produkts oder Service.
Übergeordnetes verkauftes Produkt	Übergeordnetes Element des verkauften Produkts, falls zutreffend.
Account	Account, der dem verkauften Produkt zugeordnet ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verkauftes Produkt (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Wenn Sie einen Account auswählen, wird der **Haushalt** , **Serviceorganisation** , Und **Verbraucher** Felder sind ausgeblendet. Das Feld **Verbraucher** ist nur aktiv, wenn das B2B2C-Plugin installiert ist.
Kontakt	Kontakt, der für das verkaufte Produkt primär verantwortlich ist. **Hinweis:** Nur die Kontakte, die zum ausgewählten Account gehören, werden in der Spalte Kontakt angezeigt.
Verbraucher	Verbraucher, der dem verkauften Produkt zugeordnet ist. **Hinweis:** Dieses Feld ist nur aktiv, wenn das B2B2C-Plugin installiert ist.
Produkt	Produktmodell, zu dem das verkaufte Produkt gehört.
Haushalt	Haushalt, zu dem dieses verkaufte Produkt gehört. **Hinweis:** Wenn Sie einen Haushalt auswählen, werden die Felder **Serviceorganisation**, **Account** und **Kontakt** ausgeblendet.
Serviceorganisation	Interne oder externe Entität, die an der Bereitstellung eines Service für den Kunden beteiligt ist. **Hinweis:** Wenn Sie eine Serviceorganisation auswählen, wird die **Haushalt** , **Account** , **Kontakt** , Und **Verbraucher** Felder sind ausgeblendet. Das Feld **Serviceorganisation** ist nur aktiv, wenn das Serviceorganisations-Plugin installiert ist.
Serviceangebot	Serviceangebot, das dem verkauften Produkt zugeordnet ist.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verkauftes Produkt (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Hinweis: • Das Feld **Serviceangebot** wird möglicherweise nicht standardmäßig in der Benutzeroberfläche angezeigt. Wenn sie nicht angezeigt wird, fügen Sie hinzu **Serviceangebot** Feld mithilfe des Formularlayouts. • Wenn dem Produktmodell bereits ein Serviceangebot zugeordnet ist, wird dieses Feld automatisch ausgefüllt.
Produktangebot	Produktangebot, das einem verkauften Produkt zugeordnet ist. **Hinweis:** Die **Produktangebot** Feld wird nur für angezeigt CSM Service Desk-Mitarbeiter, Manager und die Persona der Beitragenden.
Menge	Menge eines Produkts, das an einen Kunden verkauft wird.
Maßeinheit	Messung von Berechtigungen und Produkten, die ein Kunde gekauft hat. **Hinweis:** Die **Maßeinheit** Feld wird nur für angezeigt CSM Service Desk-Mitarbeiter, Manager und die Persona der Beitragenden.
Angebotstyp	Typ des Produktangebots, das einem verkauften Produkt zugeordnet ist. **Hinweis:** Nur die verkauften Produkte, die den Angebotstyp „Produkt“ haben, werden in den zugehörigen Listen „verkaufte Produkte“ auf der Seite „Accounts“ angezeigt. Der Standardwert des Felds bleibt unverändert **Produkt** .
Beziehungstyp	Beziehung eines verkauften Produkts, das implizite Berechtigungen unterstützt. **Hinweis:** Der Standardwert von **Beziehung** Feld ist **Keine** .
Produktstandort	Der Servicestandort des verkauften Produkts.
Produktspezifikation	Die Produktspezifikation, die einem verkauften Produkt zugeordnet ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verkauftes Produkt (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Die **Produktspezifikation** Das Feld ist nur verfügbar, wenn Sie über das Plugin „Product Catalog Management Core“ (com.sn_prd_pm) verfügen und standardmäßig nicht im Formular verfügbar ist.
Serviceorganisation des Anbieters	Die Serviceorganisation, die die Produkte oder Services im Besitz des Kunden verkauft und unterstützt.

Abonnement Und Preise

Feld	Beschreibung
Laufzeit (Monate)	Gültigkeit eines Produkts oder Service in Monaten.
Startdatum des Abonnements	Startdatum des Zugriffs auf ein Produkt oder einen Service.
Enddatum des Abonnements	Enddatum des Zugriffs auf ein Produkt oder einen Service.
Preisliste	Preisliste, die zum Ableiten von Preisen beim Kauf eines Produkts oder Services verwendet wird.
Nettopreis pro Einheit	Nettopreis einer einzelnen Einheit eines verkauften Produkts.
Preisgestaltungsmethode	Preisgestaltungsmethode, die einem verkauften Produkt zugeordnet ist, entweder wiederkehrend oder einmalig.
Periodizität	Häufigkeit der Preisgestaltungsmethode, ob wöchentlich, monatlich, jährlich usw. **Hinweis:** Sie können die Periodizität nur festlegen, wenn die Preisgestaltungsmethode wiederkehrend ist.
Einmalpreis	Einmaliger Preis, der für die Nutzung eines Produkts oder Service zu zahlen ist.
Wiederkehrender Monatspreis	Preis, der monatlich für die Nutzung eines Produkts oder Services zu zahlen ist.
Wiederkehrender Jahrespreis	Preis, der jährlich für die Nutzung eines Produkts oder Services zu zahlen ist.
Kumulativer einmaliger Preis	Einmaliger Preis, der für die übergeordnete Position und alle untergeordneten Positionen zu zahlen ist.
Kumulativer wiederkehrender Monatspreis	Preis, der monatlich für die übergeordnete Position und alle untergeordneten Positionen zu zahlen ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Abonnement Und Preise (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Kumulativer wiederkehrender Jahrespreis	Preis, der jährlich für die übergeordnete Position und alle untergeordneten Positionen zu zahlen ist.
Kumulativer Nettopreis	Gesamtwert der Summe des kumulativen einmaligen Nettopreises und des kumulativen wiederkehrenden monatlichen Preises multipliziert mit der Laufzeit. Kumulativer Nettopreis = kumulativer einmaliger Preis + kumulativer wiederkehrender monatlicher Preis * Laufzeit
Grundpreis pro Stück	Ermöglichen Sie Anwendern, den Basispreis des bestimmten verkauften Produkts zu erfassen.
Vertriebsvereinbarungsposition	Ermöglichen Sie Anwendern, die Vertriebsvereinbarung direkt zu erfassen, wenn sie ein verkauftes Produkt erstellen.
Listenpreis pro Einheit:	Ermöglichen Sie Anwendern, den Listenpreis des bestimmten verkauften Produkts zu erfassen.

Formular „Aufgabenplanvorlage“

Das Formular „Aufgabenplanvorlage“ zeigt Details zu einem Aufgabenplanvorlagen-Datensatz an.

Das Formular „Aufgabenplanvorlage“ enthält die folgenden Felder auf der Registerkarte „Details“. Nach dem Erstellen und Speichern eines Aufgabenplanvorlagen-Datensatzes fügt das System dem Formular die Registerkarte Vorlagenelemente hinzu.

Formularfelder für Aufgabenplanvorlage

Feld	Beschreibung
Name	Der Name der Aufgabenplanvorlage
Anzahl	Die automatisch generierte Datensatznummer.
Kurzbeschreibung	Eine kurze Beschreibung der Aufgabenplanvorlage.
Zieldatensatz	Sie können die Aufgabenplanvorlage auf einen vorhandenen Datensatz in der ausgewählten Tabelle anwenden. Die **Zieltabelle** Kann eine beliebige Erweiterung der Tabelle „Aufgabe“ [Aufgabe] sein. **Hinweis:** Dieses Feld kann leer sein.
Aktiv	Aktiviert oder deaktiviert den Datensatz der Aufgabenplanvorlage.
Status	Die Aufgabenplanvorlage kann sich in einem der folgenden status befinden: • Entwurf • Veröffentlicht

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formularfelder für Aufgabenplanvorlage (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Bedingungen festlegen	Verwenden Sie den Bedingungsgenerator, um eine oder mehrere Bedingungen zu erstellen, die bestimmen, wann die Vorlage anwendbar ist.

Formular „Vorlagenelement“

Das Formular „Vorlagenelement“ zeigt Details zu einem Vorlagenelement für eine Aufgabenplanvorlage an.

Das Formular „Vorlagenelement“ enthält die folgenden Felder auf der Registerkarte „Details“.

Formularfelder des Vorlagenelements

Feld	Beschreibung
Anzahl	Die automatisch generierte Datensatznummer.
Kurzbeschreibung	Eine kurze Beschreibung des Vorlagenelements.
Tabelle	Wählen Sie eine Tabelle aus, in der das System den Vorlagenelementdatensatz erstellt, wenn die Aufgabenplanvorlage angewendet wird. Wenn das Vorlagenelement beispielsweise eine Fallaufgabe ist, sollte das System dieses Element in der Fallaufgabentabelle [sn_customerservice_Task] erstellen.
Aufgabenplanvorlage	Zeigt die Nummer der übergeordneten Aufgabenplanvorlage für dieses Vorlagenelement an.
Reihenfolge	Die Reihenfolge, in der das Vorlagenelement in der hierarchischen Liste angezeigt wird.
Übergeordnet	Wenn das Vorlagenelement einem anderen Vorlagenelement untergeordnet ist, wird in diesem Feld die Nummer des übergeordneten Elements angezeigt.
Übergeordneter Feldbezeichner	Die Spalte in der ausgewählten Tabelle, die die Beziehung zum übergeordneten Vorlagenelement erfasst.
Felder	Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie eine Tabelle in auswählen **Tabelle** Feld. Geben Sie die Felder und Feldwerte an, die das System zum Erstellen des Vorlagenelementdatensatzes verwenden soll. Verwenden Sie **+** | **X** Schaltflächen zum Hinzufügen und Löschen von Zeilen.

Formular „Vorlagenelement-Bedingung“

Das Formular „Vorlagenelementbedingung“ zeigt die Bedingungen an, die für ein bestimmtes Vorlagenelement gelten.

Das Formular „Vorlagenelementbedingung“ enthält die folgenden Felder auf der Registerkarte „Details“.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formularfelder für Vorlagenelementbedingung

Feld	Beschreibung
Kurzbeschreibung	Eine kurze Beschreibung der Vorlagenelementbedingung.
Vorlagenelement	Die Nummer des übergeordneten Vorlagenelements.
Bedingungstabelle	Die Tabelle, auf die die Bedingung angewendet wird. Wenn Sie eine Bedingung erstellen, wählen Sie eine Tabelle aus, auf die die Bedingungen angewendet werden. Die folgenden Tabellen stehen zur Auswahl: • Dieselbe Tabelle wie **Zieldatensatz** In der Aufgabenplanvorlage. • Dieselbe Tabelle wie das aktuelle Vorlagenelement.
Bedingung	Verwenden Sie dieses Feld, um die Bedingungen für das Vorlagenelement hinzuzufügen. Jede Bedingung enthält ein Feld, einen Operator und einen/mehrere Werte. Wählen Sie Aus **Legen Sie Bedingungen fest** Zum Anzeigen des Popup-Fensters „Bedingung“. • Fügen Sie eine Bedingung für das Vorlagenelement hinzu, das ein Feld, einen Operator und einen Wert enthält. • Wählen Sie Aus **+neue Bedingung festgelegt** Zum Hinzufügen einer neuen Bedingung. • Wählen Sie Aus **X** Zum Entfernen einer Bedingung. • Wählen Sie Aus **Festlegen** Um die Bedingungen zu speichern und das Popup-Fenster zu schließen

CSM-Abfrageregeln

Abfrageregeln werden zum Filtern der Datensätze in CSM-bezogenen Tabellen verwendet, auf die Benutzer mit CSM-Rollen zugreifen können. Diese Filter, die in Geschäftsregeln für Abfragen und Lese-ACLs für CSM-bezogene Tabellen angewendet werden, werden in einer Metadatentabelle gespeichert.

Ab dem London-Release wurden Abfrageregeln und Filter in der Skripteinbindung „CSQueryBRUtilOOBConstants“ definiert. Im Quebec-Release wurden diese Filter in die Tabelle „Abfrageregel“ (sn_query_rule) verschoben.

Diese Änderung gilt für Geschäftsregeln für Abfragen (QBRs) und Lese-ACLs für CSM-bezogene Tabellen. Alle Datentabellen, die QBRs vor Einführung des Quebec-Releases verwendet haben, verfügen jetzt über eine neue QBR, die die neue Logik verwendet. Tabellen mit Lese-ACLs, die Filter aus der Skripteinbindung „CSQueryBRUtilOOBConstants“ verwendet haben, enthalten jetzt eine weitere Lese-ACL, die die Filter aus der Tabelle „Abfrageregel“ verwendet.

Verfügbarkeit

Die CSM-Abfragefilterfunktion ist für zBoot-Instanzen aktiv. Bestehende Kunden müssen sich an den ServiceNow-Kundensupport wenden, um diese Funktion zu aktivieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft für Abfrageregeln

Die Eigenschaft *sn_cs_queryrules.use_query_rules* bestimmt, ob die Tabelle „Abfrageregel“ oder die Skripteinbindung „CSQueryBRUtilOOBConstants“ verwendet wird. Diese Eigenschaft ist für zBoot-Instanzen auf „true“ und für aktualisierte Instanzen auf „false“ gesetzt.

- Bei „true“ verwendet die Instanz Regeln und Filter aus der Tabelle „Abfrageregel“, um den Lesezugriff auf die CSM-Tabellen für den angemeldeten Benutzer zu bestimmen.
- Bei „false“ verwendet die Instanz Regeln und Filter aus „CSQueryBRUtilOOBConstants“ und den zugehörigen Erweiterungen, um den Lesezugriff auf die CSM-Tabellen für angemeldete Benutzer zu bestimmen.

Tabelle „Abfrageregel“

Die Tabelle „Abfrageregel“ (sn_query_rule) erweitert die Tabelle „sys_metadata“ und speichert Filter für die folgenden Tabellen:

- Fall (sn_customerservice_case)
- Betroffene Installationsbasen (sn_install_base_m2m_affected_install_base)
- Installationsbasiselemente (sn_install_base_item)
- Installierte Produkte (sn_install_base_m2m_installed_product)
- Verkaufte Produkte (sn_install_base_sold_product)
- Auftragsfall (csm_order_case)
- Verkauftes Produkt abgedeckt (sn_install_base_m2m_contract_sold_product)
- Bestellungen (csm_order)
- Asset (alm_asset)
- Berechtigung (service_entitlement)
- Account (customer_account)
- Arbeitsauftrag (wm_order)
- Kontakt (customer_contact)
- Vertrag (ast_contract)

Mit Kundenservice-Management installierte Komponenten

Mit der Kundenservice-Management-Anwendung werden verschiedene Arten von Komponenten installiert.

Mit Kundenservice-Management installierte Tabellen

Tabellen werden Ihrer Instanz mit der Aktivierung von hinzugefügt Kundenservice-Management (CSM) Anwendung.

Tabellen, die bei der Aktivierung des Plugins „Customer Service Base Entities“ hinzugefügt wurden

Bei Aktivierung des Plugins „Customer Service Base Entities“ werden die folgenden Tabellen hinzugefügt. Dieses Plugin wird automatisch über das Plugin „Customer Service“ aktiviert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verschiedene Tabellennamen, die mit installiert sind Kundenservice-Management

Tabelle	Beschreibung
Account [customer_account]	Speichert den Kunden-Account und die Partnerdatensätze.
Account-Adresse [Account_address_Relationship]	Speichert die Zuordnungen zwischen den Standorten (Adressen) und Accounts.
Accountzugriff [sn_csm_account_access]	Speichert die Datensätze, die den Kontaktzugriff auf CSM-Entitäten beschränken.
Accountbeziehung [account_relationship]	Speichert die Datensätze für die Beziehungen, die zwischen den beiden Accounts erstellt wurden.
Adresstyp [cmn_location_type]	Speichert die Adresstypen für die CSM-Entitäten, z. B. „Abrechnung“ oder „Versand“. Adresstypen werden normalerweise mit Bestellfällen verwendet.
Verbraucher [csm_consumer]	Speichert die Verbraucherdatensätze.
Verbraucheranwender [csm_consumer_user]	Speichert die Verbraucherregistrierungsdatensätze, die erstellt werden, wenn die Verbraucher den Selbstregistrierungsprozess über das Verbraucherserviceportal abschließen. Diese Tabelle erweitert die Tabelle Benutzer (sys_user).
Kontakt [customer_contact]	Speichert die Kundenkontaktdatensätze.
Vertragskontakt [contract_rel_contact]	Speichert die Beziehungen, die zwischen den Kontakten und Verträgen erstellt werden.
Haushalt [csm_household]	Speichert die Verbraucherhaushaltsdatensätze.
Berechtigung [service_entitlement]	Speichert die Berechtigungsdatensätze.
Verbraucherprofil [sn_csm_Consumer_Profile]	Speichert die Verweise auf den Verbraucher und kann erweitert werden, um mehrere Profile innerhalb und branchenübergreifend zu unterstützen, wobei jedes Profil über einen eigenen Satz von Attributen in der erweiterten Tabelle verfügt.
Standort von Verbraucherprofilen [sn_csm_Consumer_Profile_location]	Speichert die Beziehungen zwischen Verbraucherprofilen und Standorten (Adressen).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabellen, die mit der Aktivierung des Kundenservice-Plugins hinzugefügt wurden

Bei Aktivierung des Plugins „Customer Service“ werden die folgenden Tabellen hinzugefügt.

Tabellennamen und ihre Beschreibung

Tabelle	Beschreibung
Account-Beziehungszugriff [sn_customerservice_account_relationship_access]	Speichert die Art des Zugriffs für die Account-Beziehungen.
Konto-Beziehungstyp [sn_customerservice_account_relationship_type]	Speichert die Beziehungstypen, die für die bidirektionalen Account-Beziehungen erstellt werden.
Account-Teammitglied [sn_customerservice_team_member]	Speichert die Teammitglieder, die den Account-Teams zugewiesen sind.
Mitarbeitertoken [sn_customerservice_agent_token]	Diese Tabelle wird derzeit nicht verwendet.
Termin [sn_customerservice_appointment]	Speichert die Termine, die für die Kundenservicefälle erstellt wurden.
Asset-Kontakt [sn_customerservice_m2m_asset_contact]	Speichert die Asset-Kontaktbeziehungsdatensätze.
Fall [sn_customerservice_case]	Speichert die Kundenservicefall-Datensätze.
Fallberechtigung [sn_customerservice_Case_entitlement]	Speichert die Berechtigungen, die Falldatensätzen zugeordnet sind. Zugeordnete Berechtigungen sind in der zugehörigen Liste „Berechtigungen“ im Falldatensatz verfügbar. Die sn_customerservice.Advanced_entitlements Die Systemeigenschaft steuert die Anzeige dieser zugehörigen Liste.
Fallbericht [sn_customerservice_case_report]	Speichert die Leistungskennzahlen (KPIs) und Metriken für die Falldatensätze.
Kanalkonfigurationen [sn_customerservice_channel_config]	Speichert die Konfigurationsdatensätze des Kundenservice-E-Mail-Kanals.
Kontaktbeziehung [sn_customerservice_contact_relationship]	Speichert die Kontaktbeziehungsdatensätze.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabellennamen und ihre Beschreibung (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
Kundeninteraktion [sn_customerservice_customer_interaction]	Speichert die Interaktionsdatensätze für Kundenservice-Management (CSM).
Kundenservicefall-Flow [sn_customerservice_sf_case]	Speichert die Status-Flows des Kundenservicefalls.
Eskalation [sn_customerservice_escalation]	Speichert die Datensätze, die für eskalierte Fälle und Accounts erstellt wurden.
Eskalationschweregrad [sn_customerservice_escalation_severity]	Speichert die Datensätze der Eskalationsschweregraddefinition.
Eskalationsvorlage [sn_customerservice_escalation_template]	Speichert die Datensätze der Eskalationsvorlage.
Registrierungsanforderung [sn_customerservice_registration]	Speichert die Selbstregistrierungsanforderungen für das Kundenserviceportal.
Zugehörige Partei [sn_customerservice_related_party]	Speichert die Entitäten (z. B. Account, Kontakt oder Verbraucher), die sich auf die Kundenservicefälle beziehen, und die Verantwortlichkeiten, die jeder Entität zugewiesen sind.
Konfiguration der zugehörigen Partei [sn_customerservice_related_party_configuration]	Speichert den Typ der zugehörigen Partei, der eine standardmäßige Verantwortlichkeitsdefinition bereitstellt.
Zuständigkeitsdefinition [sn_customerservice_responsibility_def]	Speichert die Verantwortlichkeitsdefinitionen, die zur Unterstützung der Kundenaccounts erstellt werden.
Aufgabe [sn_customerservice_task]	Speichert die Aufgaben, die für die Kundenservicefälle erstellt wurden.
Zugriffskonfiguration für Verantwortlichkeit [sn_customerservice_Responsibility_Access_config]	Speichert die Metadaten der Zuständigkeitszugriffskonfiguration, die die Zugriffsebene und die Entitäten angibt, auf die eine bestimmte Verantwortlichkeit zugreifen kann.

Mit Kundenservice-Management installierte Eigenschaften

Eigenschaften werden mit der Aktivierung von hinzugefügt Kundenservice-Management Anwendung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Um die Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] zu öffnen, geben Sie im Navigationsfilter sys_properties.list ein. Sie können die Listenergebnisse mit eingrenzen **Anwendung** Feld.

Sie können auch zu navigieren **Kundenservice** > **Administration** > **Eigenschaften** Um eine Liste der am häufigsten verwendeten Eigenschaften anzuzeigen, für die Sie konfigurieren können Kundenservice-Management.

In der folgenden Tabelle sind die Eigenschaften aufgeführt, die für verwendet werden Kundenservice-Management.

Mit installierte Systemeigenschaften Kundenservice-Management

Eigenschaft	Beschreibung
glide.cs.email.case_queue_address	Adresse der E-Mail-Fall-Warteschlange. • **Typ**: Zeichenfolge • **Standardwert**: keiner • **Standort**: **Kundenservice** > **Administra**
glide.cs.email.new_case_prefix	Format des Präfix für E-Mail-Betreff für einen n • **Typ**: Zeichenfolge • **Standardwert**: Fall: • **Standort**: **Kundenservice** > **Administra**
sn_customerservice.email.create_case_for_non_matched_user	Erstellen Sie einen Fall für einen nicht übereinst • **Typ**: true | false • **Standardwert**: false • **Standort**: **Kundenservice** > **Administra**
glide.cs.company_name	Ihr Unternehmensname. • **Typ**: Zeichenfolge • **Standardwert**: keiner • **Speicherort**: Tabelle „Systemeigensch
glide.ui.activity.email_roles	Rollen, die die E-Mail im Aktivitätsformatierer „gesendete/empfangene E-Mails“ eingeschlosse • **Typ**: Zeichenfolge • **Standardwert** : itil, sn_customerservic sn_esm_location_Agent, sn_esm_Age sn_csm_ocs.ext_Agent, sn_customers sn_customerservice.Relationship_Age sn_customerservice.case_contributor • **Speicherort**: Tabelle „Systemeigensch
glide.ui.sn_customerservice_case_activity.fields	Aktivitätsformatierer-Felder für Fall.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit installierte Systemeigenschaften Kundenservice-Management (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	• **Typ**: Zeichenfolge • **Standardwert** : Assigned_to,Asset, P short_description, Kommentare, Bere Mail*,work_Notes • **Speicherort**: Tabelle „Systemeigensch
sn_customerservice.FTS_flag_enabled	Aktivieren Sie die Follow-the-Sun-Flag im Kun • Typ: true | false • Standardwert: false
sn_customerservice.glide.script.block.client.globals	• **Typ**: true | false • **Standardwert**: false • **Speicherort**: Tabelle „Systemeigensch
sn_customerservice.shn_asset	Spezielle Bearbeitungsnotizen für Assets. • **Typ**: true | false • **Standardwert**: false • **Standort**: **Spezielle Bearbeitungsnotiz**
sn_customerservice.shn_contact	Spezielle Bearbeitungsnotizen für Kontakte. • **Typ**: true | false • **Standardwert**: false • **Standort**: **Spezielle Bearbeitungsnotiz**
sn_customerservice.shn_product	Spezielle Bearbeitungsnotizen für Produkte. • **Typ**: true | false • **Standardwert**: false • **Standort**: **Spezielle Bearbeitungsnotiz**
sn_customerservice.shn_account	Spezielle Bearbeitungsnotizen für Accounts. • **Typ**: true | false • **Standardwert**: false • **Standort**: **Spezielle Bearbeitungsnotiz**
sn_customerservice.shn_case	Spezielle Bearbeitungsnotizen für Fälle.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit installierte Systemeigenschaften Kundenservice-Management (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	• **Typ**: true | false • **Standardwert**: false • **Standort**: **Spezielle Bearbeitungsnotiz**
sn_customerservice.portal.chat_queue	• **Typ**: Zeichenfolge • **Standardwert**: keiner • **Speicherort**: Tabelle „Systemeigensch
csm.captcha.google.enabled	Aktivieren Sie das Google CAPTCHA-Tool im Kundenportal-Selfserviceportal. • **Typ**: true | false • **Standardwert**: true • **Speicherort**: Tabelle „Systemeigensch
sn_customerservice.use_asset_contact_relationship	Beschränken Sie Assets, die auf den Kontakten zugewiesen sind. • **Typ**: true | false • **Standardwert**: false • **Standort**: **Kundenservice** > **Administra**
sn_customerservice.account_relationship_access_roles	Rollen, die im Referenzqualifizierer für die Tab Beziehungszugriff“ [sn_customerservice_Accou angezeigt werden müssen. • **Typ**: Zeichenfolge • **Standardwert**: keiner • **Standort**: **Kundenservice** > **Administra**
sn_customerservice.contact_role_assignment	Externe Rollen, die Kontakten aus dem Custom werden können. Die in dieser Eigenschaft gespe Spalte **Verfügbar** im Popup-Fenster „Rolle be • **Typ**: Zeichenfolge • **Standardwert**: sn_customerservice.pa sn_customerservice.partner,sn_custo sn_customerservice.customer • **Standort**: **Kundenservice** > **Administra**
sn_customerservice.registration_workflow_id	SYS_ID des standardmäßigen Registrierungs-W

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit installierte Systemeigenschaften Kundenservice-Management (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	• **Typ**: Zeichenfolge • **Standardwert**: 9b6cf2dac31302003a • **Speicherort**: Tabelle „Systemeigensch
sn_customerservice.Consumer_max_products	Maximale Anzahl registrierter Produkte pro Ku • **Typ**: Ganzzahl • **Standardwert**: 25 • **Standort**: **Kundenservice** > **Administra**
com.snc.cs_base.last.generated.code.tree.path	Eigenschaft, die vom System erstellt wird, wenn Datensatz in eine Instanz eingefügt wird. Darin **Code** Wert für den zuletzt erstellten Kundenac „Account“ [Customer_Account]. Wenn ein neuer Kunden-Account-Date verwendet das System diese Eigenscha Account-Codewert für den Account zu wird dann mit diesem neuesten zugewie sodass der nächste Account-Codewert für das nächste Einfügen des Account- werden kann. Weitere Informationen fir Eigenschaft festlegen . • **Typ**: Zeichenfolge • **Standardwert**: keiner • **Speicherort**: Tabelle „Systemeigensch **Hinweis:** Wenn diese Eigenschaft auf zurückgesetzt wird, versucht das System, verwendeten Accountcodes zu erstellen, w führen kann.
sn_customerservice.enable_knowledge_kcs	Knowledge Centered Services (KCS) für das Ku • **Typ**: true | false • **Standardwert**: false • **Standort**: **Kundenservice** > **Administra**
skills_management.migration	Liste der Aufgabentabellen, die zur Tabelle „Aufgabenkompetenzen“ [Task_m2m_Skill] mi Administrator die ausführt **Kompetenzen zu migrieren** Skript.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit installierte Systemeigenschaften Kundenservice-Management (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	• **Typ**: Auswahlliste • **Standardwert**: wm_task, customerser • **Speicherort**: Tabelle „Systemeigensch
sn_customerservice.rest.api.case_sla_async	Aktivieren Sie die asynchrone Verarbeitung vor mithilfe einer REST API. • **Typ**: true | false • **Standardwert**: false • **Standort**: **Kundenservice** > **Administra**
com.snc.skills_management.task_skill_migrated_tables	Liste der Tabellen, in denen **Kompetenzen** Fe „Aufgabenkompetenzen“ [Task_m_Skill] mi in dieser Eigenschaft aufgeführt ist, wurden die erneut migriert. • **Typ**: Auswahlliste • **Standardwert**: keiner • **Speicherort**: Tabelle „Systemeigensch
sn_customerservice.case_fields_to_sync	Kommagetrennte Liste von Feldern, die von übe untergeordneten Fällen synchronisiert werden. • **Typ**: Zeichenfolge • **Standardwert** : Priorität,Status,Komm close_Notes, Resolution_Code • **Standort**: **Kundenservice** > **Administra**
sn_customerservice.parent_child_case_sync	Felder übergeordneter Fälle mit untergeordneten • **Typ**: true | false • **Standardwert**: false • **Standort**: **Kundenservice** > **Administra**
sn_customerservice.parent_child_case_sla_async	Verarbeitet SLA während der Erstellung von un Fällen und der Synchronisierung asynchron. • **Typ**: true | false • **Standardwert**: true • **Speicherort**: Tabelle „Systemeigensch
glide.ui.sn_customerservice_escalation_activity.fields	Aktivitätsformatierer-Felder für die Eskalation.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit installierte Systemeigenschaften Kundenservice-Management (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	• **Typ**: true | false • **Standardwert**: false • **Speicherort**: Tabelle „Systemeigensch
sn_customerservice.kcs.enable_template_on_case_workspace	Ermöglicht die Erstellung von Wissensartikeln wissensartikelvorlage aus einem Kundenservice • **Typ**: true | false • **Standardwert**: false • **Speicherort**: Tabelle „Systemeigensch
sn_customerservice.case.autoresponder.enable	Ermöglicht das Senden von Inhalten als Empfeh mithilfe der Auto-Responder-Funktion. • **Typ**: true | false • **Standardwert**: false • **Standort**: **Kundenservice** > **Administra**
sn_customerservice.case.autoresponder.customportal	Anwenderdefinierte Portal-URL, die den wissen sys_kb_ID oder kb_number. Beispiel: https://<instance-name>.servi id=kb_article_view&sys_kb_id=sys_kb_ • **Typ**: Zeichenfolge • **Standardwert**: keiner • **Standort**: **Kundenservice** > **Administra**
sn_customerservice.contact_Relationship.Restricted_within_Account_hierarchy	Erstellt eine Kontaktbeziehung mit Kontakten a Wenn diese Option auf **false** gesetzt ist Kontaktbeziehungen mit jedem Account nur Kontakte innerhalb der Account-Hi • **Typ**: true | false • **Standardwert**: true • **Speicherort**: Tabelle „Systemeigensch
sn_bus_loc.int_bus_loc.onboard_location_manager_as_contributor	Weisen Sie internen Geschäftsstandortmanager „sn_customerservice.svc_location_manager_co die Systemeigenschaft auf **true** festgelegt ist. B auf **false** wird internen Geschäftsstandortmana „sn_customerservice.svc_location_manager“ zu

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit installierte Systemeigenschaften Kundenservice-Management (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	• **Typ**: true | false • **Standardwert**: true • **Speicherort**: Tabelle „Systemeigensch
enable_account_address_sharing	Aktivieren Sie die Zuordnung einer vorhandene Die Zuordnungen sind in der Tabelle „account_ Das Zurücksetzen der Eigenschaft von „true“ au Account-Adressdaten ein unvorhergesehenes V • **Typ**: true | false • **Standardwert**: true • **Speicherort**: Tabelle „Systemeigensch
sn_customerservice.create_case.description_enable_html_editor	Aktivieren Sie die Kennzeichnung, um eine Bes Sie den HTML-Editor auf der Formularseite „Fa • **Typ**: true | false • **Standardwert**: true • **Speicherort**: Tabelle „Systemeigensch
sn_customerservice.E-Mails.customportal	Basis-URL für anwenderdefinierte Portale. • **Typ**: Zeichenfolge • **Standardwert**: keiner • **Speicherort**: Tabelle „Systemeigensch
sn_query_rules.number_of_nq_OPS_zing_search_Supports	Definiert die Anzahl der Abfrageregeln, die zum werden müssen. • **Typ**: Zeichenfolge • **Standardwert**: 10
sn_customerservice.Consumer_max_New_Cases_Daily	Definiert die maximale Anzahl neuer Fälle, die erstellen kann. • **Typ**: Ganzzahl • **Standardwert**: 10 • **Standort**: **Kundenservice** > **Administra** **Hinweis:** Diese Einschränkung gilt nur Verbraucher.
sn_customerservice.Consumer_max_comments_per_Case_Daily	Definiert die maximale Anzahl von Kommentar Fall an einem Tag hinzufügen kann.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit installierte Systemeigenschaften Kundenservice-Management (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	• **Typ**: Ganzzahl • **Standardwert**: 25 • **Standort**: **Kundenservice** > **Administra** **Hinweis:** Diese Einschränkung gilt nur Verbraucher.
sn_customerservice.Consumer_max_Attachments_per_Record	Definiert die maximale Anzahl von Anhängen, Datensatz anhängen kann. • **Typ**: Ganzzahl • **Standardwert**: 5 • **Standort**: **Kundenservice** > **Administra** **Hinweis:** Diese Einschränkung gilt nur Verbraucher.
sn_cs_queryrules.use_query_rules	Regeln oder Filter aus der Tabelle „sn_c den Lesezugriff auf Tabellen in Zusamm Kundenservice-Management für angem Abfrage-Business-Regeln und LESE-AC Systemeigenschaft auf festgelegt ist **W** **Falsch** , Regeln oder Filter aus dem CSM Und seine Erweiterungen werden verwe • **Typ**: true | false • **Standardwert**: true • **Standort**: **Kundenservice** > **Administra**
sn_customerservice.Advanced_entitlements	Mit dieser Eigenschaft wird die zugehörige List Falldatensätze angezeigt oder ausgeblendet. • **Typ**: true | false • **Standardwert**: false • **Standort**: **Kundenservice** > **Administra** Wenn **Wahr** : • Die zugehörige Liste „Fallberechtigun sichtbar. • Die **Berechtigung** Feld im Fallformular Wenn **Falsch** :

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit installierte Systemeigenschaften Kundenservice-Management (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	• Die **Berechtigung** Feld ist im Fallform • Die zugehörige Liste „Fallberechtigun ausgeblendet.

Mit Kundenservice-Management installierte Rollen

Die Kundenservice-Management Die Anwendung verwendet Rollen, um Zugriff auf Informationen zu gewähren, interne und externe Anwender zu identifizieren, die Datensicherheit zu gewährleisten und verschiedene Arten von Beziehungen zwischen Anwendern herzustellen.

Primäre Rollen

Kundenservice-Management Stellt mehrere primäre Rollen bereit, die die folgenden Geschäftsmodelle unterstützen:

- Business-to-Business (B2B): Mit diesem Geschäftsmodell können Sie Accounts und Kontakte unterstützen. Darüber hinaus können Sie Beziehungen und Account-Teams zur Unterstützung Ihrer Kunden erstellen.
- Business-to-Consumer (B2C): Mit diesem Geschäftsmodell können Sie einzelne Verbraucher unterstützen.

Diese Rollen gewährleisten den Zugriff auf Daten und gewährleisten gleichzeitig die Datensicherheit für verschiedene Arten von Geschäftsbeziehungen.

Primäre CSM-Rollen

Interne Rollen	Externe Rollen
Business-to-Business (B2B) • sn_customerservice_agent • sn_customerservice_manager	**Business-to-Business (B2B)-Kunden** • sn_customerservice.customer • sn_customerservice.customer_admin • sn_customerservice.customer_case_manager
Business-to-Consumer (B2C) • sn_customerservice.consumer_agent • sn_customerservice_manager	**Business-to-Business (B2B)-Partner** • sn_customerservice.partner • sn_customerservice.partner_admin
	Business-to-Consumer (B2C) sn_customerservice.consumer

Weitere Informationen zu diesen Rollen finden Sie unter CSM-Rollen und -Beschreibungen Unten.

Interne und externe Rollen

Kundenservice-Management umfasst sowohl interne als auch externe Benutzerrollen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Interne Rollen werden Benutzern in Ihrer Organisation zugewiesen. Diese Rollen sind für Kundenservice-Mitarbeiter und -Manager gedacht, die mithilfe der Anwendung Kundenservice-Management Kunden unterstützen.
- Externe Rollen werden Benutzern außerhalb Ihrer Organisation zugewiesen. Diese Rollen sind für Kunden, Kundenpartner und Verbraucher gedacht, die Selfserviceportale nutzen.

Mit diesen Rollen können Sie sowohl internen Anwendern als auch externen Anwendern Zugriff auf Ihre Instanz gewähren. Diese Rollenstruktur bietet Ihnen die Flexibilität, unterschiedlichen Benutzern verschiedene Zugriffsebenen bereitzustellen. Als weitere Sicherheitsmaßnahme muss jeder Benutzer mindestens eine Rolle besitzen, damit die Instanz zwischen internen und externen Benutzern unterscheiden kann.

Basisrollen

Die primären Rollen, die in verfügbar sind Kundenservice-Management Basieren auf den folgenden Basisrollen:

- sn_esm_agent
- sn_esm_admin
- sn_esm_partner
- sn_esm_partner_admin
- sn_esm_user
- sn_esm_user_admin

Weitere Informationen zu diesen Rollen finden Sie unter Mit dem Plugin „Customer Service Base Entities“ installierte Rollen Unten.

Weitere Informationen zur Struktur der primären CSM-Rolle und zu den enthaltenen Rollen finden Sie unter CSM-Rollen und -Beschreibungen Unten.

Explizite Rollen

Möglicherweise ändert sich die Nutzung dieser Rollen aufgrund von Geschäftsbedürfnissen. Darüber hinaus die Explizite Rollen in CSM Die Funktion kann externen Anwendern sowohl interne als auch externe Rollen zuweisen. Es ist wichtig, dass Sie die Zuweisungen von Benutzerrollen regelmäßig überprüfen, um sicherzustellen, dass sie Ihren Geschäftsbedürfnissen entsprechen.

Weitere Informationen zum Überprüfen und Aktualisieren von Anwenderrollenzuweisungen finden Sie unter:

- KB0829930
- Zuweisungen externer Benutzerrollen korrigieren

an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

CSM-Rollen und -Beschreibungen

Primäre CSM-Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Kundenservice-Mitarbeiter [sn_customerservice_agent]	Ein Service Desk-Mitarbeiter, der Kunden und Partner bei Fragen, Problemen und Problemen unterstützt. Dieser Benutzer erstellt Fälle, betrachtet und bearbeitet Fälle und arbeitet mit Kunden und Fachexperten zusammen, um Fälle zu lösen. Ein Kundenservice-Mitarbeiter unterstützt normalerweise einen bestimmten Satz von Produkten über einen oder mehrere Kommunikationskanäle hinweg. Ein Servicemitarbeiter kann einer oder mehreren Servicemitarbeitergruppen angehören.	• Wissen • chat_admin • sn_customerservice.deescalation_requeste • timecard_user • template_editor • sn_esm_agent • sn_shn.editor • domain_expand_scope **Hinweis:** Die Rolle sn_esm_agent enthält die Rolle cmdb_read.
Kundenservice-Manager [sn_customerservice_manager]	Kundenservice-Mitarbeiter mit der zusätzlichen Zuständigkeit, Kundenservice-Mitarbeiter und Gruppen von Kundenservice-Mitarbeitern zu verwalten und Aktionen von Kundenservice-Mitarbeitern rückgängig zu machen.	• sn_customerservice_agent • timecard_manager • timecard_approver • skill_admin • sn_app_cs_social_social_profile_user • sam • sn_customerservice.consumer_agent • Asset • sn_shn.admin • sn_publications.approver • contract_manager • sn_app_cs_social_log_user • awa_manager • sn_majorissue_mgt.major_issue_manager • email_client_quick_message_author • workspace_admin • skill_model_user • sn_templated_snip.template_snippet_writer

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Primäre CSM-Rollen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
		• approver_user **Hinweis:** Für Kunden, die ein Upgrade auf Xanadu durchführen, ersetzt die Rolle Approver_user die Rolle Approval_admin. Benutzer mit der Rolle „Kundenservice-Manager“ können die ihnen zugewiesenen Genehmigungsanforderungen genehmigen. • notify_view **Hinweis:** Die Rolle notify_view wird der Rolle sn_customerservice_manager nur hinzugefügt, wenn die Anwendung „Chat Zoom Connector“ installiert ist.
Verbraucherservicemitarbeiter [sn_customerservice.consumer_agent]	Ein Service Desk-Mitarbeiter, der Verbraucher bei Fragen, Problemen und Problemen unterstützt. Dieser Benutzer erstellt Fälle, zeigt sie an, bearbeitet sie und arbeitet mit Verbrauchern zusammen, um Fälle zu lösen. Ein Servicemitarbeiter unterstützt normalerweise eine bestimmte Gruppe von Produkten über einen oder mehrere Kommunikationskanäle. Ein Servicemitarbeiter kann einer oder mehreren Servicemitarbeitergruppen angehören.	• sn_esm_agent • chat_admin • sn_shn.editor • template_editor • Wissen
Kunde [sn_customerservice.customer]	Kundenrolle für die Erforschung von Fragen oder Problemen. Kunden können Fälle erstellen und vorhandene Fälle für sich selbst anzeigen und bearbeiten. Sie können auch eine Liste von Assets anzeigen, die zu ihren Accounts gehören.	• sn_esm_user • snc_external

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Primäre CSM-Rollen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Kundenadministrator [sn_customerservice.customer_admin]	Administratorrolle für einen Kunden-Account. Dieser Anwender hat Zugriff auf Daten innerhalb des Accounts.	• sn_customerservice.customer • sn_esm_user_admin
Kunden-Fallmanager [sn_customerservice.customer_case_manager]	Kundenrolle zur Verwaltung der Fälle in einem Account und zugehöriger untergeordneter Accounts. Die Rolle Kunden-Fallmanager enthält die Rechte der Kundenrolle und fügt die folgenden Berechtigungen hinzu: • Fall im Namen eines anderen Kontakts im Account erstellen • Liste der Fälle anzeigen, die zum Account gehören • Bearbeiten Sie Fälle, die zu dem Account gehören. **Hinweis:** Die Rolle „Kunden-Fallmanager“ wird nicht automatisch der Systemeigenschaft **sn_customerservice.contact_role_assignment** hinzugefügt. Um diese Rolle Kunden- und Partneradministratoren zugänglich zu machen, navigieren Sie zu **Kundenservice** > **Administration** > **Eigenschaften** Und fügen Sie sie dieser Eigenschaft hinzu.	sn_customerservice.customer
Partner [sn_customerservice.partner]	Partner, der Kunden-Accounts bearbeitet. Ein Partner kann Fälle für eigene Accounts oder im Namen von Kunden-Accounts erstellen. Ein Partner kann alle von ihm erstellten Fälle anzeigen und bearbeiten:	• sn_customerservice.customer • sn_esm_partner

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Primäre CSM-Rollen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
	• Für den eigenen Account • Im Namen von Kunden-Accounts, mit denen er verbunden ist **Hinweis:** Wenn Sie eine neue Beziehung zwischen einem Partner und einem Kunden herstellen, hat der Partner oder Partneradministrator keinen Zugriff auf die Fallhistorie, die für den Kunden erstellt wurde. Das liegt daran, dass die Felder **Partner** oder **Partnerkontakt** im Fallformular in der Fallhistorie nicht gefüllt sind.	
Partner-Administrator [sn_customerservice.partner_admin]	Administratorrolle für einen Partner-Account. Der Partneradministrator kann Folgendes tun: • Auf die Daten im Partner-Account zugreifen • Auf die Daten zugreifen, die von Kontakten im Unternehmen im Kunden-Account erstellt wurden • Benutzer für den Partner-Account und für Kunden-Accounts verwalten • Alle von einem Partner erstellten Fälle anzeigen	• sn_customerservice.partner • sn_customerservice.customer_admin • sn_esm_partner_admin
Verbraucher [sn_customerservice.consumer]	Verbraucherrolle zur Untersuchung von Fragen oder Problemen. Verbraucher können Fälle erstellen und bestehende Fälle für erworbene Produkte anzeigen und bearbeiten. Sie können auch eine Liste ihrer Produkte anzeigen.	• sn_esm_user • snc_external

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zusätzliche CSM-Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Beitragender bei der Fallbearbeitung [sn_customerservice.case_contributor_editor]	Diese Rolle bietet eingeschränkten Schreibzugriff auf die Felder im Fallformular. Sie bietet eingeschränkten Schreibzugriff auf die Fälle, für die der Benutzer bereits über Lesezugriff durch eine andere Rolle verfügt. Eingeschränkter Schreibzugriff ist für die folgenden Felder verfügbar: • Arbeitshinweise • Zusätzliche Anmerkungen • Anhänge • Status- oder Phasenänderungen • Beitragende Anwender • Beitragende Gruppen • Beobachtungsliste • Beobachtungsliste Arbeitshinweisen	
Beitragender mit Fallansicht [sn_customerservice.case_contributor_viewer]	Diese Rolle bietet schreibgeschützten Zugriff auf alle Tabellen, die einem Fall zugewiesen sind. Mit dieser Rolle kann ein Benutzer die Informationen in den zugehörigen Listen für einen Fall anzeigen, wenn Folgendes zutrifft: • Der Benutzer wurde im Fallformular dem Feld **Beitragender Anwender** oder dem Feld **Beitragende Gruppen** hinzugefügt. • Der Benutzer verfügt über schreibgeschützten Zugriff auf Fälle über eine andere Rolle, z. B. die Rolle „Fall-Viewer“ (sn_customerservice.case_viewer) oder die Rolle „Service Desk-Mitarbeiter für Fallaufgabe“ (sn_customerservice.case_task_agent).	• sn_shn.user • wm_read

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zusätzliche CSM-Rollen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
	Mit dieser Rolle kann ein Benutzer auf die folgenden Module in CSM Agent Workspace zugreifen:**Alle Aufgaben, an denen ich teilnehme**.	
Fallaufgaben-Mitarbeiter [sn_customerservice.case_task_agent]	Diese Rolle bietet Zugriff auf Fallaufgaben und zugehörige Falldetails. Ein Benutzer mit dieser Rolle kann an den folgenden Fallaufgaben arbeiten: • Aufgaben, die dem Benutzer oder den Zuweisungsgruppen des Benutzers zugewiesen sind. • Aufgaben, die von dem Benutzer erstellt wurden. Mit dieser Rolle kann der Benutzer: • Zugewiesene Fallaufgaben anzeigen und aktualisieren • Erstellen Sie Fallaufgaben, und weisen Sie diese Aufgaben anderen Anwendern zu. • Erstellte Fallaufgaben anzeigen und aktualisieren • Arbeitsnotizen, Kommentare und Anhänge zu Fallaufgaben hinzufügen • Status von Fallaufgaben aktualisieren • Zusätzliche Aktionen aus einer Fallaufgabe wie das Senden von E-Mails durchführen. Mit dieser Rolle haben Benutzer schreibgeschützten Zugriff auf Kundeninformationen für den Fall:	• sn_customerservice.customer_data_viewer • sn_customerservice.csm_workspace_user • sn_customerservice.case_contributor_edito

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zusätzliche CSM-Rollen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
	• Account- und Kontaktdatensätze (für B2B-Fälle) • Verbraucher- und Haushaltsdatensätze (für B2C-Fälle) • Datensätze für Serviceorganisationen (Geschäftsstandortfälle)	
Fallaufgaben-Viewer [sn_customerservice.case_task_viewer]	Diese Rolle bietet schreibgeschützten Zugriff auf alle Fallaufgabendatensätze. **Hinweis:** In Kombination mit der Rolle „Fall-Viewer“ (sn_customerservice.case_viewer) kann ein Benutzer auf alle Kundenservicefälle und alle Fallaufgaben zugreifen.	
Fall-Viewer [sn_customerservice.case_viewer]	Diese Rolle bietet schreibgeschützten Zugriff auf alle Fälle.	
Kontaktmanager [sn_customerservice.contact_manager]	Benutzer, der Kontakte verwalten kann.	
Kundenprojektmanager [sn_customerservice.projectmanager]	Ein Benutzer, der Projekte für Kunden-Accounts erstellt und verwaltet. • Erstellt neue Projekte. • Richtet Projektaufgaben und Ressourcenpläne ein. • Identifiziert Kundenkontakte, die Zugriff auf Projekte und Projektaufgaben haben. • Weist Aufgaben und Abhängigkeiten zu und verwaltet sie. **Hinweis:** Diese Rolle wird mit dem Plugin „Kundenprojektmanagement“ (com.snc.csm_ppm) hinzugefügt.	sn_customerservice.customer_data_viewer

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zusätzliche CSM-Rollen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Kundenprojekt-Stakeholder [sn_customerservice.projectstakeholder]	Ein Benutzer, der für Aktivitäten verantwortlich ist, die das Anzeigen von Kundenprojektdetails und Projektaufgaben erfordern. **Hinweis:** Diese Rolle wird mit dem Plugin „Kundenprojektmanagement“ (com.snc.csm_ppm) hinzugefügt.	
Daten-Viewer [sn_customerservice.customer_data_viewer]	Benutzer mit Lesezugriff auf Kundendatenelemente wie: • Installationsbasiselemente • Verträge • Berechtigungen • Accounts, Kontakte und Account-Teammitglieder • Assets • Verbraucher • Verkauftes Produkt	
Deeskalations-Anforderer [sn_customerservice.deescalation_requester]	Benutzer, der einen Fall oder Account deeskalieren kann, wenn die Ursache der Eskalation behoben ist.	sn_customerservice.escalation_requester
Eskalations-Anforderer (sn_customerservice.escalation_requester)	Benutzer, der eine Eskalation für einen Fall oder einen Account anfordern kann.	sn_customerservice.consumer_agent
Proxy-Fall-Ersteller [sn_customerservice.proxy_case_creator]	Benutzer mit der Rolle „Proxy-Fall-Ersteller“ können Kundenservicefälle direkt aus von Kontakten oder Verbrauchern gestellten Community-Fragen erstellen.	
Proxy-Kontakt [sn_customerservice.proxy_contact]	Rolle, die Mitarbeitern das Erstellen von Fällen für Kunden-Accounts und Kontakte ermöglicht. Mitarbeiter können im Namen von Kunden auch Proxy-Fallkontakte sein. Weisen Sie diese Rolle Mitarbeitern in Ihrem Unternehmen zu, die keine Erfüller sind oder keine anderen CSM-spezifischen Rollen haben.	

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zusätzliche CSM-Rollen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
	Benutzer mit dieser Rolle können: • Erstellen Sie Kundenservicefälle mit einem Datensatzersteller. • Fügen Sie den Fällen Kommentare oder Arbeitsnotizen hinzu. • Aktualisieren Sie die Beobachtungsliste eines beliebigen Falls. **Hinweis:** Diese Rolle wird durch das Plugin „CSM Extension for Proxy Contacts“ (com.snc.csm_proxy_contacts) hinzugefügt.	
Workspace-Benutzer [sn_customerservice.csm_workspace_user]	Diese Rolle bietet Zugriff auf Fallaufgaben aus den folgenden Modulen in CSM Agent Workspace: • Meine Fallaufgaben • Fallaufgaben der eigenen Gruppe Benutzer können auch: • Agent Assist verwenden, um nach Wissensartikeln zu suchen (wenn die Benutzerkriterien so festgelegt sind, dass sie Zugriff auf Wissen bieten). • E-Mails erstellen (wenn der Benutzer Schreibzugriff auf den Datensatz und die Rolle email_composer hat). • Antwortvorlagen anzeigen (wenn Antwortvorlagen für den Datensatz konfiguriert wurden. **Hinweis:** Standardmäßig wird diese Rolle zur Rolle „Fallaufgaben-Mitarbeiter“ (sn_customerservice.case_task_agent) hinzugefügt.	

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit dem Plugin „Customer Service Base Entities“ installierte Rollen

Die folgenden Rollen werden mit dem Plugin „Customer Service Base Entities“ installiert.

Kundenservicebasis-Entitätsrollen

Rolle	Enthält Rollen
Service Management-Mitarbeiter [sn_esm_agent]	• assignment_workbench • wm_read • cmdb_read • agent_schedule_user • interaction_agent
Service Management-Partner [sn_esm_partner]	sn_esm_user
Service Management-Benutzeradministrator [sn_esm_user_admin]	sn_esm_user
Service Management-Administrator [sn_esm_admin]	Keine
Service Management-Benutzer [sn_esm_user]	• snc_external • sn_apptmnt_booking.appointment_booking_user
Service Management-Partneradministrator [sn_esm_partner_admin]	• sn_esm_user_admin • sn_esm_admin
Rolle für Rest-APIs im Zusammenhang mit CSM-Webservices [csm_ws_integration]	snc_internal

Zugehörige Informationen

Zuweisungen externer Benutzerrollen korrigieren

Interne Benutzerdaten

Interne Benutzerdaten umfassen Informationen über die internen Benutzer Ihrer Organisation, z. B. Manager, Service Desk-Mitarbeiter und andere Mitarbeiter. Interne Benutzer können auch zu Benutzergruppen gehören.

Ein Benutzer ist eine Person, die auf Ihre Instanz zugreifen kann, und eine Gruppe besteht aus Benutzern, die ein gemeinsames Ziel verfolgen. Einer Gruppe zugeordnete Benutzer werden als Gruppenmitglieder aufgeführt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Benutzerrollen bieten Zugriff auf Kundenservicefunktionen, -fähigkeiten und -daten. Die folgenden Benutzerrollen sind in der Anwendung „Customer Service Management“ für interne Benutzer verfügbar:

- Kundenservice-Mitarbeiter [sn_customerservice_agent]
- Verbraucherservice-Mitarbeiter [sn_customerservice.consumer_agent]
- Kundenservicemanager [sn_customerservice_manager]

Detailliertere Beschreibungen zu Benutzerrollen finden Sie unter Mit Customer Service Management installierte Rollen.

Business-Stakeholder für Customer Service Management

Business-Stakeholder für Customer Service Management umfasst Plugins und Rollen, die Zugriff auf Business-Stakeholder-Funktionen bieten.

Kunden, die das Customer Service Management-Abonnementprodukt erworben haben, können Business-Stakeholder-Benutzer mit Rechten für die folgenden Aktionen ausstatten:

- Fälle im Namen eines Kunden oder einer Serviceorganisation erstellen
- Fälle, Fallaufgaben und Kundendaten anzeigen
- Berichte anzeigen und einen Drillthrough durchführen
- Anforderungen genehmigen

Rollen für Business-Stakeholder-Benutzer

Sie können jedem Benutzer, der ein Business-Stakeholder ist, die folgenden Rollen zuweisen.

Fälle im Namen von Kunden erstellen

Rolle	Beschreibung	Enthält Rollen	Plugin	Anwendertyp
Account-Beitragender [sn_customerservice.account_contributor]	Mit dieser Rolle können Benutzer Fälle für jedes Konto erstellen.	sn_customerservice.case_contributor_creator	CSM Contributor User (com.snc.csm_contributor_user)	Intern und extern
Fall – autorisierter Beitragender [sn_customerservice.case_authorized_contributor]	Diese Rolle ermöglicht Benutzern, wenn sie einen einzelnen Fall als zugehörige Partei hinzugefügt werden, Folgendes: • Zusätzliche Kommentare und Anhänge hinzufügen • Benachrichtigungen über Fallaktualisierungen empfangen • Fallaufgaben aktualisieren	• sn_customerservice.case_write_granular • sn_customerservice.case_related_party_write_granular	CSM Contributor User (com.snc.csm_contributor_user)	Intern

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Fälle im Namen von Kunden erstellen (Fortsetzung)

Rolle	Beschreibung	Enthält Rollen	Plugin	Anwendertyp
	• Lösungen akzeptieren oder ablehnen • Einen Fall schließen **Hinweis:** Um die Aufgaben auszuführen, müssen Sie zusätzlich zu dieser Rolle mindestens eine Erfüller-Lizenz (z. B. csm_Agent, sn_customerservice_Agent oder sn.customerservice.svc_location_Agent) haben.			
Verbraucher – Beitragender [sn_customerservice.consumer_contributor]	Mit dieser Rolle können Benutzer Fälle für jeden Verbraucher erstellen.	sn_customerservice.case_contributor_creator	CSM Contributor User (com.snc.csm_contributor_user)	Intern und extern
Beitragender zu Beziehungen [sn_customerservice.relationship_contributor]	Mit dieser Rolle können Benutzer Fälle für jene Kunden erstellen, zu denen sie über eine etablierte Beziehung verfügen.	sn_customerservice.case_contributor_creator	CS Base Extension Entities (com.snc.cs_base_extension)	Intern und extern
Standort-Relationship-Manager [sn_bus_loc.location_relationship_manager]	Mit dieser Rolle können Anwender Fälle an allen externen Geschäftsstandorten anzeigen, an denen sie die Verantwortung „sn_Bus_loc.location_Relationship_Manager“ haben.	sn_customerservice.svc_location_manager_contributor	Business Location (com.snc.business_location)	Intern
Beitragender Manager am Standort	Mit dieser Rolle können Anwender Fälle erstellen, aktualisieren,	• sn_customerservice.consumer_contributor • sn_customerservice.svc_location_manager_core	Business Location (com.snc.business_location)	Intern und extern

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Fälle im Namen von Kunden erstellen (Fortsetzung)

Rolle	Beschreibung	Enthält Rollen	Plugin	Anwendertyp
[sn_customerservice.svc_location_manager_contributor]	anzeigen und genehmigen. Sie können auch Mitarbeiter an allen von ihnen verwalteten Geschäftsstandorten registrieren und entfernen.	• sn_customerservice.service_organization_contributor • sn_customerservice.account_contributor		

Fälle als Proxy-Kontakt erstellen

Rolle	Beschreibung	Plugin	Anwendertyp
Proxy-Kontakt [sn_customerservice.proxy_contact]	Diese Rolle ermöglicht Mitarbeitern das Erstellen von Fällen für Kunden-Accounts und Kontakte.	CSM Extension for Proxy Contacts (com.snc.csm_proxy_contacts)	Intern

Weitere Informationen zur Rolle „Proxy-Kontakt“ finden Sie unter Fälle als Proxy-Kontakt erstellen.

Fälle im Namen von Serviceorganisationen erstellen

Rolle	Beschreibung	Enthält Rollen	Plugin	Anwendertyp
Beitragender der Serviceorganisation [sn_customerservice.service_organization_contributor]	Diese Rolle ermöglicht Benutzern das Erstellen von Fällen für ihren Geschäftsstandort.	sn_customerservice.case_contributor	Business Location (com.snc.business_location)	Intern und extern

Aufträge genehmigen

Rolle	Beschreibung	Plugin	Anwendertyp
Auftragsgenehmiger [sn_csm_om.order_approver]	Benutzer mit dieser Rolle können Kundenbestellungen und Produktkatalogdaten anzeigen und Kundenbestellungen genehmigen. Sie können keine Aufträge erstellen, aktualisieren oder löschen.	Order Management (com.sn_csm_order_mgmt)	Intern

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufträge genehmigen (Fortsetzung)

Rolle	Beschreibung	Plugin	Anwendertyp
	Hinweis: Dies erfordert ein Abonnement für Order Management.		

Fälle, Fallaufgaben und Kundendaten anzeigen

Rolle	Beschreibung	Plugin	Anwendertyp
Account-Bestellanzeige [sn_csm_om.account_order_viewer]	Diese Rolle bietet schreibgeschützten Zugriff auf Aufträge, Auftragspositionen und Auftragsaufgaben.	Order Management (com.sn_csm_order_mgmt)	Intern
Geschäftsstandort-Anzeige [sn_bus_loc.viewer]	Diese Rolle bietet schreibgeschützten Zugriff auf Geschäftsstandorte. **Hinweis:** Diese Rolle bietet uneingeschränkte Zugriffsrechte, um unabhängig von anderen Zugriffskontrollen alle Geschäftsstandorte anzuzeigen.	Business Location (com.snc.business_location)	Intern
Fall-Viewer [sn_customerservice.case_viewer]	Diese Rolle bietet schreibgeschützten Zugriff auf alle Fälle.		Intern
Fallaufgaben-Viewer [sn_customerservice.case_task_viewer]	Diese Rolle bietet schreibgeschützten Zugriff auf alle Fallaufgaben.		Intern

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Fälle, Fallaufgaben und Kundendaten anzeigen (Fortsetzung)

Rolle	Beschreibung	Plugin	Anwendertyp
	Hinweis: In Kombination mit der Rolle „Fall-Viewer“ (sn_customerservice.case_viewer) kann ein Benutzer auf alle Kundenservicefälle und alle Fallaufgaben zugreifen.		
Verbraucherauftrag-Anzeige [sn_csm_om.consumer_order_viewer]	Diese Rolle bietet schreibgeschützten Zugriff auf Aufträge, Auftragspositionen und Auftragsaufgaben.	Order Management (com.sn_csm_order_mgmt)	Intern
Kundendaten-Viewer [sn_customerservice.customer_data_viewer]	Diese Rolle bietet Lesezugriff auf Kundendaten, einschließlich Account-, Verbraucher- und Haushaltsdaten, sowie auf die Informationen in den zugehörigen Listen.		Intern
Haushalt-Anzeige [sn_csm_household.viewer]	Diese Rolle bietet schreibgeschützten Zugriff auf alle Haushalte. **Hinweis:** Diese Rolle bietet uneingeschränkten Zugriff, um alle Haushalte unabhängig von der Beziehung und anderen Zugriffskontrollen anzuzeigen.	Kundenservice-Haushalt (com.snc.household)	Intern
Serviceorganisation-Anzeige [sn_service_org.viewer]	Diese Rolle bietet schreibgeschützten Zugriff auf alle Serviceorganisationen.	Serviceorganisation (com.snc.service_organization)	Intern

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Fälle, Fallaufgaben und Kundendaten anzeigen (Fortsetzung)

Rolle	Beschreibung	Plugin	Anwendertyp
	Hinweis: Diese Rolle bietet uneingeschränkten Zugriff, um alle Serviceorganisationen unabhängig von anderen Zugriffskontrollen anzuzeigen.		

Berichte anzeigen und genaue Einblicke erhalten

Rolle	Beschreibung	Anwendertyp
Performance Analytics-Viewer [pa_viewer]	Diese Rolle kann: • Zeigen Sie Analytics Hub an. • Erstellen Sie Schwellenwerte und Ziele für Indikatoren. • Lesen, aktualisieren und löschen Sie die erstellten Schwellenwerte und Ziele. • Textanalyse-Widgets in Dashboards anzeigen.	Intern

Zeigen Sie Projekte und Projektaufgaben an

Rolle	Beschreibung	Enthält Rollen	Anwendertyp
Projekt-Stakeholder [sn_customerservice.projectstakeholder]	Diese Rolle kann: • Zeigen Sie alle Projekte an. • Zeigen Sie Projektinformationen an. • Zeigen Sie Projektaufgabeninformationen an.	sn_customerservice.projectstakeholder	Intern

Zugehörige Informationen

Rolle „Business-Stakeholder“ für PPM

Rolle „Business-Stakeholder“ für APM

Mit Business-Stakeholder installiert

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Explizite Rollen in CSM

Sie können internen Benutzern und externen Benutzern Zugriff auf Ihre Instanz gewähren. Möglicherweise möchten Sie jedoch nicht, dass beide Benutzertypen dieselben Zugriffsrechte haben. Um die Sicherheit zu erhöhen, muss jeder Benutzer mindestens eine Rolle besitzen, damit die Instanz zwischen internen und externen Benutzern unterscheiden kann.

Ab Release Paris können Benutzer nicht mehr beide expliziten Rollen (snc_internal und snc_external) haben. Auch durch Gruppen- und Rolleneinschluss dürfen nicht beide Rollen enthalten sein, da dies dazu führen würde, dass jedes Gruppenmitglied oder jeder Benutzer, der einer solchen Gruppe oder Rolle zugeordnet ist, automatisch beide Rollen hätte. ServiceNow AI Platform bricht jeden Vorgang ab, der ein solches Szenario hervorrufen würde.

Externe Benutzer müssen mindestens die Rolle snc_external erhalten. Die Rolle snc_external gibt an, dass es sich gegenüber Ihrer Organisation um einen externen Benutzer handelt. Sie sollten keinen Zugriff auf Ressourcen haben, es sei denn, dies wird ausdrücklich erlaubt durch ACLs für die Rolle snc_external oder zusätzliche Rollen, die die Rolle snc_external erben. Standardmäßig haben Benutzer mit der Rolle snc_external keinen Zugriff auf:

- Tabellen ohne die Rolle, die die Rolle snc_external oder public erbt
- Ressourcen vom Typ „nicht Datensatz“, z. B. Prozessoren und UI-Seiten, ohne Zugriff auf die Rolle „snc_external“ oder eine Rolle zu gewähren, die die Rolle „snc_external“ erbt.
- Platform Analytics-Dashboards.

Markieren Sie die Rolle snc_internal nicht als erweitert. Andernfalls können interne Benutzer nicht auf die Instanz zugreifen.

Empfohlene CSM-Rollen für interne und externe Benutzer

Kunden (externe Benutzer), die die Anwendung Customer Service Management verwenden, sollte entweder die Rolle sn_customerservice.customer oder sn_customerservice.consumer zugewiesen sein. Kundenservice-Mitarbeitern (interne Benutzer) sollte entweder die Rolle sn_customerservice_agent oder sn_customerservice_consumer_agent zugewiesen werden. Das System stellt sicher, dass dem gleichen Benutzer nicht die Rolle „Kunde“ (extern) und „Service Desk-Mitarbeiter“ (intern) zugewiesen ist.

Plugin „Explicit Roles“

Das „Customer Service“-Plugin (com.sn_customerservice) aktiviert das „Explicit Roles“-Plugin (com.glide.explicit_roles), das die Rollen „snc_external“ und „snc_internal“ hinzufügt. Wenn das Plugin aktiviert ist:

- Alle Benutzer müssen entweder die Rolle snc_internal (für den Zugriff auf interne Ressourcen) oder die Rolle snc_external (für den Zugriff auf externe Ressourcen) besitzen.
- Allen vorhandenen Benutzern wird automatisch die Rolle snc_internal zugewiesen. Durch diese Rolle werden die vorhandenen Zugriffsebenen und das Systemverhalten nicht geändert. Stattdessen stellt sie eine Kategorie bereit, um interne Benutzer von externen Benutzern zu unterscheiden. Alle internen Benutzer behalten dieselbe Zugriffsebene bei wie vor der Aktivierung des Plugins.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tipp: Um Änderungen an vorhandenen Funktionen für Benutzer zu verhindern, wird durch die Aktivierung des Plugins „Explicit Roles“ die Benutzerrolle snc_internal allen vorhandenen Benutzern in der Instanz zugewiesen. Dies schließt alle externen Benutzer ein, die hinzugefügt wurden, bevor das Plugin „Explicit Roles“ aktiviert wurde. Nachdem das Plugin „Explicit Roles“ aktiviert wurde, gehen Sie für alle externen Benutzer, die vor Aktivierung des Plugins „Explicit Roles“ hinzugefügt wurden, wie folgt vor:

- Entfernen Sie die Rolle snc_internal.
- Fügen Sie die Rolle snc_external hinzu.

Durch die vorstehenden Maßnahmen können Sie sicherstellen, dass externe Benutzer, die vor der Aktivierung des Plugins „Explicit Roles“ hinzugefügt wurden, keinen Zugriff auf interne Ressourcen haben, die nur internen Benutzern zur Verfügung stehen sollten.

- Neu erstellten Benutzern wird automatisch die Rolle snc_internal zugewiesen, wenn sie erstmalig versuchen, sich bei der Instanz anzumelden, es sei denn, ihnen wurde explizit die Rolle snc_external zugewiesen. Sie können die Rolle snc_external einem neuen Benutzer hinzufügen, bevor er sich zum ersten Mal bei der Instanz anmeldet, um externe Benutzerrechte bereitzustellen.

  Wichtig: Aktivieren Sie dieses Plugin während eines Wartungsfensters oder wenn nur wenige Benutzer angemeldet sind. Benutzern, die derzeit bei der Aktivierung des Plugins angemeldet sind, wird die Rolle snc_internal nicht dynamisch zugewiesen. Stattdessen müssen sich Benutzer abmelden und wieder anmelden, um die Rolle snc_internal zu erhalten. Sobald das Plugin aktiviert ist, können Sie die Rollen snc_internal und snc_external jederzeit hinzufügen oder entfernen, um Benutzerrechte zu ändern.

- Allen vorhandenen ACLs ohne Rollenanforderung wird automatisch die Rolle snc_internal zugewiesen. Da sowohl vorhandenen ACLs als auch Rollen die Rolle snc_internal zugewiesen ist, ändern sich die vorhandenen Zugriffsebenen nicht.
- Neu erstellten ACLs ohne Rollenanforderung wird automatisch die Rolle snc_internal zugewiesen. Diese Rollenzuweisung gilt nicht für neu erstellte ACLs mit zugewiesener Rolle.
- Für alle vorhandenen Prozessor-Datensätze [sys_processor] oder neu erstellte Prozessor-Datensätze [sys_processor] mit **Typ = Skript** wird die Rolle snc_internal automatisch zum Feld **Rollen** hinzugefügt, wenn das Feld leer ist.
- Um den Zugriff auf UI-Seiten auf interne Benutzer zu beschränken, weist das Plugin automatisch die Rolle snc_internal der * ACL mit dem **Typ ui_page** zu.
- Um den Zugriff auf Prozessoren auf interne Benutzer zu beschränken, weist das Plugin automatisch die Rolle snc_internal der * ACL mit dem **Typ processor** zu.
- Externe Benutzer müssen mindestens die Rolle snc_external erhalten, um auf die Instanz zuzugreifen. Diese Rolle wird automatisch externen Kontakten im Customer Service Portal zugewiesen. Wenn das Customer Service Portal nicht aktiviert ist, muss diese Rolle externen Benutzern manuell gewährt werden. Der Zugriff auf Datensätze wird über ACLs gewährt.

  Hinweis: Sie können die Funktion `IsPublic()` in Skripts für das Customer Service Portal verwenden, um die Datenschutzeinstellung für ein einzelnes, vom Client aufrufbares Script Include zu ändern. Weitere Informationen finden Sie unter Script Includes .

- Der Zugriff auf die Content Management System -Site ist ebenfalls betroffen. CMS ist mit Sites (content_site), Seiten (content_page) und anderen Ressourcen eingerichtet. Für einige Sites ist möglicherweise die **Anmeldeseite** konfiguriert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wenn für CMS-Sites die **Anmeldeseite** nicht konfiguriert ist, wird die Rolle public automatisch dem Feld **Leserollen** für Seiten (content_page) hinzugefügt, wenn das Feld leer ist.
- Wenn die **Anmeldeseite** für CMS-Sites konfiguriert ist, wird die Rolle snc_internal automatisch dem Feld **Leserollen** für Seiten (content_page) hinzugefügt, wenn das Feld leer ist.

- Der Zugriff auf die Service Portal -Site ist ebenfalls betroffen.

  Die Rolle snc_internal wird nicht automatisch zu sp_page-, sp_widget- oder sp_instance-Datensätzen hinzugefügt. Bei Bedarf können Sie neuen Datensätzen die Rolle zuweisen, indem Sie snc_internal im Feld **Rollen** als Standardwert für diese Datensätze zuweisen. Details zu diesem Prozess finden Sie unter Standardfeldwert angeben .

Verschieben Sie keine System-Update Sets zwischen Instanzen, unabhängig davon, ob das Plugin „Explicit Roles“ aktiviert oder deaktiviert ist.

Hinweis: Dieses Plugin erfordert auch das Plugin Contextual Security Manager .

Eigenschaft „glide.security.explicit_roles.internal_user_blacklist“

Für das Plugin „Explicit Roles“ wird vorausgesetzt, dass alle vorhandenen Benutzer in der Tabelle sys_user zum Zeitpunkt der Installation des Plugins interne Kunden sind. Ein Korrekturskript weist die Rolle snc_internal allen vorhandenen Benutzern und allen ACLs zu, die keine Rolle haben.

Das Korrekturskript schlägt möglicherweise fehl oder wird für einen Benutzer nicht rechtzeitig abgeschlossen, dessen Rolle nicht aktualisiert wurde und der versucht, auf eine Ressource zuzugreifen. Um diese potenzielle Lücke zu schließen, weist Contextual Security Manager (CSM) die Rolle snc_internal automatisch jedem Benutzer zu, der sich anmeldet und keine explizite Rolle hat (intern oder extern).

Darüber hinaus verfügt CSM über einen Geschäftsregelprozess, der die Rolle snc_external einer Klassifizierung ihrer Benutzer zuweist. Beim Importieren großer Mengen von externen CSM-Kunden wird der Workflow jedoch auf „false“ gesetzt, sodass Geschäftsregeln nicht ausgeführt werden. Wenn diese Benutzer versuchen, auf eine Ressource zuzugreifen, haben sie keine expliziten Rollen. Contextual Security Manager weist die Rolle snc_internal über einen regelmäßigen Auftrag mit dem Namen „Bericht zu Rufbereitschafts-Lücken-Konflikten“ zu, der alle 7 Tage ausgeführt wird. Wenn das Plugin „Explicit Roles“ aktiv ist, weist dieser Auftrag dem externen CSM-Benutzer die Rolle snc_internal zu, da der Benutzer nicht über die Rollen snc_internal oder snc_external verfügt.

Um zu verhindern, dass die Rolle snc_internal versehentlich externen Benutzern zugewiesen wird, enthält das Plugin „Explicit Roles“ die Eigenschaft `glide.security.explicit_roles.internal_user_blacklist`, mit der Benutzertypen ausgeschlossen werden, sodass sie unter keinen Umständen die Rolle snc_internal erhalten. Wenn in der Tabelle „glide.security.explicit_roles.internal_user_blacklist“ keine Benutzertypen vorhanden sind, weist Contextual Security Manager allen Benutzern standardmäßig die Rolle snc_internal zu. Wenn Klassennamen in der Tabelle „Schwarze Liste“ vorhanden sind und sich der Klassentyp sys_user in der Tabelle „Schwarze Liste“ befindet, weist CSM die Rolle snc_external zu. Andernfalls weist CSM wie gewohnt die Standardrolle snc_internal zu.

Für Release Paris ist diese Eigenschaft für zBoot-Instanzen standardmäßig aktiviert und für Upgrades standardmäßig deaktiviert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Externen Benutzer Zugriff auf Tabellen gewähren

Sie können externen Benutzern Zugriff auf eine Tabelle gewähren, indem Sie der Tabelle eine Rolle hinzufügen, die die Rolle snc_external erbt. Weitere Informationen finden Sie unter Externen Benutzern Zugriff auf eine Tabelle bereitstellen.

Die hasRoles()-Methode

Die Methode `hasRoles()` ist zwar noch verfügbar, wird aber im Geneva-Release abgeschafft. Verwenden Sie stattdessen die Methode `hasRole(role name)`.

Wenn Sie die Methode `hasRoles()` verwenden, beachten Sie die folgenden Änderungen:

- Diese Methode schließt die snc_internal-Standardrolle automatisch aus, wenn sie nach Rollen sucht. Dies bedeutet, dass die Methode `hasRoles()` immer noch **false** zurückgibt, wenn ein Benutzer nur über die Rolle snc_internal verfügt.
- Wenn der Benutzer die Rolle „snc_external“ hat, gibt die Methode **false** zurück, da die Instanz externe Benutzer als ohne Rolle betrachtet.

Gegenseitiger Ausschluss: snc_external und snc_internal

Die ServiceNow AI Platform verhindert, dass Benutzer gleichzeitig über beide Rollen snc_external und snc_internal verfügen. Die ServiceNow AI Platform wendet diesen gegenseitigen Ausschluss überall im System an und schreibt Fehlermeldungen für jeden Konflikt in die Protokolle.

Hinweis: ACLs können beide Rollen haben, wenn die ACL-Ressourcen für alle Benutzer zugänglich sein sollen.

Beispiel: Einem Benutzer beide expliziten Rollen hinzufügen (direkte Kollision):

1. Weisen Sie Benutzer Abel Tuter die Rolle snc_internal zu.
2. Weisen Sie Benutzer Abel Tuter die Rolle snc_external zu.

Ergebnis: Das Hinzufügen der Rolle snc_external schlägt fehl, da Abel Tuter die Rolle snc_internal hat.

Beispiel: Einer Gruppe beide expliziten Rollen hinzufügen (direkte Kollision):

1. Stellen Sie sich eine Gruppe namens Testgruppe vor, der derzeit keine expliziten Rollen zugewiesen sind.
2. Fügen Sie Abel Tuter der Testgruppe hinzu.
3. Fügen Sie die Rolle snc_external der Testgruppe hinzu.

Ergebnis: Das Hinzufügen der Rolle snc_external schlägt fehl, da Abel Tuter die Rolle snc_internal hat und nicht beide Rollen haben kann.

Beispiel: Eine explizite Rolle einer Gruppe zuweisen, in der ein Gruppenmitglied die explizite Rolle hat, die einen Konflikt verursacht (indirekte Kollision):

1. Weisen Sie Benutzer Abel Tuter die Rolle snc_internal zu.
2. Stellen Sie sich eine Gruppe namens Testgruppe vor, der derzeit keine expliziten Rollen zugewiesen sind.
3. Fügen Sie Abel Tuter der Testgruppe hinzu.
4. Fügen Sie die Rolle snc_external der Testgruppe hinzu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnis: Das Hinzufügen der Rolle snc_external zur Gruppe schlägt fehl, da Abel Tuter die Rolle snc_external durch seine Zugehörigkeit zur Gruppe erben würde. Beide expliziten Rollen würden demselben Benutzer zugewiesen, was nicht zulässig ist.

Weitere Beispiele finden Sie in der folgenden Tabelle:

Rolle	Versuchte Aktion	Ergebnis
Direkte Kollision		
Der Benutzer hat die Rolle snc_internal.	Fügen Sie die Rolle snc_external hinzu.	Die Aktion wird abgebrochen.
Der Benutzer hat die Rolle snc_external.	Fügen Sie die Rolle snc_internal hinzu.	Die Aktion wird abgebrochen.
Der Benutzer hat keine explizite Rolle.	Fügt die Rolle snc_internal oder snc_external hinzu.	Die Rolle wird hinzugefügt.
Der Benutzer hat beide explizite Rollen (vorhandene Kollision).	Fügen Sie den Benutzer einer Gruppe ohne Rollen hinzu.	Die Aktion wird abgebrochen.
Eine Rolle, die keinem Benutzer zugeordnet ist, enthält die Rolle snc_internal.	Fügen Sie die Rolle snc_external hinzu.	Die Aktion wird abgebrochen.
Eine Rolle, die keinem Benutzer zugeordnet ist, enthält die Rolle snc_external.	Fügen Sie die Rolle snc_internal hinzu.	Die Aktion wird abgebrochen.
Der Rolle enthält beide explizite Rollen (vorhandene Kollision).	Fügen Sie die Rolle einem Benutzer, einer Rolle oder einer Gruppe hinzu.	Die Aktion wird abgebrochen.
Eine Gruppe ohne Mitglieder hat die Rolle snc_internal.	Fügen Sie die Rolle snc_external hinzu.	Die Aktion wird abgebrochen.
Eine Gruppe ohne Mitglieder hat die Rolle snc_external.	Fügen Sie die Rolle snc_internal hinzu.	Die Aktion wird abgebrochen.
Eine Gruppe ohne Mitglieder hat keine Rollen.	Fügt die Rolle snc_internal oder snc_external hinzu.	Die Rolle wird hinzugefügt.
Indirekte Kollision		
Rolleneinschluss mit Kollision	1. Gewähren Sie einem Benutzer mit der Rolle snc_internal die Testrolle. 2. Fügen Sie der Testrolle die Rolle snc_external hinzu.	Die Aktion wird abgebrochen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rolle	Versuchte Aktion	Ergebnis
Rolleneinschluss ohne Kollision	1. Gewähren Sie einem Benutzer ohne Rolle die Testrolle. 2. Fügen Sie der Testrolle die Rolle snc_external hinzu.	Die Rolle wird sowohl dem Benutzer als auch der Testrolle hinzugefügt.
Gruppeneinschluss mit Kollision	1. Fügen Sie einen Benutzer mit der Rolle snc_internal der „Testgruppe 2“ (untergeordnete Gruppe von Testgruppe 1) hinzu. 2. Fügen Sie Testgruppe 2 die Rolle snc_external hinzu. 3. Fügen Sie die Rolle snc_external der übergeordneten Gruppe „Testgruppe 1“ (übergeordnete Gruppe von Testgruppe 2) hinzu.	Die Aktion wird abgebrochen.
Gruppeneinschluss ohne Kollision	1. Fügen Sie einen Benutzer ohne Rolle der Gruppe „Testgruppe 2“ (untergeordnete Gruppe von Testgruppe 1) hinzu. 2. Fügen Sie die Rolle snc_external oder snc_internal der „Testgruppe 1“ (übergeordnete Gruppe der Testgruppe 2) hinzu.	Die Rolle wird der übergeordneten Gruppe, der untergeordneten Gruppe und dem Benutzer hinzugefügt.
Gruppeneinschluss plus Rolleneinschluss mit Kollision	Fügen Sie contains_external der Testgruppe 1, der übergeordneten Gruppe von Testgruppe 2, hinzu.	Testgruppe 1 und Testgruppe 2 erhalten beide contains_external, aber sie erhalten nicht explizit die Rolle snc_external.
	Fügen Sie die Rolle snc_internal der Testgruppe 2, der untergeordneten Gruppe von Testgruppe 1, hinzu.	Die Aktion wird abgebrochen.
Änderung der übergeordneten Gruppe plus Gruppeneinschluss	1. Entfernen Sie Testgruppe 1 als übergeordnete Gruppe von Testgruppe 2. 2. Fügen Sie der Testgruppe 1 die Rolle snc_internal hinzu. 3. Fügen Sie Testgruppe 2 die Rolle snc_external hinzu. 4. Legen Sie in Testgruppe 2 die Testgruppe 1 als übergeordnete Gruppe fest, und speichern Sie.	Die Aktion wird abgebrochen. Wiederholen Sie diesen Vorgang für bereits geschachtelte Gruppen, erwarten Sie derselbe Ergebnis.

Die Ursache einer abgebrochenen Aktion wird in der Fehlermeldung angezeigt und muss behoben werden, bevor ein erneuter Versuch erfolgreich verlaufen kann.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Für direkte Fälle, z. B. Hinzufügen einer expliziten Rolle zu einem einzelnen Benutzer, überprüfen Sie, welche explizite Rolle der Benutzer haben soll. Wenn der Benutzer über die falsche explizite Rolle verfügt, muss diese zuerst entfernt und dann die richtige explizite Rolle hinzugefügt werden.

Für indirekte Fälle, z. B. Hinzufügen einer expliziten Rolle zu einer Gruppe (sodass einem Gruppenmitglied beide expliziten Rollen zugewiesen werden), überlegen Sie, ob dieser Benutzer in der Gruppe sein soll. Bestimmen Sie auch, ob die explizite Rolle der Gruppe zugewiesen werden soll. Dies schließt auch Fälle ein, in denen die Rolle durch die Gruppenhierarchie und durch Rolleneinschluss geerbt wird.

Beachten Sie, dass die ServiceNow AI Platform nur die erste mögliche Kollision meldet. Wenn nach Aufhebung der Kollision erneute Versuche wieder fehlschlagen, wobei eine andere Ursache vorliegt, sollten Sie die relevanten gegenseitigen Abhängigkeiten von Benutzern/Gruppen/Rollen umfassender analysieren. Dabei sollten Sie gegebenenfalls überdenken, wie Gruppen- und Rolleneinschlüsse aufgebaut sind.

Externen Benutzern Zugriff auf eine Tabelle bereitstellen

Um Benutzern mit nur der Rolle snc_external den Zugriff auf die Listenansicht einer Tabelle zu ermöglichen, müssen Sie eine Reihe von ACLs erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: security_admin

Prozedur

1. Auf eine privilegierte Rolle hochstufen .
2. Erstellen Sie eine ACL-Regel Mit den folgenden Einstellungen:
   - **Typ**: ui_page
   - **Operation**: Lesen
   - **Name**: {table_name}_list
   - **Erforderliche Rolle**: snc_external
3. Fügen Sie in der standardmäßigen **Lese**-ACL für die Tabelle **snc_external** in die Liste „Erforderliche Rolle“ hinzu.
   Erstellen Sie die ACL, wenn sie nicht bereits vorhanden ist.
4. Verwenden Sie diese Einstellungen, um eine andere ACL zu erstellen:
   - **Typ**: ui_page
   - **Operation**: Lesen
   - **Name**: {table_name}
   - **Erforderliche Rolle**: snc_external
5. Verwenden Sie diese Einstellungen, um eine weitere ACL zu erstellen, um dem Benutzer Schreibzugriff für ein Feld in der Tabelle zu gewähren:
   - **Typ**: Datensatz
   - **Operation**: Erstellen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Name**: {table_name} {column_name}
- **Erforderliche Rolle**: snc_external

Wiederholen Sie diesen Schritt für jedes Feld, auf das Sie dem Benutzer Schreibzugriff gewähren möchten. Verwenden Sie ein Sternchen * anstelle des Spaltennamens, um Zugriff auf alle Felder gleichzeitig bereitzustellen.

Benutzerdefinierte Benutzerrollen erstellen

Systemadministratoren können benutzerdefinierte Rollen erstellen oder den Zugriff vorhandener Rollen mithilfe von Skripteinbindungen und Erweiterungspunkten/Instanzen ändern.

Die Kundenservice-Management Die Anwendung verwendet Plattform-ACLs und Abfragegeschäftsregeln, um den Datenzugriff basierend auf Anwenderrollen zu beschränken. Bei Bedarf können Anwender mit der Administratorrolle anwenderdefinierte Rollen erstellen oder den Zugriff auf vorhandene Rollen mithilfe von Skripteinbindungen und Erweiterungspunkten/-Instanzen ändern.

- Das Skript enthält Store-JavaScript-Funktionen und -Klassen zur Verarbeitung der Rollenzugriffssteuerungslogik.
- Erweiterungspunkte/-instanzen bestimmen Orte, an denen benutzerdefinierte Skripts aufgerufen und dann verarbeitet werden können, um die Basisfunktionalität zu erweitern.

Der Administrator kann die Erweiterungspunkte/Instanzen verwenden, um eine eigene Rollenzugriffskonstantendatei zu erstellen, ähnlich wie CSQueryBRUtilOBConstants.

Der Administrator kann eine Erweiterungsinstanz für den vorhandenen Erweiterungspunkt erstellen und damit anwenderdefinierte Rollenkonfigurationskonstanten definieren. Die folgenden Elemente sind in der Anwendung Kundenservice-Management enthalten:

- global.CSQeryExtensionPoint: Der bereitgestellte Erweiterungspunkt für die CSM-Rollenkonfiguration
- instance.CSQueryExtensioninstanceOOB: Die bereitgestellte Erweiterungsinstanz für die CSM-Rollenkonfiguration

So erstellen Sie eine Rolle:

1. Erstellen Sie eine konstante Datei, um die Konfigurationen für die neue Rolle ähnlich wie CSQueryBRUtilOBConstants zu speichern. Zum Beispiel:

```
CSQueryBRUtilOOBConstantstest.ROLE_PERMISSIONS_POOL = {

 'sn_customerservice.customer_new_role':{ 'sn_customerservice_case':{'condition':['my_new_
condition']},
} ,
```

2. Erstellen Sie eine Erweiterungsinstanz, um die Logik zu speichern, die diese neue Konstantendatei an CSQueryBRUtil zurückgibt.
3. Stellen Sie sicher, dass sich diese Rolle in der Instanz befindet und die Rolle sn_esm_user enthält.
4. Weisen Sie diese neue Rolle einem Kontakt zu.
5. Erstellen oder ändern Sie die ACLs, und fragen Sie die Geschäftsregeln für diese Rolle nach Bedarf ab.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen zum Ändern von ACLs und Abfragen von Geschäftsregeln finden Sie unter KB0685767 .

Zugehörige Informationen

- Erweiterungspunkte verwenden, um die Anwendungsfunktionalität zu erweitern
- Geskriptete Erweiterungspunkte in serverseitigen Skripten verwenden
- UI-Erweiterungspunkte in serverseitigen UI-Makros verwenden
- Client-Erweiterungspunkte beim clientseitigen UI-Skripting verwenden

Mit Kundenservice-Management installierte Skripteinbindungen

Skripteinbindungen werden bei der Aktivierung von Kundenservice-Management hinzugefügt.

Mit Kundenservice-Management installierte Skripteinbindungen

Skripteinbindung	Beschreibung
CSEMailUtil	Wird für E-Mail-Aktionen und Benachrichtigungen im Kundenservicefall verwendet.
CSPortalUtil	Hilfsfunktionen für das Self-Service-Portal des Kunden.
AccountTeamUtil	Util-APIs für das Kundenservice-Management Account-Team-Zuständigkeitsmodul.
AjaxCustomerServiceSearch	Ajax-Klasse, die die Suchergebnisse der Knowledge Base bereitstellt.

Mit Kundenservice-Management installierte Client-Skripts

Client-Skripts werden bei der Aktivierung von Kundenservice-Management hinzugefügt.

Mit Kundenservice-Management installierte Clientskripts

Client-Skript	Tabelle	Beschreibung
Kanal und Status für Kunden schreibgeschützt	Fall [sn_customerservice_case]	Legt fest **Kanal** Und **Status** Felder, die im Fallformular schreibgeschützt sein sollen, das der Kunde im Kundenportal anzeigen kann.
Installierte kontextbezogene Sicherheit überprüfen	Kontakt [customer_contact]	Überprüft, ob das Plugin „Contextual Security“ (com.glide.role_management) installiert ist, bevor ein Kundenkontakt erstellt wird.
Kunden-Fallansicht	Fall [sn_customerservice_case]	Blendet bestimmte Elemente im Fallformular in die MSS-Ansicht aus.
Leeres Fallformular bei Account-Änderung	Fall [sn_customerservice_case]	Wenn Sie den Wert in ändern **Account** Feld im Fallformular werden die Werte in den folgenden Feldern gelöscht: **Partner** , **Partnerkontakt** , **Asset** , **Berechtigung** , **Vertrag** , Und **Kontakt** .
Leerer Partnerkontakt bei Partneränderung	Fall [sn_customerservice_case]	Wenn Sie den Wert in ändern **Partner** Feld im Fallformular **Partnerkontakt** Feld wird ebenfalls gelöscht.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Kundenservice-Management installierte Clientskripts (Fortsetzung)

Client-Skript	Tabelle	Beschreibung
Aktivitätenstrom ausblenden	Kontakt [customer_contact]	Blendet den Aktivitätenstrom oben im Formular-Header aus.
Anlagensymbol ausblenden	Registrierungsanforderung [sn_customerservice_registration]	Blendet das Anlagensymbol oben im Formular-Header aus.
Symbole im Header ausblenden	Fall [sn_customerservice_case]	Blendet das E-Mail-Symbol im Menü „Weitere Optionen“ und im Aktivitätenstrom oben im Formular-Header aus. Blendet auch das Buchsymbol neben dem Feld **Kurzbeschreibung** im Formular aus.
Vorschlag neben Kurzbeschreibung ausblenden	Fall [sn_customerservice_case]	Blendet das Vorschlagsymbol neben dem Feld **Kurzbeschreibung** aus.
Feld schreibgeschützt machen	Account-Beziehungstyp [sn_customerservice_account_relationship_type]	Setzt die Felder **Von** und **An** auf schreibgeschützt, sobald ein Datensatz in der Tabelle „Account-Beziehungstyp“ (sn_customerservice_account erstellt wird.
Glide-Liste für neuen Termin öffnen	Termin [sn_customerservice_appointment]	Öffnet die Glide-Liste, um den Benutzer für einen Termin für neue Datensätze auszuwähle
Kontakt Firma ausfüllen	Fall [sn_customerservice_case]	Wenn im Feld **Kontakt** ein Benutzername ausgewählt ist, wird das Feld **Account** mit de Account-Informationen des Kontakts ausgefül
Vertrag ausfüllen	Fall [sn_customerservice_case]	Füllt das Feld **Vertrag** aus, wenn das Feld **Account** ausgefüllt wird.
Vertrag und Berechtigung ausfüllen	Fall [sn_customerservice_case]	Füllt die Felder **Vertrag** und **Berechtigung**aus, wenn das Feld **Account** ausgefüllt wird.
Berechtigung ausfüllen	Fall [sn_customerservice_case]	Füllt das Feld **Berechtigung** aus, wenn das Feld **Account** ausgefüllt wird.
Produkt ausfüllen	Fall [sn_customerservice_case]	Wenn ein Asset im Feld **Asset** ausgewählt wird, wird das Feld **Produkt** mit dem Produktmodell des Assets ausgefüllt.
Registrierungscode schreibgeschützt	Registrierungsanforderung [sn_customerservice_registration]	Legt das Feld **Registrierungscode** auf schreibgeschützt fest.
Account-Lesevorgang beim Laden festlegen	Account-Teammitglieder [sn_customerservice_team_member]	Legt fest **Account** Feld, das für einen neuen Datensatz schreibgeschützt sein soll, wenn der

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Kundenservice-Management installierte Clientskripts (Fortsetzung)

Client-Skript	Tabelle	Beschreibung
		Account beim Laden des Formulars nicht leer ist.
Asset als schreibgeschützt festlegen	Asset-Kontakt [sn_customerservice_m2m_asset_contact]	Legen Sie fest **Asset** Feld, das für ein neues Formular schreibgeschützt sein soll, wenn der Asset-Wert nicht leer ist.
Partner-Feld anzeigen	Fall [sn_customerservice_case]	Zeigt das Feld **Geöffnet von** im Fallformula an.
Spezielle Bearbeitungsnotizen für Fall	Fall [sn_customerservice_case]	Zeigt alle speziellen Bearbeitungsnotizen mit dem Anzeigetyp „Warnung“ an, die sich auf d aktuellen Datensatz beziehen.
Produktberechtigung validieren	Berechtigung [service_entitlement]	Zeigt eine Feld-Warnmeldung für das Feld **Pr Einheit** an, wenn ein Produkt ausgewählt wir die Felder **Asset**, **Vertrag** und **Account** jedoch leer sind.

Mit Kundenservice-Management installierte Business Rules

Geschäftsregeln werden bei der Aktivierung von Kundenservice-Management hinzugefügt.

Die folgende Tabelle beschreibt die Business-Regeln und die zugehörigen Tabellen, die mit hinzugefügt werden Kundenservice-Management.

Mit hinzugefügte Business-Regeln Kundenservice-Management

Business-Regel	Tabelle	Beschreibung
Account-Abfrage nach Kunde	Account [customer_account]	Fragt den Account nach dem Kundenkontakt ab.
Account-Beziehung Anzeigeregel	Account-Beziehung [account_relationship]	Zeigt die korrekten Werte in bidirektionalen Diagramm in Account-Beziehungsformular an.
Kundenrolle zu Kontakten hinzufügen	Kontakt [customer_contact]	Fügt einem Kundenkontakt die Kundenrolle (sn_customerservice.customer) hinzu, wenn der Kontakt keine zugewiesenen Rollen hat oder wenn die Benutzer-ID für den Kontakt festgelegt wurde.
Externe snc-Rolle zu Kontakten hinzufügen	Kontakt [customer_contact]	Fügt jedem Kontakt die snc_external-Benutzerrolle hinzu.
Primären Kontakt zu Asset-Kontakt hinzufügen	Asset [alm_asset]	Wenn einem Asset ein neuer primärer Kontakt zugewiesen wird, wird der primäre

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit hinzugefügte Business-Regeln Kundenservice-Management (Fortsetzung)

Business-Regel	Tabelle	Beschreibung
		Kontakt dem Asset-Kontakt hinzugefügt.
Genehmiger-Abfrage nach Kunde	Genehmigung [sysapproval_approver]	Fragt den Genehmiger für einen Kundenkontakt ab.
Asset-Abfrage nach Kunde	Asset [alm_asset]	Fragt die Assets für einen Kundenkontakt ab.
Geschäftsregel für automatische Bewertung	Fall [sn_customerservice_case]	Löst eine Kundenzufriedenheitsumfrage aus, wenn ein Fall auf **Geschlossen** gesetzt wird.
Fallabfrage nach Kunde	Fall [sn_customerservice_case]	Fragt die Fälle nach einem Kundenkontakt ab.
Fallanzeige-Regel	Fall [sn_customerservice_case]	Eine Anzeige-Geschäftsregel im Fallformular, die beim Anzeigen eines Falls einige Werte an den Browser übergibt.
Warten in Offen ändern	Fall [sn_customerservice_case]	Ändert den Fallstatus von **Auf Info warten** zu **Offen**.
Duplikat prüfen	Asset-Kontakt [sn_customerservice_m2m_asset_contact]	Sucht nach doppelten Datensätzen, bevor ein neuer Asset-Kontakt erstellt wird.
Duplikat auf Zuständigkeit prüfen	Kontaktbeziehung [sn_customerservice_contact_relationship]	Prüft auf doppelte Verantwortlichkeiten, bevor eine neue Kontaktbeziehung erstellt wird.
Duplikat auf Zuständigkeit prüfen	Asset-Kontakt [sn_customerservice_m2m_asset_contact]	Prüft auf doppelte Verantwortlichkeiten, bevor ein neuer Asset-Kontakt erstellt wird.
Rollen snc_external vorhanden prüfen	Kontakt [customer_contact]	Überprüft, ob das Plugin com.glide.security_schema aktiviert ist.
Kontaktabfrage für Kunden	Kontakt [customer_contact]	Fragt die Kontakte für einen Kunden ab.
Vertragsabfrage für Kunden	Vertrag [ast_contract]	Fragt die Verträge für einen Kunden ab.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit hinzugefügte Business-Regeln Kundenservice-Management (Fortsetzung)

Business-Regel	Tabelle	Beschreibung
Bidirektionale Beziehung erstellen	Account-Beziehung [account_relationship]	Nachdem eine Account-Beziehung erstellt wurde, erstellt diese Geschäftsregel den bidirektionalen Account-Beziehungsdatensatz.
Account-Kontakte und Assets löschen	Account-Beziehung [account_relationship]	Wenn eine Account-Beziehung gelöscht wird, löscht diese Geschäftsregel die entsprechenden Account- und Asset-Kontakte.
Beziehungstyp löschen	Bezeichnung [account_relationship_type]	Überprüft, ob Beziehungsdatensätze einen Beziehungstyp verwenden, bevor dieser Beziehungstyp gelöscht wird.
Zuständigkeitsdefinition löschen	Zuständigkeitsdefinition [sn_customerservice_responsibility_def]	Überprüft, ob Account-Teammitglieder eine Zuständigkeitsdefinition verwenden, bevor diese Zuständigkeitsdefinition gelöscht wird.
Anforderungsnachricht anzeigen	Registrierungsanforderung [sn_customerservice_registration]	Nach Einreichung der Registrierungsanforderung wird die Informationsnachricht an den Benutzer angezeigt
Regel anzeigen	Registrierungsanforderung [sn_customerservice_registration]	Zeigt die Nachricht an, um Benutzer daran zu erinnern, einen korrekten Registrierungscode einzugeben
Berechtigungsabfrage für Kunden	Berechtigung [service_entitlement]	Fragt die Berechtigungen für einen Kundenkontakt ab.
Fall-Arbeitsnotizen einfügen	Termin [sn_customerservice_appointment]	Aktualisiert die Fall-Arbeitsnotizen mit den Termindetails, wenn ein Termin erstellt wird.
Unternehmen für Fall ausfüllen	Fall [sn_customerservice_case]	Füllt das Feld **Firma** im Fallformular basierend auf dem im Feld **Kontakt** eingegebenen Namen aus.
Erste Antwortzeit festlegen	Fall [sn_customerservice_case]	Wenn ein Fall erstellt oder aktualisiert wird, legt diese Regel die aktuelle Zeit im Feld first_response_time fest. Wird auch verwendet, wenn ein Fall auf **Gelöst** oder **Auf**

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit hinzugefügte Business-Regeln Kundenservice-Management (Fortsetzung)

Business-Regel	Tabelle	Beschreibung
		Info warten festgelegt wird oder wenn Kommentare oder Abschlussnotizen hinzugefügt werden. **Hinweis:** Das Feld first_response_time wird nicht verwendet.
Account basierend auf reg-Code aktualisieren	Registrierungsanforderung [sn_customerservice_registration]	Validiert den Registrierungscode für die Registrierung und weist den dem Registrierungscode zugeordneten Account zu.
Account-Beziehungsbezeichnungen aktualisieren	Account-Beziehungstyp [sn_customerservice_account_relationship_type]	Wenn die Bezeichnungen für einen Account-Beziehungstyp aktualisiert werden, aktualisiert diese Geschäftsregel alle zugehörigen Account-Beziehungsdatensätze.
Fallberechtigung bei Abschluss aktualisieren	Fall [sn_customerservice_case]	Aktualisiert die zugeordnete Berechtigung, wenn der Status eines Falls auf **Geschlossen** gesetzt wird.
Fall-Arbeitsnotizen aktualisieren	Termin [sn_customerservice_appointment]	Fügt dem Fall Arbeitsnotizen hinzu, wenn ein Termin für den Fall aktualisiert wird.
Fall-Arbeitsnotizen aktualisieren	Knowledge [kb_knowledge]	Fügt dem Fall Arbeitsnotizen hinzu, wenn ein mit dem Fall verknüpfter Wissensartikel aktualisiert wird.
Übergeordneten Fall für neue Aufgabe aktualisieren	Aufgabe [sn_customerservice_task]	Aktualisiert den Fall, wenn eine neue Fallaufgabe erstellt wird.
Übergeordneten Fall für Statusänderung aktualisieren	Aufgabe [sn_customerservice_task]	Aktualisiert den Fall, wenn eine neue Fallaufgabe geändert wird.
Beziehungsbezeichnung aktualisieren	Account-Beziehung [account_relationship]	Aktualisiert die Beziehungsbezeichnungen für bidirektionale Account-Beziehungen.
Benutzer-Aufgabenstatus aktualisieren	Fall [sn_customerservice_case]	Berechnet die Arbeitslast für den Kundenservice-Mitarbeiter basierend auf der Anzahl der dem Mitarbeiter zugewiesenen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit hinzugefügte Business-Regeln Kundenservice-Management (Fortsetzung)

Business-Regel	Tabelle	Beschreibung
		Fälle. Aktualisiert auch die letzte zugewiesene Zeit. Diese Regel wird von der Übereinstimmungsregel-Engine verwendet.
Registrierung validieren	Registrierungsanforderung [sn_customerservice_registration]	Überprüft, ob die Registrierung basierend auf der E-Mail-Adresse des Benutzers gültig ist. Wenn der Benutzer im System vorhanden ist oder eine Anforderung bereits übermittelt wurde und sich im Status „Ausstehend“ befindet, ist die Registrierungsanforderung nicht zulässig.

Mit CSM-Arbeitsbereichen installierte Komponenten

Mit CSM-Arbeitsbereichen werden verschiedene Arten von Komponenten installiert.

Rollen

Die Benutzerrolle Agent Workspace (agent_workspace_user) wird der Rolle Service Management-Mitarbeiter (sn_esm_agent) hinzugefügt. Die Rolle ist für den Zugriff auf „Mitarbeiterbereich für CSM“ erforderlich.

Formularansichten

Kundenservice-Mitarbeiter können Formulare in der Formularansicht des CSM-Arbeitsbereichs (workspace_csm) anzeigen, falls diese für bestimmte Datensatztypen vorhanden sind. Andernfalls können die Kundenservice-Mitarbeiter Formulare in der Formularansicht des Arbeitsbereichs anzeigen.

Tabellen

In CSM-Arbeitsbereichen werden mehrere Kundenservice-Management-Tabellen mit den Ansichtslayouts „Workspace“ und „CSM Workspace“ bereitgestellt.

Tabellen in der Arbeitsbereichansicht

Die Ansicht „Workspace“ wird für die folgenden Tabellen bereitgestellt:

- Fall (sn_customerservice_case)
- Verbraucher (csm_consumer)
- Account (customer_account)
- Kontakt (customer_contact)
- Account-Beziehung (account_relationship)
- Asset (alm_asset)

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Vertrag (ast_contract)
- Produktmodell (cmdb_model)
- Berechtigung (service_entitlement)
- Aufgabe (sn_customerservice_task)
- Termine (sn_customerservice_appointment)
- Kontaktbeziehung (sn_customerservice_contact_relationship)
- Eskalation (sn_customerservice_escalation)
- Bestellung (csm_order)
- Auftragsfall (csm_order_case)
- Spezielle Bearbeitungsnotizen (sn_shn_notes)
- Bestellposition (csm_order_line_item)
- Asset-Kontakt (sn_customerservice_m2m_asset_contact)
- Account-Teammitglieder (sn_customerservice_team_member)
- Community-Profil-Tabelle (sn_app_cs_social_social_profile)
- Community-Protokoll-Tabelle (sn_app_cs_social_social_log)
- Tabelle „Auf Aufgaben angewendetes Wissen“ (m2m_kb_task)

Tabellen in der CSM-Arbeitsbereich-Ansicht

Die Ansicht „CSM Workspace“ (workspace_csm) wird für die folgenden Tabellen bereitgestellt:

- Interaktion (interaction)
- Standort (cmn_location)

Die CSM-Arbeitsbereichsansicht für diese Tabellen ähnelt der jeweiligen Plattform-Standardschnittstellenansicht.

Listen

Die Listenkategorien und gefilterten Listen, die für Kundenservice-Mitarbeiter in CSM-Arbeitsbereichen konfiguriert wurden.

Listen und gefilterte Listen für Kundenservice-Mitarbeiter

Listenkategorie	Gefilterte Listen	Beschreibung
Fälle	Meine Fälle	Dem Kundenservice-Mitarbeiter zugewiesene Fälle.
	Meine offenen Elemente	Dem Kundenservice-Mitarbeiter zugewiesene offene Fälle.
	Nicht zugewiesen für meine Gruppen	Fälle, die einer beliebigen Gruppe des Kundenservice-Mitarbeiters angehören, die jedoch noch keinem Mitarbeiter zugewiesen wurden.
	Alle	Alle Kundenservicefälle.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Listen und gefilterte Listen für Kundenservice-Mitarbeiter (Fortsetzung)

Listenkategorie	Gefilterte Listen	Beschreibung
Verwaltung schwerwiegender Probleme	Schwerwiegende Fälle	Schwerwiegende Fälle, die akzeptiert wurden.
Kunde	Accounts	Eine Liste von Kunden-Accounts.
	Partner	Eine Liste von Partner-Accounts.
	Kontakte	Eine Liste von Kundenkontakten.
	Verbraucher	Eine Liste der Verbraucher.
Interaktionen	Meine Interaktionen	Interaktionen, die dem Kundenservice-Mitarbeiter zugewiesen sind (der Name des Mitarbeiters wird im Interaktionsdatensatz im Feld **Zugewiesen an** angezeigt).
Knowledge	Meine Knowledge Base-Artikel	Vom Kundenservice-Mitarbeiter verfasste Wissensartikel (der Name des Mitarbeiters wird im Feld **Autor** angezeigt). **Hinweis:** Diese Liste wird im Listenbereich angezeigt, wenn das Knowledge Management Advanced Installer-Plugin (com.snc.knowledge_advanced.installer) aktiviert wird.
Katalogaufgaben	Meinen Gruppen zugewiesen	Katalog-Aufgaben, die den Gruppen des aktuellen Kundenservice-Mitarbeiters zugewiesen sind.

Hinweis: Zusätzliche gefilterte Listen werden im Listenbereich angezeigt, wenn ein Kundenservice-Mitarbeiter auch die itil-Rolle innehat.

Mit zusätzlichen Plugins für Kundenservice-Management installierte Komponenten

Verschiedene Arten von Komponenten werden mit den zusätzlichen Plugins für die Anwendung Kundenservice-Management installiert.

Mit zusätzlichen Plugins für CSM installierte Komponenten

Mit CTI Softphone installierte Komponenten	• Tabellen • Business-Regeln • Skripteinbindungen
Mit Customer Service CTI Demodaten installierte Komponenten	Business-Regeln
Mit OpenFrame installierte Komponenten	• Tabellen • Rollen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit zusätzlichen Plugins für CSM installierte Komponenten (Fortsetzung)

	• Business-Regeln • Skripteinbindungen • UI-Makros
Mit speziellen Bearbeitungsnotizen installierte Komponenten	• Tabellen • Rollen • Eigenschaften • Business-Regeln • Client-Skripts • Skripteinbindungen
Mit Targeted Communications installierte Komponenten	• Tabellen • Rollen • Eigenschaften
Mit Produktbezogene Wissensdatenbank-Berechtigungen installierte Komponenten	• Business-Regeln • Eigenschaften
Mit Self Service-Password Reset installierte Komponenten	Skripteinbindungen

Mit CTI Softphone installierte Komponenten

Mit CTI Softphone werden verschiedene Arten von Komponenten installiert.

Mit CTI Softphone installierte Tabellen

Tabellen werden mit der Aktivierung von CTI Softphone hinzugefügt.

Tabellen für die Aktivierung des CTI-Softphones

Tabelle	Beschreibung
Benutzer-CTI-Status	Speichert den Verfügbarkeitsstatus des Mitarbeiters.

Mit CTI Softphone installierte Skripteinbindungen

Skripteinbindungen werden mit der Aktivierung von CTI Softphone hinzugefügt.

Skripteinbindung	Beschreibung
CTIAjaxUtility	Ajax-Klasse, die Hilfsfunktionen bereitstellt, um Benutzerstatus festzulegen und abzurufen, den Kontext des eingehenden Anrufs abzurufen, einen Anruf zu protokollieren und einen Anruf in die Warteschlange zu versetzen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit CTI Softphone installierte Geschäftsregeln

Geschäftsregeln werden mit der Aktivierung von CTI Softphone hinzugefügt.

Business-Regel	Tabelle	Beschreibung
Verfügbaren Benutzer für Incident-Aufgabe weiterleiten	Benutzer-CTI-Status [user_cti_status]	Demo-Geschäftsregel, um einen Anruf basierend auf übereinstimmenden Regeln aus der Warteschlange zu entfernen, wenn ein Mitarbeiter verfügbar wird.

Mit Customer Service CTI Demodaten installierte Komponenten

Mit Customer Service CTI Demodaten werden verschiedene Arten von Komponenten installiert.

Hinweis: Ab dem Yokohama-Release werden CTI-Demodaten des Kundenservice auf die zukünftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. ServiceNow Voice mit Amazon Connect bietet die neueste Experience für diese Funktionalität.

Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Ausgliederungsprozess) in der Knowledge Base des Now Support.

Mit Customer Service CTI Demodaten installierte Geschäftsregeln

Geschäftsregeln werden mit der Aktivierung von Customer Service CTI Demodaten hinzugefügt.

Business-Regel	Tabelle	Beschreibung
Verfügbaren Benutzer für Fallaufgabe weiterleiten	Benutzer-CTI-Status [user_cti_status]	Wird verwendet, um einen Anruf aus der Warteschlagen zu entfernen, wenn ein Mitarbeiter verfügbar wird.

Mit OpenFrame installierte Komponenten

Mit OpenFrame werden verschiedene Arten von Komponenten installiert.

Mit OpenFrame installierte Tabellen

Tabellen werden bei der Aktivierung von OpenFrame hinzugefügt.

Mit OpenFrame installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Telefonprotokoll [sn_openframe_phone_log]	Ein Protokoll der eingehenden und ausgehenden Telefonanrufe. Diese Tabelle kann verwendet werden, um jeden getätigten oder empfangenen Anruf zu protokollieren.
OpenFrame-Konfiguration [sn_openframe_configuration]	Speichert die OpenFrame-Konfiguration. Dies ist die Konfiguration, die verwendet wird, um OpenFrame im TopFrame zu laden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit OpenFrame installierte Rollen

Die OpenFrame-Benutzerrolle wird automatisch hinzugefügt, wenn Sie OpenFrame aktivieren.

Rolle	Beschreibung	Enthält Rolle
Anwender [sn_openframe_user]	Die OpenFrame-Benutzerrolle.	Keine
Anwender sn_openframe_api_user	Die OpenFrame-API-Anwenderrolle	Keine

Mit OpenFrame installierte Skripteinbindungen

Die OpenFrameAjaxUtility-Skripteinbindung wird hinzugefügt, wenn Sie OpenFrame aktivieren.

Skripteinbindungen für OpenFrame

Skripteinbindung	Beschreibung
OpenFrameAjaxUtility	Die OpenFrame AJAX-Utility-Klasse, die Funktionen zum Abrufen der OpenFrame-Konfiguration sowie zum Abrufen und Festlegen der zuletzt geöffneten Frame-Position bietet.

Mit OpenFrame installierte Geschäftsregeln

Einige zugehörige Geschäftsregeln werden hinzugefügt, wenn Sie OpenFrame aktivieren.

OpenFrame-Geschäftsregeln

Business-Regel	Tabelle	Beschreibung
Service Desk-Mitarbeiter festlegen	Telefonprotokoll [sn_openframe_phone_log]	Legt den Service Desk-Mitarbeiter in der Tabelle „Telefonprotokoll“ [sn_openframe_phone_log] als aktuell angemeldeter Benutzer fest, wenn ein Anruf ohne Agent protokolliert wird.
Eine Standardkonfiguration	OpenFrame-Konfiguration [sn_openframe_configuration]	Überprüft, ob nur eine standardmäßige OpenFrame-Konfiguration vorhanden ist. Sie können nicht zwei OpenFrame-Konfigurationen haben Wenn Der Standard Option ist Auf „wahr“ festlegen.
Aufgaben-Arbeitsnotizen aktualisieren	Telefonprotokoll [sn_openframe_phone_log]	Aktualisiert die Arbeitsnotizen für eine bestimmte Aufgabe, wenn für diese Aufgabe ein Anruf protokolliert wird.

Mit OpenFrame installierte UI-Makros

Zugehörige UI-Makros werden hinzugefügt, wenn Sie das OpenFrame-Plugin aktivieren.

Die beim Aktivieren des OpenFrame-Plugins hinzugefügten UI-Makros werden unter den folgenden Bedingungen unterstützt:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Die *doctype*-Eigenschaft ist auf „true“ festgelegt, und das Gerät ist kein Tablet oder Mobilgerät.
- Der Webbrowser ist Internet Explorer 10 oder höher.

Als Systemadministrator können Sie die folgenden UI-Makroskripts hinzufügen:

OpenFrame-UI-Makroskripts

Skripteinbindung	Beschreibung
show_phone	• Dieses Makro erfordert die Aktivierung des OpenFrame-Plugins. • Wenn Sie dieses UI-Makro mithilfe des Parameters *ref_contribution* konfigurieren, können Sie ein Telefonsymbol neben dem Referenzfeld sys_user anzeigen, wenn das Telefonfeld im sys_user-Datensatz mit der Kontaktnummer des Benutzers ausgefüllt wurde.
show_phone_customer_service	• Dieses Makro erfordert die Aktivierung der Plugins „Kundenservice-Management“ und „OpenFrame“. • Wenn Sie dieses UI-Makro mithilfe des Parameters *ref_contribution* konfigurieren, können Sie ein Telefonsymbol neben dem customer_account-Referenzfeld **Kontakt** im Fallformular anzeigen, wenn das Telefonfeld im customer_account-Kundendatensatz mit der Kontaktnummer des Benutzers ausgefüllt wurde.

Wenn das Telefonsymbol angezeigt wird, können Sie Anrufe über die Click-to-Call-Fähigkeit im OpenFrame-Fenster tätigen. Weitere Informationen zur Verwendung von OpenFrame finden Sie unter OpenFrame-Übersicht .

Mit speziellen Bearbeitungsnotizen installierte Komponenten

Verschiedene Arten von Komponenten werden mit speziellen Bearbeitungsnotizen installiert.

Mit speziellen Bearbeitungsnotizen installierte Tabellen

Die im Plugin „Special Handling Notes“ (com.sn_shn) enthaltenen Tabellen.

Das Plugin „Special Handling Notes“ fügt die folgenden Tabellen hinzu.

Tabelle	Beschreibung
Liste der Bearbeitungsnotizen [sn_shn_notes]	Speichert die speziellen Bearbeitungsnotizen.
Konfiguration der speziellen Bearbeitung [sn_shn_configuration]	Speichert die Tabellenkonfiguration der speziellen Bearbeitungsnotizen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit speziellen Bearbeitungsnotizen installierte Rollen

Einige Anwenderrollen sind im Plugin „spezielle Bearbeitungsnotizen“ (com.sn_shn) enthalten.

Spezielle Bearbeitungsnotizen-Rollen

Rolle	Beschreibung
sn_shn.admin	Kann spezielle Bearbeitungsnotizen lesen, erstellen, aktualisieren und löschen. Diese Rolle enthält die Rolle sn_shn.editor. Die Rolle sn_customerservice_manager enthält die Rolle sn_shn.admin.
sn_shn.editor	Kann spezielle Bearbeitungsnotizen lesen und aktualisieren. Diese Rolle enthält die Rolle sn_shn.user. Die Rolle sn_customerservice_agent enthält die Rolle sn_shn.editor.
sn_shn.user	Kann spezielle Bearbeitungsnotizen lesen.

Mit speziellen Bearbeitungsnotizen installierte Eigenschaften

Einige Eigenschaften sind im Plugin „spezielle Bearbeitungsnotizen“ (com.sn_shn) enthalten.

Das Plugin „Special Handling Notes“ fügt die folgenden Eigenschaften hinzu.

Eigenschaften für spezielle Bearbeitungsnotizen

Eigenschaft	Beschreibung
Maximale Anzahl angezeigter Notizen im Popupfenster 'Bearbeitungsnotizen' [sn_shn.max_num_alerts]	• **Typ**: Ganzzahl • **Standardwert**: 20 • **Standort**: **Spezielle Bearbeitungsnotizen** > **Eigenschaften**
Bearbeitungsnotizen nur einmal pro Sitzung anzeigen [sn_shn.note_preferences]	Jedes Mal, wenn Sie auf einen Datensatz zugreifen, werden spezielle Bearbeitungsnotizen angezeigt. Aktivieren Sie diese Eigenschaft, um spezielle Bearbeitungsnotizen nur einmal pro Sitzung anzuzeigen. • **Typ**: true | false • **Standardwert**: false • **Standort**: **Spezielle Bearbeitungsnotizen** > **Eigenschaften**
Breite des Popup-Fensters für Bearbeitungsnotizen in Pixel [sn_shn.popup_width]	Die Breite des Popup-Fensters für spezielle Bearbeitungsnotizen in Pixel. Die Standardbreite ist 500. Wenn Sie weniger als 300 angeben, verwendet das Fenster automatisch die Mindestbreite von 300 Pixel. • **Typ**: Ganzzahl • **Standardwert**: 500 • **Standort**: **Spezielle Bearbeitungsnotizen** > **Eigenschaften**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen zu den Eigenschaften für spezielle Bearbeitungsnotizen finden Sie unter Eigenschaften spezieller Bearbeitungsnotizen konfigurieren.

Mit speziellen Bearbeitungsnotizen installierte Geschäftsregeln

Die im Plugin „Special Handling Notes“ (com.sn_shn) enthaltenen Geschäftsregeln.

Das Plugin „Special Handling Notes“ fügt die folgenden Geschäftsregeln hinzu.

Mit dem Plugin „spezielle Bearbeitungsnotizen“ installierte Geschäftsregeln

Business-Regel	Tabelle	Beschreibung
Tabellenfeld wird aktualisiert	Liste der Bearbeitungsnotizen [sn_shn_notes]	Füllt das Feld **Tabellen** mit der Tabellenbezeichnung anstelle des gesamten Tabellennamens aus.
SHN-Cache-Tabelleneintrag	Konfiguration der speziellen Bearbeitungsnotizen [sn_shn_configuration]	Speichert die Einträge in der Konfigurationstabelle in einem Cache, um wiederholte Abfragen zu vermeiden.

Mit speziellen Bearbeitungsnotizen installierte Clientskripts

Die im Plugin „Special Handling Notes“ (com.sn_shn) enthaltenen Clientskripts.

Das Plugin „Special Handling Notes“ fügt die folgenden Clientskripts hinzu.

Client-Skripts

Client-Skript	Tabelle	Beschreibung
Nachricht beim Laden	Konfiguration der speziellen Bearbeitungsnotizen [sn_shn_configuration]	Die Nachricht beim Laden beschreibt, wofür die Konfigurationstabelle für spezielle Bearbeitungsnotizen gilt. Erstellen Sie eine Konfiguration, indem Sie eine Tabelle auswählen, für die spezielle Bearbeitungsnotizen erstellt und angezeigt werden können. Fügen Sie Notizen für zugehörige Entitäten ein, indem Sie die gewünschten Felder auswählen und sie der Konfiguration hinzufügen.

Mit speziellen Bearbeitungsnotizen installierte Skripteinbindungen

Die im Plugin „Special Handling Notes“ (com.sn_shn) enthaltenen Skripteinbindungen.

Das Plugin „Special Handling Notes“ fügt die folgenden Skripteinbindungen hinzu.

Skripteinbindungen für spezielle Bearbeitungsnotizen

Skripteinbindung	Beschreibung
SHNProcessor	Eine Sammlung von APIs für spezielle Bearbeitungsnotizen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Skripteinbindungen für spezielle Bearbeitungsnotizen (Fortsetzung)

Skripteinbindung	Beschreibung
SHNTable	Stellt eine Liste von Tabellen bereit, für die der Benutzer spezielle Bearbeitungsnotizen erstellen kann.

Mit Targeted Communications installierte Komponenten

Mit der Anwendung Targeted Communications werden verschiedene Arten von Komponenten installiert.

Mit Targeted Communications installierte Tabellen

Tabellen werden bei der Aktivierung von Targeted Communications hinzugefügt.

Mit Targeted Communications installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Empfänger (Benutzer) [sn_publications_recipientslist_user_m2m]	Speichert Empfängerlisten vom Typ „Interne Benutzer“.
Empfänger (Accounts) [sn_publications_recipientslist_account_m2m]	Speichert Empfängerlisten vom Typ Accounts.
Empfänger (Verbraucher) [sn_publications_recipientslist_consumer_m2m]	Speichert Empfängerlisten vom Typ Verbraucher.
Veröffentlichungsempfänger [sn_publications_publication_contact_m2m]	Speichert Empfängerlisten vom Typ Kontakte.
Workflow-Konfiguration [sn_publications_workflow_config]	Workflow-Konfigurationsseite.
Publication [sn_publications_publication]	Speichert alle Veröffentlichungen.
Empfängerliste [sn_publications_recipients_list]	Speichert die Empfängerlisten.
Serie [sn_publications_recurrence]	Speichert alle Veröffentlichungsserien.

Mit Targeted Communications installierte Rollen

Rollen werden bei der Aktivierung von Targeted Communications hinzugefügt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Targeted Communications installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Administrator der Veröffentlichungen [sn_publications.admin]	Der Administrator der Veröffentlichungen kann: • Alle Veröffentlichungen lesen • Veröffentlichungen erstellen, aktualisieren und löschen • Serien-Veröffentlichungen erstellen • Empfängerlisten erstellen • Genehmiger zu Workflows hinzufügen oder daraus entfernen	• sn_publications.author • sn_publications.approver • workflow_publisher • image_admin
Autor der Veröffentlichungen [sn_publications.author]	Der Autor der Veröffentlichungen kann: • Alle Veröffentlichungen lesen • Veröffentlichungen erstellen, aktualisieren und löschen • Serien-Veröffentlichungen erstellen • Empfängerlisten erstellen	• sn_publications_recipients_list_user • sn_publications_recipients_user • workflow_publisher • image_admin • sn_esm_agent
Genehmiger für Veröffentlichungen [sn_publications.approver]	Der Genehmiger für Veröffentlichungen kann Veröffentlichungen genehmigen.	approver_user
Empfängerlisten-Benutzer [sn_publications_recipients_list_user]	Der Benutzer der Empfängerliste kann Empfängerlisten erstellen und anzeigen.	Keine

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Targeted Communications installierte Rollen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Empfängerbenutzer [sn_publications_recipients_user]	Der Empfängerbenutzer kann Empfängerlisten anzeigen.	Keine

Mit Targeted Communications installierte Eigenschaften

Eigenschaften werden bei der Aktivierung von Targeted Communications hinzugefügt.

Hinweis: Um die Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] zu öffnen, geben Sie im Navigationsfilter `sys_properties.list` ein.

Eigenschaft	Beschreibung
sn_publications.max_email	Schränkt die Anzahl der E-Mail-Empfänger ein. • **Typ**: Ganzzahl • **Standardwert**: 100000 • **Speicherort**: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

Mit Produktbezogene Wissensdatenbank-Berechtigungen installierte Komponenten

Mit der Anwendung Produktbezogene Wissensdatenbank-Berechtigungen werden verschiedene Arten von Komponenten installiert.

Mit Produktbezogene Wissensdatenbank-Berechtigungen installierte Geschäftsregeln

Geschäftsregeln werden bei der Aktivierung von produktbezogenen Wissensdatenbank-Berechtigungen hinzugefügt.

Geschäftsregeln für Wissensproduktberechtigungen

Business-Regel	Tabelle	Beschreibung
Produktbezogene Wissensdatenbank-Berechtigung	Knowledge [kb_knowledge]	Implementiert die erforderlichen Zugriffssteuerungen für Benutzer mit der Rolle sn_customerservice.customer.
KB-Produktberechtigungen	Knowledge Base [kb_knowledge_base]	

Mit Produktbezogene Wissensdatenbank-Berechtigungen installierte Eigenschaften

Eigenschaften werden bei der Aktivierung von produktbezogenen Wissensdatenbank-Berechtigungen hinzugefügt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften, die mit Wissensproduktberechtigungen hinzugefügt wurden

Eigenschaft	Beschreibung
kb_product_entitlement.knowledge_base.enable	Zugriffssteuerung von Wissensdatenbanken auf Produktberechtigungen aktivieren Wenn diese Option aktiviert ist, können Kunden auf alle Knowledge Bases zugreifen, die sich auf die Produkte beziehen, für die sie Berechtigungen haben. • **Typ**: true/false • **Standardwert**: false • **Standort**: **Produktbezogene Wissensdatenbank-Berechtigungen** > **Eigenschaften**
kb_product_entitlement.knowledge_base.allow_empty_products	Zugriff auf Knowledge Bases mit leeren Feld **Zugehörige Produkte** zulassen. Wenn diese Option aktiviert ist, können Kunden auf alle Knowledge Bases zugreifen, auch wenn im Knowledge Base-Formular keine Produkte im Feld **Zugehörige Produkte** angegeben wurden. • **Typ**: true/false • **Standardwert**: false • **Standort**: **Produktbezogene Wissensdatenbank-Berechtigungen** > **Eigenschaften**
kb_product_entitlement.article.enable	Zugriffssteuerung von Wissensartikeln auf Produktberechtigungen aktivieren Wenn diese Option aktiviert ist, können Kunden auf alle Wissensartikel zugreifen, die sich auf die Produkte beziehen, für die sie Berechtigungen haben. • **Typ**: true/false • **Standardwert**: false • **Standort**: **Produktbezogene Wissensdatenbank-Berechtigungen** > **Eigenschaften**
kb_product_entitlement.article.allow_empty_products	Zugriff auf Wissensartikel mit leerem Feld **Zugehörige Produkte** zulassen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften, die mit Wissensproduktberechtigungen hinzugefügt wurden (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	Wenn diese Option aktiviert ist, können Kunden auf alle Wissensartikel zugreifen, auch wenn im Wissensformular keine Produkte im Feld **Zugehörige Produkte** angegeben wurden. • **Typ**: true/false • **Standardwert**: false • **Standort**: **Produktbezogene Wissensdatenbank-Berechtigungen** > **Eigenschaften**

Mit Self Service-Password Reset installierte Komponenten

Verschiedene Arten von Komponenten werden mit Self Service-Password Reset installiert.

Mit Self Service-Password Reset installierte Skripteinbindungen

Skripteinbindungen werden bei der Aktivierung von Self Service-Password Reset hinzugefügt.

Skripteinbindungen für die Self-Service-Passwortzurück

Skripteinbindung	Beschreibung
PasswordResetAJAX	AJAX-Skript zur Verarbeitung einer Passwort-Zurücksetzung von einer UI-Seite als Gast.
ResetPwdAjaxProcessor	

Mit Engagement Messenger installierte Komponenten

Bei der Aktivierung der Anwendung Engagement Messenger werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Plugins, Tabellen und Benutzerrollen.

Installierte Rollen

Mit der Aktivierung der Anwendung „Engagement Messenger“ installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Engagement Messenger-Administrator [sn_csm_ec.ec_admin]	Erstellt und bearbeitet Konfigurationen für Embedded Messenger-Module	• sn_csm_ec.ec_read • snc_platform_rest_api_access • virtual_agent_admin • image_admin • sp_admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit der Aktivierung der Anwendung „Engagement Messenger“ installierte Rollen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
		• ais_admin • catalog_builder_editor
Engagement Messenger – Lesen [sn_csm_ec.ec_read]	Kann vorhandene Konfigurationen für Embedded Messenger-Module anzeigen **Hinweis:** Diese Rolle darf nur internen Anwendern zugewiesen werden.	Keine

Installierte Tabellen

Tabellen, die bei der Aktivierung der Anwendung „Engagement Messenger“ hinzugefügt wurden

Tabelle	Beschreibung
Instanz der Chat-Funktion [sn_csm_ec_chat_instance]	Speichert Konfigurationsdetails der Chat-Funktion der Messenger-Module
Engagement Messenger-Modul [sn_csm_ec_engmnt_center_module]	Speichert die Liste aller Messenger-Module
Funktion [sn_csm_ec_feature]	Speichert die Funktionsdefinitionen für den Messenger. Jede Funktionsinstanz eines Messenger-Moduls wird anhand der Funktionsdefinition erstellt.
Funktionsinstanz [sn_csm_ec_feature_instance]	Speichert die Details von Funktionsinstanzen des Messenger-Moduls.
Instanz der Begrüßungsfunktion [sn_csm_ec_greeting_instance]	Speichert Konfigurationsdetails der Begrüßungsfunktion der Messenger-Module
Instanz der Wissensfunktion [sn_csm_ec_knowledge_instance]	Speichert Konfigurationsdetails der Wissensfunktion der Messenger-Module
Instanz der Suchfunktion [sn_csm_ec_search_instance]	Speichert Konfigurationsdetails der Suchfunktion der Messenger-Module

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Engagement Messenger installierte Eigenschaften

Engagement Messenger-Eigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung
com.glide.cs.embed.csp_frame_ancestors	Nach der Aktivierung des Plugins Glide Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot) müssen Sie verwenden *com.glide.cs.embed.csp_frame_ancestors*Syste zum Aktivieren der Konfiguration der Frame-Vorgängerrichtlinie für die Website, auf der Sie hosten möchten Engagement Messenger. Legen Sie den Wert von fest *com.glide.cs.embed.csp_frame_ancestors*Syst „selbst“ < Ihre Website-URL >. Beispiel: „Selbst“ https://www.example.com • Typ: Zeichenfolge • Wert: Selbst • Speicherort: Systemeigenschaften
glide.authenticate.multisso.enabled	Legen Sie fest *glide.authenticate.multisso.enabled*Systemeig auf „wahr“, um SSO für mehrere Anbieter zu aktivieren. • Typ: Wahr | Falsch • Wert: Selbst • Speicherort: Systemeigenschaften **Hinweis:** Wenn Sie nur die Gastbenutzer-Experience für Ihr Kundenserviceportal aktivieren möchten, können Sie diese Konfiguration ignorieren.
Zeitüberschreitung bei Anwendersitzung *glide.ui.session_timeout*	Legen Sie den Zeitüberschreitungswert für Benutzersitzungen für die Systemeigenschaft *glide.ui.session_timeout* auf einen Wert fest, der größer oder gleich dem Zeitüberschreitungswert Ihrer Website ist. • Typ: Ganzzahl • Wert: 30 • Speicherort: Systemeigenschaften **Hinweis:** Wenn Sie nur die Gastbenutzer-Experience für Ihr Kundenserviceportal aktivieren möchten, können Sie diese Konfiguration ignorieren.
sn_customerservice.emails.customportal	Legen Sie die URL Ihres Drittpartei-Kundensupportportportals so fest, dass die

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Engagement Messenger-Eigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	Benachrichtigungs-E-Mails, die Ihre Kunden erhalten, URLs enthalten, die sie an den genauen Anforderungsdatensatz weiterleiten, den sie übermittelt haben. Diese Benachrichtigungs-E-Mails werden in Szenarien wie z. B. der Einsendung eines Falls, der Anforderung eines Service bzw. eines Technikers im Außendienst oder einem Walk-up-Termin versendet. • Typ: Zeichenfolge • Wert: Keine • Speicherort: Systemeigenschaften Beispiel: Wenn Ihr Kundensupportportal lautet https://www.example.com/support , Legen Sie dann den Eigenschaftswert auf fest https://www.example.com/support .
sn_csm_ec.proactive_inactivity_time	Legen Sie den Inaktivitätszeitraum (in Sekunden) fest, um proaktive Hilfe in auszulösen Engagement Messenger. • Typ: Ganzzahl • Wert: 2 • Speicherort: Systemeigenschaften
glide.knowman.serviceportal.use_numbered_url	Die Eigenschaft enthält eine kommagetrennte Liste von sys_IDs des Serviceportal-Datensatzes. Für jeden in dieser Eigenschaft angegebenen Portaldatensatz wird der artikellink mit dem URL-Parameter „sysparm_number“ anstelle von „sys_kb_ID“ angezeigt • Typ: Zeichenfolge • Wert: Keine • Speicherort: Systemeigenschaften

Automatische Übersetzung

Installierte Plugins

- Customer Service (com.sn_customerservice)
- Integration - Multiple Provider Single Sign-On Installer (com.snc.integration.sso.multi.installer)

Mit Fallpositionen und Workflows installierte Komponenten

Mit der Anwendung „Falllinien und Workflows“ werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen und Rollen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabellen

Fallzeilen- und Workflows-Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Fallposition [sn_Case_line]	In der Tabelle „Fallposition“ werden Fallpositionsdatensätze gespeichert, die für übergeordnete Fälle erstellt werden. Diese Tabelle erweitert die Falltabelle. Das Präfix für Fallpositionsdatensätze ist **CSL**.
Fallpositionsaufgabe [sn_Case_line_Task]	In der Tabelle „Fallpositionsaufgabe“ werden die Aufgaben im Zusammenhang mit Fallpositionen gespeichert. Diese Tabelle erweitert die Fallaufgabentabelle. Das Präfix für Fallpositionsaufgaben-Datensätze ist **CSLTASK**.
Merkmal der Fallposition [sn_Case_Line_Merkmal]	Das Formular „Fallpositionsmerkmal“ zeigt Details zum Produktangebot an, das in einer Fallposition enthalten ist. Das Präfix für Merkmalsdatensätze der Fallposition ist **CSLC**.
Fallpositionsberechtigung [sn_Case_line_entitlement]	In der Tabelle „Fallpositionsberechtigung“ werden die Berechtigungen gespeichert, die Fallpositionen zugeordnet sind.

Rollen

Die Anwendung „Fallpositionen und Workflows“ enthält Rollen, die Zugriff auf Fallpositionen und Fallpositionsmerkmalsdatensätze gewähren. Außerdem werden einige vorhandene Rollen aktualisiert, um denselben Zugriff bereitzustellen.

Fallpositionen und Workflows-Rollen

Rolle	Beschreibung	Enthält Rollen
sn_case_line.characteristic_creator	Dieser Anwender kann Merkmalsdatensätze für Fallpositionen erstellen, wenn er Zugriff auf den übergeordneten Datensatz für Fallpositionen hat.	sn_Case _Merkmal_Viewer
sn_case_line.characteristic_writer	Dieser Anwender kann Merkmalsdatensätze der Fallposition aktualisieren, wenn er Zugriff auf den übergeordneten Datensatz der Fallposition hat.	sn_Case _Merkmal_Viewer
sn_case_line.characteristic_delete	Dieser Anwender kann Merkmalsdatensätze der Fallposition löschen, wenn er Zugriff auf den übergeordneten Datensatz der Fallposition hat.	sn_Case _Merkmal_Viewer

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Fallpositionen und Workflows-Rollen (Fortsetzung)

Rolle	Beschreibung	Enthält Rollen
sn_case_line.characteristic_viewer	Dieser Anwender kann Merkmalsdatensätze der Fallposition anzeigen, wenn er Zugriff auf den übergeordneten Datensatz der Fallposition hat.	
sn_case_line.characteristic_report_viewer	Dieser Anwender kann Berichte für die Merkmalstabelle der Fallposition anzeigen, wenn er Zugriff auf den Datensatz der übergeordneten Fallposition hat.	
Fallaufgaben-Mitarbeiter [sn_customerservice.case_task_agent]	Dies ist eine vorhandene Rolle. Der Fallaufgaben-Agent hat Lese-, Schreib- und Erstellungszugriff für Fallpositionsaufgaben: • Wenn der Fallaufgaben-Agent der zugewiesene Anwender für die Fallaufgabe (assigned_to) ist. • Wenn der Fallaufgaben-Agent zu derselben Zuweisungsgruppe gehört wie der zugewiesene Anwender. Der Fallaufgaben-Agent hat Lesezugriff auf Folgendes: • Der übergeordnete Auftragsfall und die Fallpositionen. • Das Merkmal der Fallposition, wenn sie Lesezugriff auf die zugehörige Fallposition haben. • Account- und Kontaktdatensätze für den übergeordneten Auftragsfall. Der Fallaufgaben-Agent kann die Arbeitsnotizen, Kommentare, Anhänge und die Beobachtungsliste des übergeordneten	• sn_customerservice.csm_workspace_user • sn_customerservice.customer_data_viewer • sn_customerservice.case_contributor_edito • sn_csm_case_types.service_definition_view

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Fallpositionen und Workflows-Rollen (Fortsetzung)

Rolle	Beschreibung	Enthält Rollen
	Auftragsfalls und der Fallpositionen aktualisieren.	
Kundenservice-Mitarbeiter [sn_customerservice_agent]	Dies ist eine vorhandene Rolle. Die Rolle des Kundenservice-Mitarbeiters verfügt über Lese-, Schreib- und Aktualisierungsberechtigungen für die folgenden Tabellen: • Fallposition • Fallpositionsaufgabe • Merkmal der Fallposition	Weitere Informationen finden Sie unter Mit Kundenservice-Management installierte Rollen .

Eigenschaften

Eigenschaften von Fallpositionen und Workflows

Eigenschaft	Beschreibung
sn_customerservice.Advanced_entitlements	Zeigt die zugehörige Liste „Berechtigungen“ im Formular „Fallposition“ an. • Wahr: Die zugehörige Liste ist sichtbar. • Falsch: Die zugehörige Liste ist ausgeblendet. Diese Eigenschaft gilt sowohl für den konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich als auch für die Core-UI.

Kontaktformular für E-Mail-Interaktion für CSM

Mit dem Kontaktformular können Sie den Kundenkontakt dem Interaktionsdatensatz hinzufügen.

Formular „Kontakt“

Feld	Beschreibung
Vorname	Vorname des Kundenkontakts.
Nachname	Nachname des Kundenkontakts.
Account	Account, dem der Kundenkontakt zugeordnet ist.
Titel	Titel des Kundenkontakts.
Sprache	Bevorzugte Sprache des Kunden für alle Kommunikationen und Interaktionen.
E-Mail	E-Mail-Adresse des Kundenkontakts.
Telefon (geschäftlich)	Geschäftliche Telefonnummer des Kundenkontakts.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Kontakt“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Mobiltelefon	Mobiltelefonnummer des Kundenkontakts.
Zeitzone	Zeitzone des Kundenkontakts.
Benachrichtigung	Aktivieren Sie Benachrichtigungen für den Kundenkontakt mithilfe der Dropdown-Liste.

Zugehörige Informationen

Einen Kundenkontakt erstellen

E-Mail-Interaktionsabschnitte

Mit den Abschnitten „E-Mail-Interaktion“ können Sie Informationen innerhalb des Interaktionsdatensatzes verwalten.

Formular „Kontakt“

Feld	Beschreibung
Name	Name des Kundenkontakts.
Mobiltelefon	Mobiltelefonnummer des Kundenkontakts.
Telefon (geschäftlich)	Geschäftliche Telefonnummer des Kundenkontakts.
E-Mail	E-Mail-Adresse des Kundenkontakts.
Straße	Name der Straße.
Stadt	Name der Stadt.
Bundesland/Kanton	Name des Bundeslands oder der Provinz.
Account	Account, dem der Kundenkontakt zugeordnet ist.

Kontaktsuche

Feld	Beschreibung
Suchen Sie nach Name, Telefon oder E-Mail	Mit der Kontaktsuchkomponente können Service Desk-Mitarbeiter Folgendes tun: • Suchen Sie einen Kontakt anhand des Namens, der Telefonnummer oder der E-Mail-Adresse. Wenn der Service Desk-Mitarbeiter Zeichen in das Suchfeld eingibt, werden übereinstimmende Informationen auf Datensatzkarten unter dem Suchfeld angezeigt. • Wählen Sie nach der Suche einen Kontakt aus, indem Sie die Datensatzkarte auswählen. Die ausgewählte Datensatzkarte ersetzt die Suchkomponente. Sie können auch einen Datensatz erstellen, um einen Gastanwender als Kontakt hinzuzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Einen Kundenkontakt erstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Interaktionsformular

Feld	Beschreibung
Anzahl	Interaktionsnummer automatisch erstellt.
Typ	Typ der Kundeninteraktion, d. h. **E-Mail** .
Account	Name des Unternehmens des Kundenkontakts. Dieses Feld wird automatisch ausgefüllt, wenn die Informationen im Kontaktdatensatz verfügbar sind.
Kontakt	Name des Kundenkontakts.
Verbraucher	Der Name des Verbrauchers.
Gast-E-Mail	E-Mail-ID des Gastanwenders.
Verifiziert	Option zum Markieren des Datensatzes als verifiziert oder validiert.
Status	Aktueller Status der Interaktion. Weitere Informationen finden Sie unter Interaktionsstatus .
Zugewiesen an	Name des zugewiesenen Anwenders.
Verbraucherprofil	Informationen über den Verbraucher.
Kurzbeschreibung	Kurze Beschreibung des Kundenproblems.
Arbeitsnotizen	Informationen über die Interaktion und die Arbeit, die zur Lösung des Kundenproblems ausgeführt wird.

Verfassen und Aktivitätenstrom

Anwendung	Beschreibung
Arbeitsnotizen	Interne Notizen zur Referenz des Service Desk-Mitarbeiters dokumentiert. Diese Notizen sind nur für Service Desk-Mitarbeiter und nicht für den Kunden sichtbar. Wenn eine Arbeitsnotiz erstellt wird, wird sie im Aktivitätenstrom angezeigt. Weitere Informationen zu Arbeitsnotizen finden Sie unter Verfassen Sie eine Arbeitsnotiz zur internen Verwendung.
E-Mail	Verfassen und senden Sie E-Mails, ohne den Datensatz zu verlassen. Weitere Informationen finden Sie unter Verfassen Sie eine E-Mail-Antwort. **Hinweis:** Die erste E-Mail-Antwort, die der Service Desk-Mitarbeiter sendet, wird verwendet, um die Dauer der ersten Antwort zu berechnen, die dann in ausgefüllt wird **Wartezeit der ersten Antwort** Feld.
Filter	Ermöglicht Ihnen das Filtern von E-Mails, Arbeitsnotizen und Feldänderungen für die Interaktion.
Aktivität	Ermöglicht Service Desk-Mitarbeitern, die E-Mail-Konversationen zwischen Service Desk-Mitarbeiter und Kunden anzuzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Verwenden des Aktivitätenstroms in einer E-Mail-Interaktion.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Apps im kontextbezogenen Seitenbereich

Anwendung	Beschreibung
Anhänge	Zeigt Dateien und Dokumente an, die dem aktuellen Datensatz oder der aktuellen Interaktion zugeordnet sind.
Empfohlene Aktionen	Zeigt die relevantesten nächsten Schritte basierend auf dem aktuellen Kontext an. Weitere Informationen finden Sie unter Mit Empfohlene Aktionen Anwendung.
Verbraucher verifizieren	Bestätigt die Identität oder Details des an der Interaktion beteiligten Verbrauchers. Weitere Informationen finden Sie unter Suchen und überprüfen.
Kontakt verifizieren	Bestätigt die Identität oder Details des an der Interaktion beteiligten Kontakts. Weitere Informationen finden Sie unter Suchen und überprüfen.
Antwortvorlage	Zeigt die Antwortvorlage an, die erforderlich ist, um auf den Kunden zu antworten. Weitere Informationen finden Sie unter Verwenden Sie eine Antwortvorlage, um eine E-Mail oder eine Arbeitsnotiz zu verfassen.
Zugehörige Listen	Zeigt zugeordnete Elemente wie E-Mails, Aufgaben, Wissensartikel und offene Fälle an, die mit der aktuellen Interaktion verknüpft sind. • Zugehörige E-Mail-Interaktionen: Listet die E-Mail-Interaktionen auf, die mit der aktuellen Interaktion verknüpft sind. • E-Mails: Zeigt alle E-Mails an, die der Interaktion zugeordnet sind. • E-Mail-Entwurf: Suchen Sie E-Mails, die derzeit entworfen und noch nicht gesendet werden. • Zugehörige Aufgaben: Listet alle Fälle auf, die aus einer Interaktion erstellt wurden. • Zugehörige Wissensartikel: Zeigt relevante Wissensartikel an, die weitere Informationen zur Interaktion enthalten können. • Offene Fälle: Zeigt alle offenen Fälle an, die sich auf den Verbraucher oder Kontakt beziehen.
Kundenverlauf	Zeigt Informationen zum Kunden-, Verbraucher- oder Account-Verlauf an, je nachdem, welche Kundeninformationen im Interaktionsdatensatz bereitgestellt werden. Diese Registerkarte enthält ein Suchfeld, einen Filter und eine Datumsbereichsauswahl, mit der Service Desk-Mitarbeiter bestimmte Informationen im Verlauf finden können. Weitere Informationen zum Kundenverlauf finden Sie unter Funktionen der Komponente „Kundenverlauf“.

UI-Aktionen

Anwendung	Beschreibung
Fall erstellen	Ermöglicht die Erstellung eines neuen Falls aus der Interaktion.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

UI-Aktionen (Fortsetzung)

Anwendung	Beschreibung
Schließen	Schließt die E-Mail-Interaktion.
Speichern	Speichert die in der E-Mail-Interaktion vorgenommenen Aktualisierungen.
Datensatz zuordnen	Ermöglicht die Zuordnung der vorhandenen Fälle zur aktuellen Interaktion.
Mir zuweisen	Weist die Interaktion dem aktuellen Service Desk-Mitarbeiter zu. **Hinweis:** „Mir zuweisen“ ist nur in Interaktionen im Status „Neu“ und bei leerem Feld „Zugewiesen an“ sichtbar.

Zugehörige Informationen

Verwenden Sie die E-Mail-Interaktionsseite

In Engagement Messenger unterstützte Funktions-Kontextparameter

Mit Funktionen für die kontextbezogene Startfunktionalität können Sie den Standardstartbildschirm in Engagement Messenger festlegen.

Eingebetteter Code und Parameter für einen Funktions-Kontext

Funktion	Eingebetteter Code	Beschreibung der Funktions-Parameter
CHAT	`{ feature: "CHAT", params: { "topic_id": "<sys_id>", "language": "<language_name>", "sysparm_<param_name>": "<param_value>" } }`	**<sys_id>** Identifiziert das Virtual Agent-Thema, das in den Chat aufgenommen werden soll. **<language_name>** Standardsprache für den Chat. Geben Sie beispielsweise für Französisch frein. **<param_name>:<param_value>** Alle zusätzlichen Parameter, die an das Virtual Agent-Thema übergeben werden sollen. Der Name des Parameters muss mit `sysparm` beginnen. Beispiel: `sys_param_product_name`.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingebetteter Code und Parameter für einen Funktions-Kontext (Fortsetzung)

Funktion	Eingebetteter Code	Beschreibung der Funktions-Parameter
WORK_ORDER	`{ feature: "WORK_ORDER", params: { "table": "wm_order", "sys_id": "<sys_id>" } }`	**<sys_id>** Systembezeichner (sys_id) eines Arbeitsauftrags.
CASE	`{ feature: "CASE", params: { "table": "sn_customerservice_case", "sys_id": "<sys_id>" } }`	**<sys_id>** Systembezeichner (sys_id) eines Falls.
NEW_CASE	`{ feature: "NEW_CASE", params: { } }`	Keine
CASE_LIST	`{ feature: "CASE_LIST", params: { } }`	Keine
VIEW_ARTICLE	`{ feature: "VIEW_ARTICLE", params: { "sys_kb_id": "<sys_id>" } }`	**<sys_id>** Systembezeichner (sys_id) eines Wissensartikels.
SEARCH	`{ feature: "SEARCH", params: { "q": "<search_term>" } }`	**<search_term>** Begriff, nach dem in einer Suchergebnisabfrage gesucht wird.
CASE_SEARCH	`{ feature: "CASE_SEARCH",`	**<search_term>** Begriff, nach dem in einer

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingebetteter Code und Parameter für einen Funktions-Kontext (Fortsetzung)

Funktion	Eingebetteter Code	Beschreibung der Funktions-Parameter

	params: {
	"q": "<*search_term*>"
	}
	}
		Fallergebnisabfrage gesucht wird.

CATALOG_ITEM	{
	feature: "CATALOG_ITEM",
	params: {
	"sys_id": "<*sys_id*>"
	}
	}
		<sys_id>
		Systembezeichner (sys_id) eines Katalogelements.

NEW_APPOINTMENT	{
	feature: "NEW_APPOINTMENT",
	params: {
	}
	}
		Keine

NEW_WORK_ORDER	{
	feature: "NEW_WORK_ORDER",
	params: {
	}
	}
		Keine

HOME	{
	feature: "HOME",
	params: {
	}
	}
		Keine

Zugehörige Informationen

Funktionen in Engagement Messenger mit benutzerdefiniertem Code starten

Engagement Messenger Übersetzungstabellen

Mit den Tabellen [sys_translated_text] und [sys_ui_message] kann Engagement Messenger übersetzten Text speichern.

Jedes übersetzte Feld in jeder Zeile hat einen oder mehrere Einträge in dieser Tabelle, einen pro Sprache, für die ServiceNow eine Übersetzung bereitstellt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Von Engagement Messenger verwendete Übersetzungstabellen

Tabelle	Beschreibung
Übersetzter Text [sys_translated_text]	Speichert Übersetzungen für konfigurierbare Felder wie Benutzerbegrüßung und Suchnachricht. Diese Felder werden in der Modulkonfiguration von Engagement Messenger konfiguriert und haben den Feldtyp translated_text. Die wichtigsten Felder in dieser Tabelle sind: • **Dokument**: Interner Bezeichner des Funktionsinstanzdatensatzes, für den diese Übersetzung gilt. • **Feldname**: Titel- oder Untertitelfeld aus dem Funktionsinstanzdatensatz. • **Sprache**: Sprache, in die der Text übersetzt wird. • **Tabellenname**: Name der Funktionsinstanz. • **Wert**: Übersetzter Text, den der Benutzer sieht. Weitere Informationen zum Übersetzen von Textinhalten in verschiedene Sprachen finden Sie unter Übersetzte Texttabelle Und Textfelder werden übersetzt .
Nachricht [sys_ui_message]	Speichert Übersetzungen für statische Nachrichten in Engagement Messenger. Weitere Informationen zur Nachrichtentabelle finden Sie unter Nachrichtentabelle .

Hinweis: Für Informationen zu Virtual Agent Chat-Übersetzung, siehe Virtual Agent-Übersetzungstabellen

Post-Sales Support – Referenz

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zum Lebenszyklus von Serviceverträgen und Formularen, die in verfügbar sind Post-Sales Support Anwendung.

Empfehlungen für weitere Themen

Weitere Informationen über die Konfiguration und den Einsatz von Post-Sales Support finden Sie unter:

- Post-Sales Support konfigurieren
- Post-Sales Support verwenden

Servicevertragslebenszyklus

Ein Servicevertrag durchläuft in jeder Phase seines Lebenszyklus die verschiedenen status.

In jedem Status ist ein Servicevertrag aktiviert, um bestimmte Aktionen auszuführen, wie in der folgenden Tabelle erwähnt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Servicevertragslebensdauer Zyklus, zugehörige status und Aktionen, die sie ausführen kann

Lebenszyklus	Status	Aktion
Ein Servicevertrag wird generiert.	Entwurf	• Das Start- und Enddatum des Servicevertrags kann so geändert werden, dass die Daten der untergeordneten Datensätze innerhalb des Datumsbereichs liegen. • Die zugehörigen Vertragspositionen und Berechtigungen können hinzugefügt, entfernt oder geändert werden. • Das abgedeckte verkaufte Produkt/ Installationsbasiselement kann hinzugefügt oder entfernt werden.
Der Servicevertrag wird am Datum der Aktivierung aktiviert.	Aktiv	• Änderungen am Servicevertrag können manuell, über die Integration und über vorgenommen werden Vertriebs- und Auftragsmanagement Workflow. • Das Startdatum kann nicht geändert werden. • Das Enddatum kann verlängert werden und muss nach dem aktuellen Datum liegen. • Servicevertragspositionen können hinzugefügt werden. • Das abgedeckte verkaufte Produkt/ Installationsbasiselement kann geändert werden.
Der Servicevertrag ist am Ablaufdatum deaktiviert.	Abgelaufen	Keine Aktion.
Servicevertrag wurde abgebrochen.	Abbrechen ed	Keine Aktion.

Die Servicevertragspositionen und Berechtigungen führen ähnliche Aktionen in den jeweiligen status aus.

Wenn eine übergeordnete Entität in den Status Abgelaufen wechselt, erben die untergeordneten Entitäten denselben Status. Wenn beispielsweise ein Servicevertrag abläuft, laufen auch die zugehörigen Vertragspositionen und Berechtigungen ab.

Die Statusänderung einer untergeordneten Entität wirkt sich jedoch nicht auf die übergeordnete Entität aus.

Das verkaufte Produkt oder Installationsbasiselement, auf das entweder in der Vertragsposition oder einer Berechtigung verwiesen wird, muss sich im gleichen Status wie die Entität befinden, auf die sie verwiesen wird.

Status „Angehalten“

Wenn ein verkauftes Produkt ausgesetzt wird, werden auch die zugehörigen Servicevertragspositionen und Berechtigungen im status Entwurf oder aktiv in den status „Angehalten“ versetzt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eine ausgesetzte Servicevertragsposition oder Berechtigung wird für jede Aktivität angehalten, mit Ausnahme der folgenden:

- Bearbeiten der Feldwerte.
- Erstellen von Datensätzen in den entsprechenden zugehörigen Listen.

Wenn das verkaufte Produkt fortgesetzt wird, erwirbt die zugehörige Servicevertragsposition oder Berechtigung den Status je nach Start- und Enddatum. Beispielsweise erhält eine fortgesetzte Berechtigung, deren Startdatum in der Vergangenheit und ihr Enddatum in der Zukunft liegt, den Status aktiv.

Wenn eine Vertragsposition oder eine Berechtigung im Status „Angehalten“ ihr Enddatum erreicht hat, wird sie ausnahmsweise automatisch in den Status „Abgelaufen“ versetzt.

Datumsvalidierungen

Eine Servicevertragsposition, die einem Servicevertrag zugeordnet ist, muss innerhalb des Start- und Enddatums des Servicevertrags erstellt werden. Jede Änderung der Daten von Servicevertragspositionen muss dem Datumsbereich des übergeordneten Servicevertrags entsprechen.

Servicevertragsformular

Die Post-Sales Support Die Anwendung verwendet das Servicevertragsformular, um Serviceverträge zu erstellen.

Formular „Servicevertrag“

Feld	Beschreibung
Name	Der Name des Servicevertrags.
Anzahl	Die interne eindeutige Identifikationsnummer, die beim Erstellen des Servicevertrags generiert wird. Diese Zahl kann nicht bearbeitet werden.
Vertragsreferenz	Die extern zugewiesene Identifikationsnummer, die dem Servicevertrag zugewiesen ist.
Account	Der Name des Accounts, der dem Servicevertrag zugeordnet ist. **Hinweis:** • Ein Servicevertrag kann entweder einem Account oder einem Verbraucher zugeordnet werden. • Ein Account kann erstellt werden, wenn kein Account gefunden wird, indem ausgewählt wird **Neu** Im Account-Formular. Weitere Informationen zu den Feldern im Account-Formular finden Sie unter Account-Formular.
Verbraucher	Der Name des Verbrauchers, der dem Vertrag zugeordnet ist. **Hinweis:** Wenn kein Verbraucherdatensatz gefunden wird, können Sie einen Verbraucher erstellen und dem Servicevertrag hinzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Verbraucherdatensätze erstellen.
Status	Der aktuelle Status des Servicevertrags:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Servicevertrag“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	• Entwurf • Aktiv • Abgelaufen • Abgebrochen • Angehalten
Startdatum	Das Aktivierungsdatum des Servicevertrags.
Enddatum	Das Datum, an dem der Servicevertrag endet.
Verlängerungsstamm	Ein Servicevertrag kann mehrmals verlängert werden. Verlängerungsstamm verweist auf die Servicevertragsreferenz des ersten oder Basisservicevertrags.
Verlängert ab	Ein Servicevertrag kann mehrmals verlängert werden. Das Feld „verlängert von“ bezieht sich auf den vorherigen Servicevertrag, der verlängert wurde.

Formular „Servicevertragsposition“

Sie können Servicevertragspositionen in erstellen Post-Sales Support Anwendung mithilfe des Formulars „Servicevertragsposition“.

Formular „Servicevertragsposition“

Feld	Beschreibung
Name	Der Name der Servicevertragsposition.
Vertrag	Die interne eindeutige Identifikationsnummer, die beim Erstellen des Servicevertrags generiert wird. Diese Zahl kann nicht bearbeitet werden.
Übergeordnete Vertragsposition	Die interne eindeutige Identifikationsnummer der übergeordneten Servicevertragsposition, die der untergeordneten Servicevertragsposition zugeordnet ist.
Account	Der Name des Accounts, der diesem Servicevertrag zugeordnet ist. **Hinweis:** • Ein Servicevertrag kann entweder einem Account oder einem Verbraucher zugeordnet werden. • Ein Account kann erstellt werden, wenn kein Account gefunden wird, indem ausgewählt wird **Neu** Im Formular „Accounts“. Weitere Informationen zu den Feldern im Account-Formular finden Sie unter Account-Formular.
Standort	Der Service- oder Installationsstandort.
Produktspezifikation	Die Produktspezifikation, die dem verkauften Produkt zugeordnet ist.
Anzahl	Die interne eindeutige Identifikationsnummer der Servicevertragsposition, die bei der Erstellung generiert wird. Diese Zahl kann nicht bearbeitet werden.
Verbraucher	Der Name des Verbrauchers, der diesem Vertrag zugeordnet ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Servicevertragsposition“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Wenn kein Verbraucherdatensatz gefunden wird, können Sie einen Verbraucher erstellen und dem Servicevertrag hinzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Verbraucherdatensätze erstellen.
Status	Der aktuelle Status der Vertragsposition: • Entwurf • Aktiv • Abgelaufen • Abgebrochen • Angehalten **Hinweis:** • Der Status der Servicevertragsposition wird vom übergeordneten Servicevertrag übernommen. • Der Status „Angehalten“ gilt nur, wenn die Vertragsposition über erstellt wird Vertriebs- und Auftragsmanagement Workflow.
Startdatum	Das Datum der Aktivierung der Servicevertragsposition.
Enddatum	Das Datum, an dem die Servicevertragsposition abläuft.
Produkt	Das Produktmodell, das dem Produktangebot für das verkaufte Produkt zugeordnet ist.
Produktangebot	Das Produktangebot, das dem verkauften Produkt zugeordnet ist.
Verkauftes Produkt	Der Name des verkauften Produkts, das der Vertragsposition hinzugefügt wird. **Hinweis:** • Wenn die Servicevertragsposition über erstellt wird Vertriebs- und Auftragsmanagement Workflow: Dieses Feld zeigt den Namen des verkauften Produkts an, aus dem die Vertragsposition generiert wird. • Wenn Servicevertragspositionen über die Integration erstellt werden, wird das Feld ungültig.
Verlängerungsstamm	Eine Servicevertragsposition kann mehrmals verlängert werden. Verlängerungsstamm verweist auf die Referenz der Servicevertragsposition der ersten Servicevertragsposition oder der Basisservicevertragsposition.
Verlängert ab	Eine Servicevertragsposition kann mehrmals verlängert werden. Das Feld „verlängert von“ bezieht sich auf die vorherige Servicevertragsposition, die verlängert wurde.

Sie können die Preisinformationen in einer Vertragsposition für Abonnementverträge anzeigen, die Ihnen bei der Überprüfung Ihrer Vertragsinformationen helfen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Abonnement Und Preise

Laufzeit (Monate)	Gültigkeitszeitraum des Zugriffs auf den Service oder das Produkt.
Startdatum Des Abonnements	Startdatum des Vertragsabonnements.
Enddatum Des Abonnements	Enddatum des Vertragsabonnements.
Preisliste	Preisliste, die für die Wartung des Produkts zugeordnet ist.
Nettopreis pro Einheit	Der Preis für jede Einheit innerhalb des Produktangebots. Der Nettopreis einer einzelnen Einheit des verkauften Produkts.
Preisgestaltungsmethode	Die Preisgestaltungsmethode für das ausgewählte verkaufte Produkt. Es kann einmalig oder wiederkehrend sein. Die einmalige Preisgestaltung berechnet eine Gebühr für das Produktangebot. Mit wiederkehrenden Preisen können Sie die Preisperiodizität festlegen.
Periodizität	Die Häufigkeit der Preisgestaltungsmethode. Sie kann monatlich, vierteljährlich, halbjährlich oder jährlich sein. Dieses Feld wird nur gültig, wenn die Methode im **Preisgestaltungsmethode** Feld ist eine wiederkehrende Zahlung.
Einmaliger Preis	Stellt einmalige Gebühren dar, die für das Produkt oder den Service zu zahlen sind.
Wiederkehrender Monatlicher Preis	Stellt den Preis dar, den der Kunde monatlich während der Nutzung des Produkts zahlen soll.
Wiederkehrender Jahrespreis	Stellt den Preis dar, der jährlich während der Nutzung des Produkts zu zahlen ist.
Kumulativer einmaliger Preis	Stellt einmalige Gebühren dar, die für die übergeordnete Position und alle untergeordneten Positionen zu zahlen sind.
Kumulativer wiederkehrender Monatspreis	Stellt den monatlichen Preis für die übergeordnete Position und alle untergeordneten Positionen dar
Kumulativer wiederkehrender Jahrespreis	Stellt den Jahrespreis für die übergeordnete Position und alle untergeordneten Positionen dar.
Kumulativer Nettopreis	Stellt den Gesamtpreis der Vertragsposition dar, indem der Rollup-Betrag aller Stammpositionen berechnet wird.

Hinweis: Wenn eine Servicevertragsposition manuell erstellt wird, wird **Preisgestaltungsmethode** , **Nettopreis pro Einheit** , Und **Periodizität** Felder sind ungültig. Sie gelten nur, wenn die Vertragsposition von erstellt wird Vertriebs- und Auftragsmanagement Workflow oder durch Integration. In diesem Fall werden diese Felder automatisch mit den Details aus dem zugehörigen verkauften Produkt ausgefüllt. Das Start- und Enddatum einer untergeordneten Servicevertragsposition muss zwischen dem Start- und Enddatum der zugehörigen übergeordneten Servicevertragsposition liegen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Berechtigungsformular

Das Berechtigungsformular kann verwendet werden, um Berechtigungen in zu erstellen Post-Sales Support.

Berechtigungsformular

Feld	Beschreibung
Name	Der Name der Berechtigung.
Produkt	Das Produkt, das der Berechtigung zugeordnet ist.
Vertrag	Die interne eindeutige Identifikationsnummer, die beim Erstellen des Servicevertrags generiert wird. Diese Zahl kann nicht bearbeitet werden.
Account	Der Name des Accounts, der dem Vertrag zugeordnet ist. **Hinweis:** • Ein Servicevertrag kann entweder einem Account oder einem Verbraucher zugeordnet werden. • Ein Account kann erstellt werden, wenn kein Account gefunden wird, indem ausgewählt wird **Neu** Im Formular „Accounts“. Weitere Informationen zu den Feldern im Account-Formular finden Sie unter Account-Formular.
Standort	Der Service- oder Installationsstandort.
Produktspezifikation	Die Produktspezifikation, die dem verkauften Produkt zugeordnet ist. **Hinweis:** Konfigurieren Sie dieses Feld manuell im Berechtigungsformular mithilfe des Formularlayouts.
Verbraucher	Der Name des Verbrauchers, der diesem Vertrag zugeordnet ist. **Hinweis:** Wenn kein Verbraucherdatensatz gefunden wird, können Sie einen Verbraucher erstellen und dem Servicevertrag hinzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Verbraucherdatensätze erstellen.
Servicevertragszeile	Der Name der zugehörigen Servicevertragsposition.
Status	Der aktuelle Status der Berechtigung: • Entwurf • Aktiv • Abgelaufen • Abgebrochen • Angehalten **Hinweis:** Der Status der Berechtigung wird von der übergeordneten Vertragsposition übernommen.
Startdatum	Das Aktivierungsdatum der Berechtigung.
Enddatum	Das Datum, an dem die Berechtigung endet.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Berechtigungsformular (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Berechtigung verkauft	Der Name des verkauften Produkts, das der Berechtigung hinzugefügt wird. **Hinweis:** • Wenn die Berechtigung manuell erstellt wird, bleibt dieses Feld schreibgeschützt. • Das Feld muss denselben Status haben wie die zugehörige Berechtigung. • Das Feld wird ungültig, wenn Berechtigungen über die Integration erstellt werden.
Produktangebot	Das Produktangebot, das der Auftragsposition zugeordnet ist.
Verlängerungsstamm	Eine Berechtigung kann mehrmals verlängert werden. Verlängerungsstamm verweist auf die Berechtigungsreferenz der ersten oder Basisserviceberechtigung.
Verlängert ab	Eine Berechtigung kann mehrmals verlängert werden. Das Feld „verlängert von“ bezieht sich auf die vorherige Berechtigung, die verlängert wurde.

Sie können die Preisinformationen für eine Berechtigung für Abonnementverträge anzeigen, die Sie bei der Überprüfung Ihrer Vertragsinformationen unterstützen.

Abonnement Und Preise

Laufzeit (Monate)	Gültigkeitszeitraum des Zugriffs auf den Service oder das Produkt.
Startdatum Des Abonnements	Startdatum des Vertragsabonnements.
Enddatum Des Abonnements	Enddatum des Vertragsabonnements.
Preisliste	Preisliste, die für die Wartung des Produkts zugeordnet ist.
Nettopreis pro Einheit	Der Preis für jede Einheit innerhalb des Produktangebots. Der Nettopreis einer einzelnen Einheit des verkauften Produkts.
Preisgestaltungsmethode	Die Preisgestaltungsmethode für das ausgewählte verkaufte Produkt. Es kann einmalig oder wiederkehrend sein. Die einmalige Preisgestaltung berechnet eine Gebühr für das Produktangebot. Mit wiederkehrenden Preisen können Sie die Preisperiodizität festlegen.
Periodizität	Die Häufigkeit der Preisgestaltungsmethode. Sie kann monatlich, vierteljährlich, halbjährlich oder jährlich sein. Dieses Feld wird nur gültig, wenn die Methode im **Preisgestaltungsmethode** Feld ist eine wiederkehrende Zahlung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Abonnement Und Preise (Fortsetzung)

Einmaliger Preis	Stellt einmalige Gebühren dar, die für das Produkt oder den Service zu zahlen sind.
Wiederkehrender Monatlicher Preis	Stellt den Preis dar, den der Kunde monatlich während der Nutzung des Produkts zahlen soll.
Wiederkehrender Jahrespreis	Stellt den Preis dar, der jährlich während der Nutzung des Produkts zu zahlen ist.
Kumulativer einmaliger Preis	Stellt einmalige Gebühren dar, die für die übergeordnete Position und alle untergeordneten Positionen zu zahlen sind.
Kumulativer wiederkehrender Monatspreis	Stellt den monatlichen Preis für die übergeordnete Position und alle untergeordneten Positionen dar
Kumulativer wiederkehrender Jahrespreis	Stellt den Jahrespreis für die übergeordnete Position und alle untergeordneten Positionen dar.
Kumulativer Nettopreis	Stellt den Gesamtpreis der Vertragsposition dar, indem der Rollup-Betrag aller Stammpositionen berechnet wird.

Formular „abgedecktes verkauftes Produkt“

Die Post-Sales Support Die Anwendung verwendet das Formular „abgedeckte verkaufte Produkte“, um verkaufte Produkte oder Installationsbasiselemente hinzuzufügen, die abgedeckt sind Post-Sales Support Entitäten.

Informationen zum Hinzufügen verkaufter Produkte oder Installationsbasiselemente, die abgedeckt sind, finden Sie unter Fügen Sie einem Servicevertrag ein verkauftes Produkt oder ein Installationsbasiselement hinzu.

Formular „abgedecktes verkauftes Produkt“

Feld	Beschreibung
Vertrag	Die Referenznummer des zugehörigen Servicevertrags.
Verkauftes Produkt	Die Produkte, die an einen Kunden verkauft werden. **Hinweis:** • Die Liste der verkauften Produkte wird basierend auf dem Account gefiltert, der sich auf den Vertrag oder die Berechtigung bezieht. • Wenn ein Produkt hinzugefügt wird, wird **Installationsbasiselemente** Feld wird automatisch entfernt. • Wenn ein Produkt nicht aufgeführt ist, können Sie es hinzufügen. Wählen Sie Aus **Neu** Im Fenster verkaufte Produkte. Weitere Informationen finden Sie unter Verkaufte Produkte erstellen.
Installationsbasiselement	Das zugehörige Installationsbasiselement.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „abgedecktes verkauftes Produkt“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Hinweis: • Die Liste der verkauften Produkte wird basierend auf dem Account gefiltert, der sich auf den Vertrag oder die Berechtigung bezieht. • Wenn ein Installationsbasiselement hinzugefügt wird, wird **Verkauftes Produkt** Feld wird automatisch entfernt. • Wenn ein Installationsbasiselement nicht aufgeführt ist, können Sie es hinzufügen. Wählen Sie Aus **Neu** Im Fenster Installationsbasiselement. Weitere Informationen finden Sie unter Installationsbasiselemente erstellen.
Servicevertragszeile	Die zugehörige Referenz für die Servicevertragsposition.
Berechtigung	Die zugehörige Berechtigungsreferenz.
Hinzugefügt am	Das Datum, an dem das Produkt der Entität hinzugefügt wird.
Entfernt am	Das Datum, bis zu dem das Produkt in der Entität aktiv ist.

Hinweis: Der Aktivierungszeitraum für das verkaufte Produkt oder das abgedeckte Installationsbasiselement muss dem Aktivierungszeitraum der zugehörigen Entität entsprechen.

Taxonomie Der Nativen Sprachsteuerung

Platzhalterthema

Für B2B2B2C-Datenmodelle erforderliche Rollen

Mit dem B2B2C-Modell können Unternehmen aus verschiedenen Branchen Kundenbeziehungen auf mehreren Ebenen einfach konfigurieren und Geschäftskunden unterstützen, die wiederum ihre Endverbraucher unterstützen.

Erforderliche Rolle: Für Kundendatenmodelle für B2B2B2C sind je nach den von Ihnen ausgeführten Aufgaben verschiedene Rollen erforderlich.

Erforderliche Rollen

Rolle	Aufgaben
sn_customerservice_agent (Kundenservice-Mitarbeiter)	Erstellen Sie einen Fall für einen Account-Verbraucher über die Plattform oder Kundenservice-Management(CSM) Arbeitsbereiche zum Nachverfolgen von Problemen. Siehe Fälle für einen Account-Verbraucher erstellen.
awa_agent und sn_customerservice_agent	Eine Chat-Anforderung in CSM-Arbeitsbereichen akzeptieren und einen Fall aus der Chat-Interaktion erstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erforderliche Rollen (Fortsetzung)

Rolle	Aufgaben
sn_customerservice_manager (Kundenservice-Manager)	Verbraucher einem Konto zuordnen, um die Endverbraucher zu identifizieren, die Produkte oder Services verwenden. Ordnen Sie Installationsbasiselemente/ verkaufte Produkte Account-Verbrauchern zu, um die Probleme des Endanwenders nachzuverfolgen.
sn_acct_consumer.consumer (Account-Verbraucher)	Verkaufte Produkte bzw. Installationsbasiselemente anzeigen, um die für Ihr Konto bereitgestellten Instanzen und die an Ihr Konto verkauften Produkte oder Services nachzuverfolgen. Im CSM-Portal einen Fall für Probleme mit Installationsbasiselementen oder verkauften Produkten erstellen. Sie erhalten E-Mail-Benachrichtigungen, wenn ein Fall erstellt, kommentiert, gelöst oder geschlossen wird. Siehe Im CSM-Portal einen Fall erstellen.
sn_customerservice.customer (Kontokontakt)	Verkaufte Produkte bzw. Installationsbasiselemente anzeigen, um die Probleme von Endverbrauchern nachzuverfolgen. Siehe Installationsbasis-Informationen über das Customer Service Portal anzeigen und Produktinformationen aus dem Customer Service Portal anzeigen. Erstellen Sie einen Fall für einen Account-Verbraucher, um Verbraucherprobleme nachzuverfolgen. Siehe Fälle für einen Account-Verbraucher erstellen.

Rollen für ausgelagerten Kundenservice

Outgesourcte Service Provider (OSPs) sind Organisationen, die von einem Unternehmen beauftragt werden, Kundenservice für externe Kunden zu erbringen. Die OSPs verwalten Fälle für Kunden, die ihrer Organisation zugeordnet sind.

Je nach Aufgaben, die Sie ausführen, sind verschiedene Rollen erforderlich.

Erforderliche Rollen

Rolle	Beschreibung
sn_csm_ocs.ext_manager (externer OSP-Manager)	Onboarding von Service Providern, denen sie angehören, zusammen mit der Verwaltung von Fallzuweisungen.
sn_csm_ocs.ext_agent (externer OSP-Mitarbeiter)	Service Desk-Mitarbeiter können die Fälle erfüllen, die zu der Service Provider-Organisation gehören, der sie angehören.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erforderliche Rollen (Fortsetzung)

Rolle	Beschreibung
sn_csm_ocs.manager (interner OSP-Manager)	Verwaltet und überwacht alle Aktivitäten von OSPs. Der Manager kann auch auf die OSP-Dashboards zugreifen und als interner Ansprechpartner für das Unternehmen fungieren.

Hinweis: OSP-Service Desk-Mitarbeiter und -Manager können ihre festgelegten Aufgaben über UI16-Schnittstellen ausführen, da Arbeitsbereiche derzeit nicht unterstützt werden.

Zugehörige Informationen

Outgesourcten Kundenservice einrichten

Outgesourcter Kundenservice

Dashboard „Outgesourcter Service Provider“

Formular für Quotenbegrenzungsregel für Gastanwenderzugriff auf Katalogelemente

Mit dem Formular „REST-API-Quotenbegrenzungsregel“ können Sie die Anzahl der API-Anforderungen pro Stunde durch Gastanwender festlegen.

REST-API-Quotenbegrenzungsregel-Formularfelder

Feld	Beschreibung
REST-API-Ressource	Rest-API-Ressource. Dieses Feld wird je nach den in den anderen Feldern eingegebenen Werten automatisch ausgefüllt.
Name	Eindeutiger Name für die Quotengrenzregel.
REST-API	REST-API, die aus der Liste aller nach außen gerichteten REST-APIs für die Instanz ausgewählt wird. Wählen Sie Aus **Servicekatalog** .
Version	Version der REST-API. Die aufgeführten Werte sind abhängig von der ausgewählten REST-API. Wählen Sie Aus **Aktuell** .
Ressource	Ressource für die Version. Die aufgeführten Werte sind abhängig von der ausgewählten Version. Beispiel: • Artikel Kaufen • Datensatzersteller übermitteln • Regulären Variablenausdruck validieren (wenn das Element aus einer Variablen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

REST-API-Quotenbegrenzungsregel-Formularfelder (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	besteht, die eine Validierung des regulären Ausdrucks erfordert) • Bestellleitfaden Auschecken • Variablenanzeigewert • Prüfung für Delegierung für Element angefordert
Aktiv	Aktivieren Sie die Checkbox, um anzugeben, dass die Quotengrenzregel aktiv ist. Quotengrenzregeln werden standardmäßig aktiviert, sobald Sie sie erstellen. Sie können Quotengrenzregeln deaktivieren, um die Durchsetzung einer Quotengrenze zu beenden, oder Quotengrenzregeln aktivieren, um die Quotengrenze wieder zu erzwingen.
Anforderungsbegrenzung pro Stunde	Maximale Anzahl zulässiger Anforderungen in einer Stunde. **Hinweis:** Immer wenn Sie den Wert dieses Feldes aktualisieren, setzt die ServiceNow AI Platform die Anzahl der Anforderungen auf 0 zurück und löscht alle Verstöße für die aktuelle Stunde.
Anwenden auf	Benutzer, die durch diese Regel eingeschränkt werden: • **Einzelbenutzer** wendet die Quotengrenze auf einen bestimmten Benutzer an. • **Benutzer mit Rolle** wendet die Quotengrenze auf alle Benutzer mit einer bestimmten Rolle an. • **Alle Benutzer** wendet die Quotengrenze auf alle Benutzer an. Wählen Sie Aus **Anwender mit Rolle** .
Rolle	Rolle, für die die Quotengrenze gilt. Wählen Sie Aus **Öffentlich** . **Hinweis:** Wird nur angezeigt, wenn Sie **Benutzer mit Rolle** im Feld **Anwenden auf** auswählen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kundenservice-Management Rollen

Die Kundenservice-Management Die Anwendung (CSM) verwendet Rollen, um Zugriff auf Informationen zu gewähren, interne und externe Anwender zu identifizieren, die Datensicherheit zu gewährleisten und verschiedene Arten von Beziehungen zwischen Anwendern herzustellen. CSM Wird mit bestimmten grundlegenden und primären Rollen installiert.

Kundenservice-Management Stellt mehrere primäre Rollen bereit, die die folgenden Geschäftsmodelle unterstützen:

- Business-to-Business (B2B): Mit diesem Geschäftsmodell können Sie Accounts und Kontakte unterstützen. Darüber hinaus können Sie Beziehungen und Account-Teams zur Unterstützung Ihrer Kunden erstellen.
- Business-to-Consumer (B2C): Mit diesem Geschäftsmodell können Sie einzelne Verbraucher unterstützen.

Diese Rollen gewährleisten den Zugriff auf Daten und gewährleisten gleichzeitig die Datensicherheit für verschiedene Arten von Geschäftsbeziehungen.

Neben den Rollen „Basis“ und „Primär“ (die auf den Basisrollen basieren) gibt es auch explizite Rollen. Möglicherweise haben Sie Geschäftsanforderungen, die variieren können, wie Sie die Rollen verwenden. Die expliziten Rollen in CSM Mit der Funktion können Sie externen Anwendern sowohl interne als auch externe Rollen zuweisen. Es ist wichtig, dass Sie die Zuweisungen von Benutzerrollen regelmäßig überprüfen, um sicherzustellen, dass sie Ihren Geschäftsbedürfnissen entsprechen.

Weitere Informationen zum Überprüfen und Aktualisieren von Anwenderrollenzuweisungen finden Sie unter:

- KB0829930
- Zuweisungen externer Benutzerrollen korrigieren

Um mehr über die Verwaltung zu erfahren Kundenservice-Management Rollen, siehe Mit CSM-Arbeitsbereichen installierte Komponenten Und Mit zusätzlichen Plugins für Kundenservice-Management installierte Komponenten.

Servicemanagement-Agent [sn_esm_Agent]

Verwenden Sie diese Basisrolle, um auf alle in verfügbaren Funktionen zuzugreifen Kundenservice-Management. Diese Rolle ist verfügbar und mit dem Plugin „Customer Service Base Entities“ installiert.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

- *assignment_workbench*
- *wm_read*
- *cmdb_read*
- *agent_schedule_user*
- *interaction_agent*

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Alle Benutzer

Besondere Erwägungen

Weitere Informationen finden Sie unter Mit Kundenservice-Management installierte Rollen.

Service-Management-Partner [sn_esm_Partner]

Verwenden Sie diese Basisrolle, um auf alle in verfügbaren Funktionen zuzugreifen Kundenservice-Management. Diese Rolle ist verfügbar und mit dem Plugin „Customer Service Base Entities“ installiert.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

sn_esm_user

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Alle Benutzer

Besondere Erwägungen

Weitere Informationen finden Sie unter Mit Kundenservice-Management installierte Rollen.

Service-Management-Anwenderadministrator [sn_esm_user_admin]

Verwenden Sie diese Basisrolle, um auf alle in verfügbaren Funktionen zuzugreifen Kundenservice-Management. Diese Rolle ist verfügbar und mit dem Plugin „Customer Service Base Entities“ installiert.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

sn_esm_user

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Alle Benutzer

Besondere Erwägungen

Weitere Informationen finden Sie unter Mit Kundenservice-Management installierte Rollen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Servicemanagement-Administrator [sn_esm_admin]

Verwenden Sie diese Basisrolle, um auf alle in verfügbaren Funktionen zuzugreifen Kundenservice-Management. Diese Rolle ist verfügbar und mit dem Plugin „Customer Service Base Entities“ installiert.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Alle Benutzer

Besondere Erwägungen

Weitere Informationen finden Sie unter Mit Kundenservice-Management installierte Rollen.

Servicemanagement-Anwender [sn_esm_user]

Verwenden Sie diese Basisrolle, um auf alle in verfügbaren Funktionen zuzugreifen Kundenservice-Management. Diese Rolle ist verfügbar und mit dem Plugin „Customer Service Base Entities“ installiert.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

- *snc_external*
- *sn_apptmnt_booking.appointment_booking_user*

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Alle Benutzer

Besondere Erwägungen

Weitere Informationen finden Sie unter Mit Kundenservice-Management installierte Rollen.

Service-Management-Partneradministrator [sn_esm_Partner_admin]

Verwenden Sie diese Basisrolle, um auf alle in verfügbaren Funktionen zuzugreifen Kundenservice-Management. Diese Rolle ist verfügbar und mit dem Plugin „Customer Service Base Entities“ installiert.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- *sn_esm_user_admin*
- *sn_esm_admin*

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Alle Benutzer

Besondere Erwägungen

Weitere Informationen finden Sie unter Mit Kundenservice-Management installierte Rollen.

Rolle für REST-APIs im Zusammenhang mit CSM-Webservices [csm_WS_Integration]

Verwenden Sie diese Basisrolle, um auf alle in verfügbaren Funktionen zuzugreifen Kundenservice-Management. Diese Rolle ist verfügbar und mit dem Plugin „Customer Service Base Entities“ installiert.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

snc_internal

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Alle Benutzer

Besondere Erwägungen

Weitere Informationen finden Sie unter Mit Kundenservice-Management installierte Rollen.

Kundenservice-Mitarbeiter [sn_customerservice_Agent]

Verwenden Sie diese Rolle, um Fälle zu erstellen, Fälle anzuzeigen und zu bearbeiten und mit Kunden und Fachexperten zusammenzuarbeiten, um Fälle zu lösen. Diese Rolle hilft Service Desk-Mitarbeitern, Kunden und Partner bei Fragen, Problemen und Problemen zu unterstützen.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

- *Wissen*
- *chat_admin*
- *sn_customerservice.deescalation_requester*
- *timecard_user*
- *template_editor*
- *sn_esm_agent*

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Diese Rolle enthält die Rolle cmdb_read.

- *sn_shn.editor*
- *domain_expand_scope*

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Kundenservice-Mitarbeiter.

Besondere Erwägungen

Hinweis: Ein Kundenservice-Mitarbeiter unterstützt normalerweise einen bestimmten Satz von Produkten über einen oder mehrere Kommunikationskanäle hinweg. Ein Servicemitarbeiter kann einer oder mehreren Servicemitarbeitergruppen angehören.

Weitere Informationen finden Sie unter Mit Kundenservice-Management installierte Rollen.

Kundenservice-Manager [sn_customerservice_Manager]

Verwenden Sie diese Rolle mit der zusätzlichen Verantwortung für die Verwaltung von Service Desk-Mitarbeitern oder Service Desk-Mitarbeitergruppen und das Überschreiben von Aktionen für Service Desk-Mitarbeiter. Ein Kundenservice-Mitarbeiter kann diese Rolle auch mit der zusätzlichen Fähigkeit dieser Rolle verwenden.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

- *sn_customerservice_agent*
- *timecard_manager*
- *timecard_approver*
- *skill_admin*
- *sn_app_cs_social_social_profile_user*
- *sam*
- *sn_customerservice.consumer_agent*
- *asset*
- *sn_shn.admin*
- *sn_publications.approver*
- *contract_manager*
- *sn_app_cs_social_log_user*
- *awa_manager*
- *sn_majorissue_mgt.major_issue_manager*
- *email_client_quick_message_author*
- *workspace_admin*

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- *skill_model_user*
- *sn_templated_snip.template_snippet_writer*
- *approver_user*

Hinweis: Für Kunden, die ein Upgrade auf Xanadu durchführen, ersetzt die Rolle Approver_user die Rolle Approval_admin. Benutzer mit der Rolle „Kundenservice-Manager“ können die ihnen zugewiesenen Genehmigungsanforderungen genehmigen.

- *notify_view*

Hinweis: Die Rolle notify_view wird der Rolle sn_customerservice_manager nur hinzugefügt, wenn die Anwendung „Chat Zoom Connector“ installiert ist.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Kundenservice-Manager und Kundenservice-Mitarbeiter mit der zusätzlichen Verantwortung für die Verwaltung von Service Desk-Mitarbeitern oder Service Desk-Mitarbeitergruppen und das Überschreiben von Service Desk-Mitarbeitern-Aktionen.

Besondere Erwägungen

Weitere Informationen finden Sie unter Mit Kundenservice-Management installierte Rollen.

Verbraucherservicemitarbeiter [sn_customerservice.Consumer_Agent]

Verwenden Sie diese Rolle, um Fälle zu erstellen, Fälle anzuzeigen und zu bearbeiten und mit Kunden und Fachexperten zusammenzuarbeiten, um Fälle zu lösen. Diese Rolle hilft Service Desk-Mitarbeitern, Verbraucher bei Fragen, Problemen und Problemen zu unterstützen.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

- *sn_esm_agent*
- *chat_admin*
- *sn_shn.editor*
- *template_editor*
- *Wissen*

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Alle Verbraucherservicemitarbeiter.

Besondere Erwägungen

Hinweis: Ein Verbraucherservicemitarbeiter unterstützt normalerweise einen bestimmten Satz von Produkten über einen oder mehrere Kommunikationskanäle hinweg. Ein Servicemitarbeiter kann einer oder mehreren Servicemitarbeitergruppen angehören.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen finden Sie unter Mit Kundenservice-Management installierte Rollen.

Kunde [sn_customerservice.Kunde]

Weisen Sie diese Rolle Kunden zu, um Fragen, Probleme oder Probleme zu untersuchen. Kunden können Fälle erstellen und vorhandene Fälle anzeigen und bearbeiten. Sie können auch eine Liste von Assets anzeigen, die zu ihren Accounts gehören.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

- *sn_esm_user*
- *snc_external*

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Alle Anwender mit Kundenrollen und Zugriff auf eine Liste von Assets, die zu ihren Accounts gehören.

Besondere Erwägungen

Weitere Informationen finden Sie unter Mit Kundenservice-Management installierte Rollen.

Kundenadministrator [sn_customerservice.Customer_admin]

Verwenden Sie diese Administratorrolle für einen Kunden-Account. Dieser Anwender hat Zugriff auf Daten innerhalb des Accounts.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

- *sn_customerservice.Kunde*
- *sn_esm_user_admin*

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Alle Anwender mit einer Administratorrolle für einen Kundenaccount.

Besondere Erwägungen

Weitere Informationen finden Sie unter Mit Kundenservice-Management installierte Rollen.

Kundenfallmanager [sn_customerservice.Customer_Case_Manager]

Weisen Sie diese Kundenrolle zum Verwalten der Fälle in einem Account und allen zugehörigen untergeordneten Accounts zu.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

sn_customerservice.Kunde

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Alle Anwender mit einer Fallmanager-Rolle für einen Kundenaccount.

Besondere Erwägungen

Die Rolle Kunden-Fallmanager enthält die Rechte der Kundenrolle und fügt die folgenden Berechtigungen hinzu:

- Fall im Namen eines anderen Kontakts im Account erstellen
- Liste der Fälle anzeigen, die zum Account gehören
- Bearbeiten Sie Fälle, die zu dem Account gehören.

Hinweis: Die Rolle „Kunden-Fallmanager“ wird nicht automatisch der Systemeigenschaft *sn_customerservice. contact_role_assignment* hinzugefügt. Um diese Rolle Kunden- und Partneradministratoren zugänglich zu machen, navigieren Sie zu **Kundenservice** > **Administration** > **Eigenschaften** Und fügen Sie sie dieser Eigenschaft hinzu.

Weitere Informationen finden Sie unter Mit Kundenservice-Management installierte Rollen.

Partner [sn_customerservice.Partner]

Weisen Sie diese Rolle zu, um einen Fall für den eigenen Account des Partners oder im Namen eines Kunden-Accounts zu erstellen.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

- *sn_customerservice.customer*
- *sn_esm_partner*

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Alle Anwender, die Kundenaccounts bedienen.

Besondere Erwägungen

Ein Partner kann alle von ihm erstellten Fälle anzeigen und bearbeiten:

- Für den eigenen Account
- Im Namen von Kundenaccounts, zu denen sie gehören.

Hinweis: Wenn Sie eine neue Beziehung zwischen einem Partner und einem Kunden herstellen, hat der Partner oder Partneradministrator keinen Zugriff auf die Fallhistorie, die für den Kunden erstellt wurde. Das liegt daran, dass die Felder Partner oder Partnerkontakt im Fallformular in der Fallhistorie nicht gefüllt sind.

Weitere Informationen finden Sie unter Mit Kundenservice-Management installierte Rollen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Partneradministrator [sn_customerservice.Partner_admin]

Weisen Sie diese Administratorrolle einem Anwender mit einem Partneraccount zu.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

- *sn_customerservice.partner*
- *sn_customerservice.customer_admin*
- *sn_esm_partner_admin*

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Alle Anwender mit der Administratorrolle für einen Partneraccount.

Besondere Erwägungen

Der Partneradministrator kann Folgendes tun:

- Auf die Daten im Partner-Account zugreifen
- Auf die Daten zugreifen, die von Kontakten im Unternehmen im Kunden-Account erstellt wurden
- Benutzer für den Partner-Account und für Kunden-Accounts verwalten
- Alle von einem Partner erstellten Fälle anzeigen

Weitere Informationen finden Sie unter Mit Kundenservice-Management installierte Rollen.

Verbraucher [sn_customerservice.Consumer sn_customerservice.Verbraucher]

Weisen Sie diese Verbraucherrolle Anwendern zu, um Fragen, Probleme oder Probleme zu untersuchen.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

- *sn_esm_user*
- *snc_external*

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Alle Anwender mit der zugewiesenen Verbraucherrolle.

Besondere Erwägungen

Verbraucher können Fälle erstellen und bestehende Fälle für erworbene Produkte anzeigen und bearbeiten. Sie können auch eine Liste ihrer Produkte anzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Mit Kundenservice-Management installierte Rollen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datenklassifizierung für Installationsbasismanagement

Ermöglichen Sie Kunden, vertrauliche Daten automatisch für ihre Workflows zu klassifizieren. Nachdem Daten klassifiziert wurden, können Anwender den Typ der Klassifizierung anzeigen, die verschiedenen Feldern zugeordnet ist, ob intern, eingeschränkt, vertraulich oder öffentlich.

Liste der sensiblen Felder für verkaufte Produkte und Installationsbasis

Tabelle	Feld	Plugin, von dem das Feld stammt	Klassifizierung
Tabelle „verkauftes Produkt“ (sn_install_Base_sold_Product)	Offering_type	Produktkatalog-Management Core (sn_prd_pm)	Intern
Tabelle „verkauftes Produkt“ (sn_install_Base_sold_Product)	Relationship_type	Produktkatalog-Management Core (sn_prd_pm)	Intern
Tabelle „verkauftes Produkt“ (sn_install_Base_sold_Product)	Unit_of_Measurement	Produktkatalog-Management Core (sn_prd_pm)	Vertraulich
Tabelle „verkauftes Produkt“ (sn_install_Base_sold_Product)	Product_Specification	Produktkatalog-Management Core (sn_prd_pm)	Intern
Tabelle „verkauftes Produkt“ (sn_install_Base_sold_Product)	Periodizität	Produktkatalog-Management Core (sn_prd_pm)	Vertraulich
Tabelle „verkauftes Produkt“ (sn_install_Base_sold_Product)	Preisgestaltungsmethode	Produktkatalog-Management Core (sn_prd_pm)	Vertraulich
Tabelle „verkauftes Produkt“ (sn_install_Base_sold_Product)	prd_Offering	Produktkatalog-Management Core (sn_prd_pm)	Intern
Tabelle „verkauftes Produkt“ (sn_install_Base_sold_Product)	Service.Offering	Kundenservice mit Service-Portfoliomanagement (snc.csm_spm)	Intern
Tabelle „verkauftes Produkt“ (sn_install_Base_sold_Product)	Haushalt	Kundenservice-Haushalt (com.snc.household)	Vertraulich
Tabelle „verkauftes Produkt“ (sn_install_Base_sold_Product)	Service_Organization	Serviceorganisation (com.snc.service_organization)	Vertraulich
Tabelle „verkauftes Produkt“ (sn_install_Base_sold_Product)	Provider_Service_Organization	Serviceorganisation (com.snc.service_organization)	Vertraulich
Installationsbasistabelle (sn_install_Base_item)	Haushalt	Kundenservice-Haushalt (com.snc.household)	Vertraulich
Installationsbasistabelle (sn_install_Base_item)	Service_context	Proaktiver Kundenservice mit Ereignismanagement (snc.proactive_cs_itom)	Intern

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Liste der sensiblen Felder für verkaufte Produkte und Installationsbasis (Fortsetzung)

Tabelle	Feld	Plugin, von dem das Feld stammt	Klassifizierung
Installationsbasistabelle (sn_install_Base_item)	Health_Status_Last_updated	Proaktiver Kundenservice mit Ereignismanagement (snc.proactive_cs_itom)	Intern
Installationsbasistabelle (sn_install_Base_item)	Service_context	Proaktiver Kundenservice mit Ereignismanagement (snc.proactive_cs_itom)	Intern
Installationsbasistabelle (sn_install_Base_item)	health_status	Proaktiver Kundenservice mit Ereignismanagement (snc.proactive_cs_itom)	Vertraulich
Installationsbasistabelle (sn_install_Base_item)	Service_Organization	Serviceorganisation (com.snc.service_organization)	Vertraulich

Personaloptimierung für den Kundenservice

Mit Personaloptimierung für den Kundenservice können Sie die Produktivität Ihres Personals von einer zentralen Anwendung aus verwalten und aufrechterhalten. Diese Anwendung ermöglicht es Ihnen, effizient Arbeit an Ihr Team weiterzuleiten, die Kompetenzen und Zeitpläne Ihres Teams zu verwalten und seine Leistung zu überwachen.

In diesem kurzen Video erfahren Sie, wie Manager Personaloptimierung für den Kundenservice verwenden.

https://player.vimeo.com/video/1115317175?h=43792d01cd&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Die Anwendung ist in konfigurierbaren Arbeitsbereichen verfügbar. Administratoren können den Arbeitsbereich mithilfe der Anwendungsfähigkeiten konfigurieren und anpassen, um die Serviceziele effizient abzuschließen.

Personaloptimierung für den Kundenservice

Mit Kundenservice-Management (CSM) können Sie folgende Aufgaben ausführen:

- Betriebsabläufe und Leistungen Ihrer Teams und Service Desk-Mitarbeiter kanal- und warteschlangenübergreifend in Echtzeit bewerten
- Den Überblick über laufende Arbeiten behalten und die Teammitglieder in Echtzeit unterstützen, um die Kunden-Experience zu verbessern
- Dafür sorgen, dass Manager nur die Daten und Ansichten der relevanten Teams sehen
- Die Teamleistung überwachen und messen und mithilfe von Bewertungen Feedback abgeben
- Kompetenzen für Service Desk-Mitarbeiter vorhersagen und empfehlen
- Möglichkeiten erkennen, die Teams zu coachen und zu schulen

Schlüsselfunktionen

Arbeit mithilfe von Kanälen und Warteschlangen verwalten

Verwalten Sie ausstehende Arbeitselemente von Kunden und den täglichen Arbeitsablauf von Service Desk-Mitarbeitern. Verteilen Sie die Arbeitslast zwischen den Service Desk-

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mitarbeitern, um die versprochenen SLAs einzuhalten. Weisen Sie Service Desk-Mitarbeitern Arbeitselemente automatisch auf Grundlage ihrer Verfügbarkeit, ihrer Kapazität und ihrer Kompetenzen zu. Überwachen Sie den Zustand der Warteschlangen, überprüfen Sie die Leistungen in Echtzeit, und greifen Sie bei Eskalationen unterstützend ein.

Coaching und Schulung von Mitarbeitern automatisieren

Bewerten Sie die Leistung Ihres Teams, und legen Sie Coaching-Pläne fest, um seine Kompetenzen zu verbessern.

Integrierte Anwendungsdaten

Sorgen Sie für eine effektive Personaloptimierung, indem Sie Zeitpläne, Schichten und Warteschlangen für Ihre Teams verwalten. Sie können Kompetenzen bewerten, die Empfehlung geeigneter Service Desk-Mitarbeiter auf Grundlage ihrer Kompetenzen automatisieren und Mitarbeitern Mentoring anbieten.

Zeitplanung

Verwalten Sie die Zeitplanung in Ihrem Unternehmen von einer zentralen Stelle aus. Sie können Schichtpläne und Zeitpläne erstellen, Service Desk-Mitarbeiter Schichten zuweisen und die Zeitpläne veröffentlichen. Verwalten Sie die Genehmigungen von Teams, tauschen Sie die Schichten von Service Desk-Mitarbeitern aus, und prognostizieren Sie Szenarien für die Personalbesetzung von Service Desk-Mitarbeitern.

Teamleistung

Sie können jedes Ihrer Teams in Zuweisungsgruppen organisieren. Sie können eine Reihe von Leistungskennzahlen (KPIs) definieren, um die Leistung aller Gruppen im Team zu analysieren. Von einem zentralen Standort aus können Sie Detailinformationen zu den Metriken für eine Gruppe, einen Service Desk-Mitarbeiter oder einen Incident innerhalb dieses Teams anzeigen.

Erste Schritte

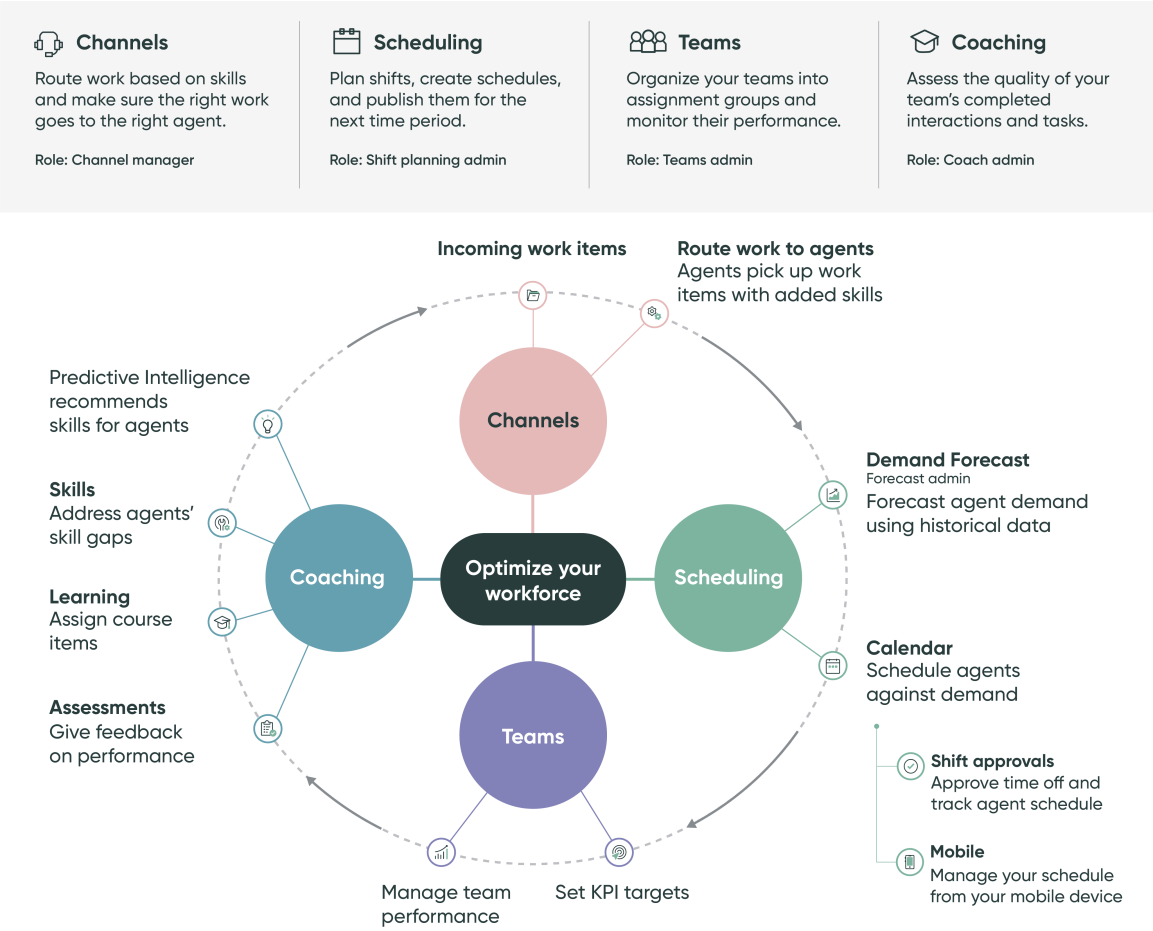
Untersuchen	Konfigurieren	Verwenden
Erfahren Sie, wie Manager verwenden Personaloptimierung für den Kundenservice.	Planen und konfigurieren Sie Ihre Implementierung.	Planen, coachen und Schulen Sie Ihre Service Desk-Mitarbeiter, um an Kundenfällen zu arbeiten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Personaloptimierung für den Kundenservice erkunden

Verwenden Sie Personaloptimierung für den Kundenservice zur Personaloptimierung und zur effizienten Verwaltung Ihrer Teams.

Verwalten und überwachen Sie die Arbeit Ihrer Service Desk-Mitarbeiter kanal- und warteschlangenübergreifend in Echtzeit. Bieten Sie Ihren Teammitgliedern rechtzeitig Unterstützung an, um Fälle schneller zu lösen und ihnen bei komplexen Kundenproblemen zu helfen. Coachen Sie Ihre Teams, damit sie die Kompetenzen erwerben, mit denen Sie die Anforderungen Ihrer Kunden erfüllen können. Planen Sie die Arbeitszeiten Ihrer Teams effizient, um mithilfe der integrierten Kanalverwaltung eine bessere Personalabdeckung zu erzielen.



Als Manager können Sie den Bedarf an Service Desk-Mitarbeitern und Kompetenzen in Ihrer Organisation zur Lösung von Problemen überwachen. Bewerten Sie die Kompetenzen von Service Desk-Mitarbeitern, identifizieren Sie Bereiche, in denen sie verbessert werden müssen, und bieten Sie Schulungen an, um ihre Kompetenzen zu verbessern. Verfolgen Sie von einer zentralen Stelle aus die Leistung Ihrer Teams, und verwalten Sie die Zeitpläne aller Service Desk-Mitarbeiter in Ihrer Zuweisungsgruppe.

Als Service Desk-Mitarbeiter können Sie Ihren persönlichen Zeitplan verwalten, auf den Zeitplan Ihrer Peers zugreifen und Auszeiten oder Schichtwechsel anfordern.

Legacy-Zielseite des Manager Workspace

Die Zielseite gibt Ihnen in Echtzeit einen Überblick über die aktuelle Arbeitsauslastung und die Teamleistung. Zeigen Sie die folgenden Metriken mithilfe von erweiterten

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Punktzahlkarten, Kombinationskarten und Liniendiagrammen mit mehreren Datensätzen an, z. B.:

- KPIs: Anzahl der beim ersten Kontakt gelösten Fälle, Anzahl der Fälle, die in den letzten 30 Tagen nicht aktualisiert wurden, Anzahl der gelösten Fälle, die erneut geöffnet wurden, Anzahl der eskalierten offenen Fälle
- Arbeitselemente: Offene Fälle, wartende Arbeitselemente und angeforderte Hilfe insgesamt
- Service Desk-Mitarbeiter: Gesamtzahl der Service Desk-Mitarbeiter, Auszeitanträge, Schichttauschanforderungen
- Offene Fälle: Offener Fall nach Backlog (Diagramm der offenen und nicht zugewiesenen Fälle), offener Fall nach Alter (Diagramm von 10-15 Tagen, 15-30 Tagen, mehr als 30 Tagen)
- Kritische offene Fälle: Sie können die Liste der offenen kritischen Fälle anzeigen, die alle 60 Sekunden aktualisiert werden.

Weitere Informationen finden Sie unter Legacy-Zielseite des Manager Workspace.

Manager Workspace-Zielseite

Die Zielseite bietet eine Echtzeitansicht wichtiger Leistungsmetriken, Team-Updates und Echtzeitwarnungen, die die Zusammenarbeit verbessern. Zeigen Sie Metriken mithilfe verschiedener Punktzahlkarten, Ringe, Anzeigen, Liniendiagramme und Balken mit mehreren Datensätzen an. Weitere Informationen finden Sie unter Manager Workspace-Zielseite.

Kanalverwaltung

Überwachen Sie Ihre Teams in Echtzeit, und springen Sie in ihre Chatkonversationen, um bei Bedarf zu helfen.

Mit Kanälen können Sie außerdem:

- Die Leistung Ihrer Teams kanal- und warteschlangenübergreifend in Echtzeit überprüfen
- Ausstehende Arbeitselemente überprüfen und einige Arbeitselemente verfügbaren Service Desk-Mitarbeitern manuell zuweisen
- Überwachen Sie die tatsächliche Arbeit Ihrer Teammitglieder.
- Den Status der Warteschlangen überwachen
- Verfolgen und ändern Sie die Echtzeit-Präsenz und Kapazitätsauslastung Ihrer Teammitglieder.

Weitere Informationen finden Sie unter Channel Management in Personaloptimierung für den Kundenservice.

Zeitplanung

Greifen Sie auf den Kalender Ihrer Teams zu, um zu sehen, welche Service Desk-Mitarbeiter für die Vertretung vorgesehen sind und welche sich arbeitsfrei gemacht haben.

Mit der Zeitplanung können Sie außerdem:

- Service Desk-Mitarbeiter zu Schichten zuweisen
- Pausenzeiten festlegen
- Zeitpläne für Teams in der Vorschau anzeigen und veröffentlichen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Von Service Desk-Mitarbeitern eingereichte Ruhezeit- und Schichtwechselanträge genehmigen
- Rufbereitschaftsschichten erstellen sowie primäre und sekundäre Rotationsgruppen zuweisen, um Eskalationsszenarien zu bearbeiten.

Weitere Informationen finden Sie unter Zeitplanung in Workforce Optimization for Customer Service.

Zeitplaneinhaltung

Greifen Sie auf den Kalender Ihrer Teams zu, um zu sehen, welche Service Desk-Mitarbeiter ihre geplanten Zeitpläne eingehalten haben, und treffen Sie rechtzeitig Entscheidungen, um die Leistung Ihres Teams zu steigern, indem Sie die erwarteten Einhaltungsziele festlegen.

Die Funktion zur Zeitplaneinhaltung ermöglicht zudem:

- Formeln und Eigenschaften zur Zeitplaneinhaltung und -konformität konfigurieren und optimieren, um sie an die Bedürfnisse Ihres Unternehmens anzupassen.
- Zentral auf den Zeitplan all Ihrer Teams zugreifen und Einblicke darin gewinnen, ob Ihr Team die veröffentlichten Zeitpläne einhält.
- Verlauf der Anwesenheitszeiten Ihrer Teammitglieder analysieren.
- Geplante Daten und tatsächliche Verlaufsdaten für Ihr Team und einzelne Mitarbeiter miteinander vergleichen.

Weitere Informationen finden Sie unter Zeitplaneinhaltung in Personaloptimierung für den Kundenservice.

Bedarfsprognose

Prognostizieren Sie den Bedarf für Teams, und stellen Sie Prognosen auf Grundlage von historischen Daten bereit.

Mit der Bedarfsprognose können Sie zudem:

- Zeigen Sie die Personalprognose für Service Desk-Mitarbeiter in 15-, 30- und 60-Minuten-Intervallen im Teamkalender an.
- Passen Sie Zeitpläne, Aufgaben, Pausen und Besprechungen für Service Desk-Mitarbeiter an und priorisieren Sie sie, ohne sich auf die Serviceziele zu auswirken.
- Verwenden Sie Verlaufsdaten, und prognostizieren Sie die Kontaktvolumina (Fälle und Interaktionen) in 15-Minuten-Intervallen.

Weitere Informationen finden Sie unter Bedarfsprognose in Personaloptimierung für den Kundenservice.

Teams

Überwachen Sie Leistungstrends für Ihre Teams mithilfe von KPI-Gruppen (Key Performance Indicator). Erstellen Sie eine Gruppe von KPIs, wenden Sie diese auf alle Gruppen innerhalb eines Teams an, und nutzen Sie ein zentrales System, um die Teamleistung zu bewerten.

Mit Teams können Sie außerdem:

- Identifizieren Sie alle Teams, die Sie verwalten, sowie die, in die Sie Einblick haben.
- Die KPIs analysieren, die für Ihr Team besonders wichtig sind

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Detailinformationen für Service Desk-Mitarbeiter in den einzelnen Teams anzeigen und ihre Leistung überwachen
- Auf die Profile der einzelnen Service Desk-Mitarbeiter zugreifen und Details wie Manager, Peers und Zuweisungsgruppen anzeigen
- Führen Sie einen Drilldown zu den Kompetenzen der einzelnen Service Desk-Mitarbeiter durch, oder schlagen Sie sie für das Coaching vor.

Weitere Informationen finden Sie unter Teams in Workforce Optimization for Customer Service.

Coaching- und Kompetenzbewertung

Verbessern Sie mit Coaching die Qualität der von Ihren Service Desk-Mitarbeitern geleisteten Arbeit. Bewerten Sie die Kompetenzen von Service Desk-Mitarbeitern, und empfehlen Sie diejenigen, die sie zum Lösen von Problemen benötigen. Erkennen Sie anhand der Empfehlungen Coaching-Möglichkeiten, und schulen Sie die Service Desk-Mitarbeiter, damit sie sich die erforderlichen Kompetenzen aneignen können.

Mithilfe von Coaching können Sie auch:

- Die Bewertung, Einstufung und Beurteilung der Kompetenzen von Service Desk-Mitarbeitern automatisieren
- Coaching-Möglichkeiten nutzen, um Bewertungen zu generieren
- Schulungen nachverfolgen, die Service Desk-Mitarbeitern auf Grundlage ihrer Bewertungen zugewiesen wurden
- Kompetenzlücken analysieren und Schulungen empfehlen
- Weisen Sie Service Desk-Mitarbeitern aus Lern-Management-Systemen (LMS) von Drittanbietern wie Udemy, Pluralsight und Cornerstone OnDemand Kurse zu.

Weitere Informationen finden Sie unter Coaching in Personaloptimierung für Kundenservice .

Legacy-Zielseite des Manager Workspace

Die Zielseite von Manager Workspace zeigt Metriken zur laufenden Arbeit und hilft Managern, fundierte Entscheidungen zu treffen.

Verschaffen Sie sich einen Überblick über die Zielseite des Manager Workspace, und erfahren Sie auch, wie Sie sie mit konfigurieren können UI Builder Entsprechend Ihren Geschäftsanforderungen.

Personaloptimierung für den Kundenservice Zielalter des Manager-Arbeitsbereichs

Die Zielseite stellt Ihnen Echtzeitdaten zur aktuellen Arbeitsauslastung und zur Teamleistung zur Verfügung, z. B.:

- KPIs

  Anzahl der bei Erstkontakt gelösten Fälle

  Zeigt die Anzahl der Fälle an, die von Service Desk-Mitarbeitern beim ersten Kontakt des Kunden gelöst wurden.

  Anzahl von Fällen, die in den letzten 30 Tagen nicht aktualisiert wurden

  Zeigt die Anzahl der Fälle an, die sich seit 30 Tagen im gleichen Status befunden haben.

  Anzahl der gelösten Fälle, die erneut geöffnet wurden

  Zeigt die Anzahl der Fälle an, die von den Kunden nach ihrer Lösung erneut geöffnet wurden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anzahl der eskalierten Opdaaen-Fälle

Zeigt die Anzahl der offenen Fälle an, die vom Kunden oder intern eskaliert werden.

Jede Punktzahlkarte zeigt auch ein Diagramm an, auf das Sie klicken können, um die Fälle weiter zu analysieren.

- Arbeitselemente

  Offene Fälle insgesamt

  Zeigt die Gesamtzahl der offenen Fälle an. Die Kombinationskarte zeigt auch die Aufgliederung der offenen Fälle gemäß dem aktuellen Status an: **Neu** , **Öffnen** , Und **Warten Auf Informationen** .

  Wartende Arbeitselemente

  Zeigt die Anzahl der Arbeitselemente an, die Service Desk-Mitarbeitern noch nicht zugewiesen wurden.

  Hilfe angefordert

  Zeigt die Anzahl der Interaktionen an, bei denen Service Desk-Mitarbeiter die Unterstützung des Managers benötigen, um die Fälle zu schließen.

- Service Desk-Mitarbeiter

  Service Desk-Mitarbeiter gesamt

  Zeigt die Anzahl der Service Desk-Mitarbeiter im Team und die Aufgliederung der Service Desk-Mitarbeiter gemäß dem aktuellen Status an: **Verfügbar** , **Offline** , **Pause** , Und **Abwesend** .

  Anforderungen von arbeitsfreier Zeit

  Zeigt die Anzahl der Auszeitanträge der Service Desk-Mitarbeiter an, für die die Genehmigung des Managers aussteht.

  Schichttauschanforderungen

  Zeigt die Anzahl der Anforderungen der Service Desk-Mitarbeiter zum Tauschen von Schichten an, für die die Genehmigung durch den Manager aussteht.

- Offene Fälle

  Offener Fall nach Backlog

  Zeigt ein Diagramm der offenen Fälle und nicht zugewiesenen Fälle in den letzten 12 Monaten an.

  Offener Fall nach Alter

  Zeigt das Diagramm der offenen Fälle an, die in den letzten 10-15 Tagen, 15-30 Tagen und mehr als 30 Tagen erstellt wurden.

Sie können auf die Liniendiagramme klicken, um die Liste der Fälle anzuzeigen.

- Kritische offene Fälle: Zeigt die Liste der offenen kritischen Fälle an, die zuletzt aktualisiert wurden. Klicken Sie Auf **Alle anzeigen** Zum Anzeigen aller kritischen Fälle.

Zugehörige Informationen

Zielseite „Manager Workspace Erstellen“

Legacy-Zielseite des Manager Workspace

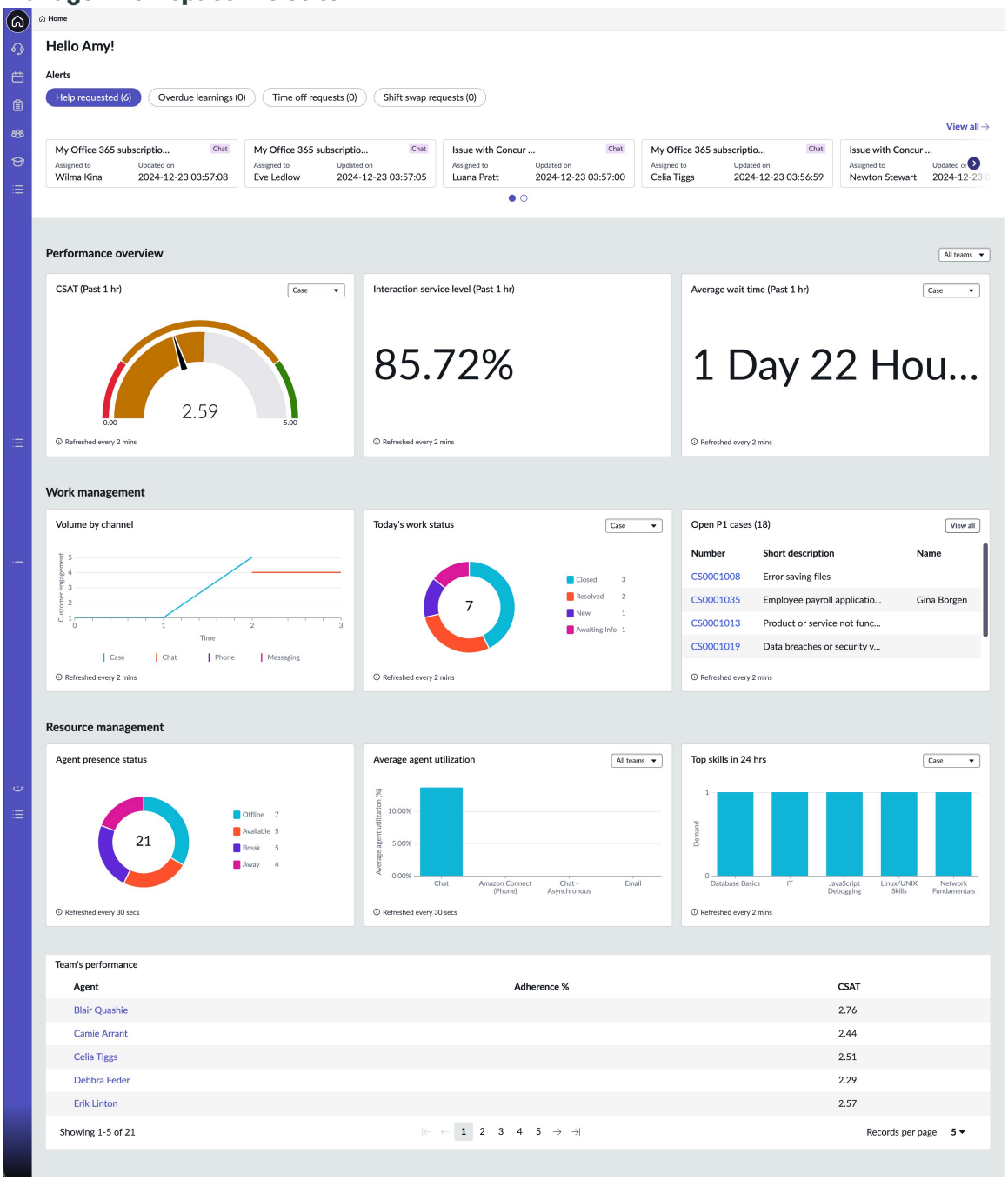
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Manager Workspace-Zielseite

Die Zielseite des Manager Workspace bietet Managern Echtzeitwarnungen und Schlüsselmetriken, die den Gesamtzustand und die Leistung der Organisation widerspiegeln. Durch die Konsolidierung von Arbeits- und Ressourcenmanagementdaten können Manager die Teamleistung effektiv überwachen, die Auslastung von Service Desk-Mitarbeitern optimieren und kontinuierliche Verbesserungen fördern.

Auf der Zielseite des Manager Workspace werden die verschiedenen verfügbaren Widgets angezeigt.

Manager Workspace-Zielseite



Die Zielseite stellt die Echtzeitdaten der aktuellen Arbeitsauslastung und der Teamleistung bereit.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warnungen auf der Zielseite des Manager Workspace

Warnung	Beschreibung
Hilfe angefordert	Zeigen Sie die Hilfeanforderungen von Service Desk-Mitarbeitern an, und bearbeiten Sie sie. Diese Funktion verbessert den Einblick in laufende Herausforderungen, erleichtert Teammitgliedern schnellere Antworten und verbessert die Zusammenarbeit.
Überfällige Lerninhalte	Zeigen Sie die Schulungsaufgaben an, die nach ihren Fristen unvollständig bleiben. Diese Funktion hilft Ihnen, Schulungslücken zu identifizieren und die rechtzeitige Kompetenzentwicklung zu verifizieren.
Auszeitanforderungen	Liste der übermittelten Auszeitanträge, die zur Genehmigung ausstehen. Diese Funktion hilft bei der Verwaltung der Beurlaubung von Mitarbeitern und erleichtert die Planung und Koordinierung innerhalb Ihres Teams.
Schichttauschanforderungen	Greifen Sie auf die übermittelten Schichttauschanforderungen zu, um Kommentare nach Bedarf zu genehmigen, abzulehnen oder hinzuzufügen. Sobald eine Anforderung genehmigt oder abgelehnt wurde, wird sie aus der Liste entfernt. Mit dieser Funktion können Sie Schichttauschanforderungen effektiv bearbeiten.

Schlüsselmetriken auf der Zielseite „Manager Workspace“ – Leistungsübersicht

Schlüsselmetriken	Beschreibung
CSAT (vergangene 1 Stunde)	Überprüfen Sie die CSAT-Punktzahlen (Customer Zufriedenheit) in verschiedenen Kanälen, einschließlich Fall, Chat, Sprachfunktionen und Messaging. Darüber hinaus können Sie CSAT nach Teams filtern. Mit dieser Funktion können Sie Kundenfeedback analysieren und den Service verbessern.
Interaktionsservicelevel (vergangene 1 Stunde)	Zeigt das Servicelevel von Kundeninteraktionen an. Diese Funktion hilft, Verbesserungsbereiche zu identifizieren und die allgemeine Servicequalität zu verbessern, was zu einer erhöhten Kundenzufriedenheit führt.
Durchschnittliche Wartezeit (vergangene 1 Stunde)	Überwachen Sie die durchschnittliche Wartezeit für Kundeninteraktionen über verschiedene Kanäle hinweg, einschließlich Sprachkommunikation, Fall, Chat und Messaging. Diese Funktion hilft Ihnen, Trends zu identifizieren und fundierte Entscheidungen zu treffen, um die Serviceeffizienz zu verbessern.

Schlüsselmetriken auf der Zielseite „Manager Workspace“ – Arbeitsmanagement

Schlüsselmetriken	Beschreibung
Volumen nach Kanal	Analysieren Sie das Volumen der Interaktionen, die nach verschiedenen Kanälen segmentiert sind, z. B. Fall, Chat, Sprachfunktionen und Messaging. Diese Funktion bietet Einblicke in Trends der Kundeninteraktion und hilft Ihnen, den Ressourcenbedarf zu bewerten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Schlüsselmetriken auf der Zielseite „Manager Workspace“ – Arbeitsmanagement (Fortsetzung)

Schlüsselmetriken	Beschreibung
Heutiger Arbeitsstatus	Überwachen Sie den Status laufender Fälle und Interaktionen. Mit dieser Funktion können Sie den Fortschritt laufender Arbeitselemente effektiv nachverfolgen.
Offene P1-Fälle	Greifen Sie auf die aktiven Fälle mit Priorität 1 (P1) zu, die Ihre sofortige Aufmerksamkeit erfordern, und zwar mit den am längsten offenen Fällen zuerst aufgeführt. Wählen Sie Aus **Alle Anzeigen** Um alle kritischen Fälle anzuzeigen. Mit dieser Funktion können Sie dringende Probleme identifizieren und beheben.

Schlüsselmetriken auf der Zielseite „Manager Workspace“ – Ressourcenmanagement

Schlüsselmetriken	Beschreibung
Anwesenheitsstatus von Service Desk-Mitarbeitern	Überprüfen Sie die aktuelle Verfügbarkeit Ihrer Service Desk-Mitarbeiter, und geben Sie an, ob sie aktiv, abwesend oder offline sind. Diese Funktion hilft Ihnen, die Mitarbeiterinteraktion zu überwachen und die Ressourcenzuteilung für einen effektiven Kundensupport zu optimieren.
Durchschnittliche Auslastung des Service Desk-Mitarbeiters	Verfolgen Sie die aktuelle durchschnittliche Nutzungsrate von Service Desk-Mitarbeitern, um zu bewerten, wie effektiv ihre Zeit für produktive Aufgaben aufgewendet wird. Darüber hinaus können Sie die durchschnittliche Nutzung auch nach Teams filtern. Diese Funktion hilft Ihnen, Ihre Arbeitsauslastung auszugleichen und die Ressourcenzuteilung zu optimieren.
Top-Kompetenzen in 24 Stunden	Zeigen Sie die am häufigsten verwendeten Kompetenzen in den letzten 24 Stunden an. Diese Funktion hilft Ihnen, stark nachgefragte Kompetenzen zu identifizieren und Schulungsmaßnahmen zu leiten oder zu planen.
Leistung des Teams	Zeigen Sie wichtige Metriken für einzelne Teammitglieder an, einschließlich Prozentsätze der Mitarbeitereinhaltung und CSAT-Punktzahlen. Mit dieser Funktion können Sie die Beiträge jedes Service Desk-Mitarbeiters bewerten und bestätigen, dass er geplante Zusagen und Kundenerwartungen erfüllt.

Zugehörige Informationen

Zielseite „Manager Workspace Erstellen“

Legacy-Zielseite des Manager Workspace

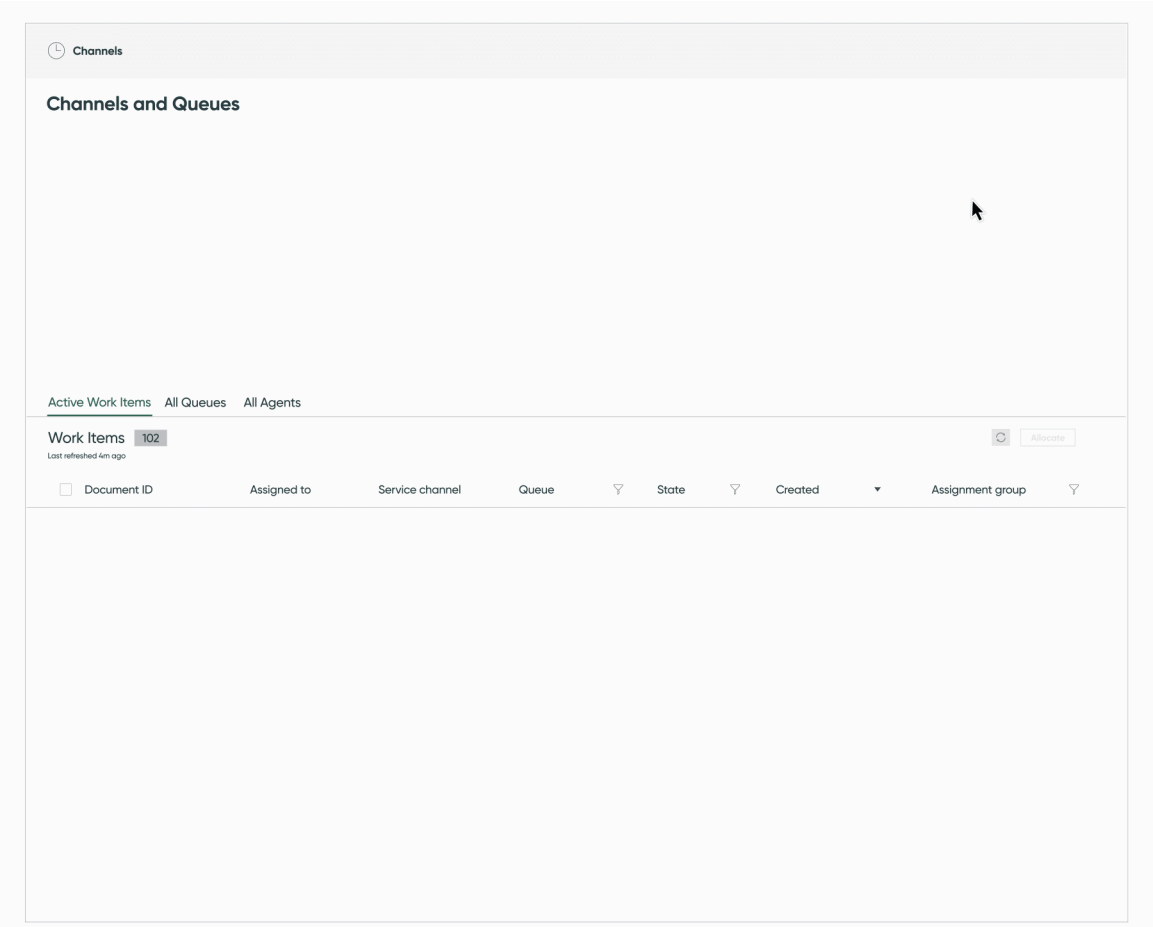
Channel Management in Personaloptimierung für den Kundenservice

Erfahren Sie, wie Sie mit Kanalverwaltungsfähigkeiten wichtige Metriken kanal- und warteschlangenübergreifend überwachen können.

Überwachen Sie die Integrität Ihrer Kanäle und Warteschlangen in Echtzeit, indem Sie wartende Kunden, verfügbare Service Desk-Mitarbeiter und die Arbeit Ihrer Teammitglieder (bzw. der Service Desk-Mitarbeiter in Ihren Teams) überprüfen und mit ihnen zusammenarbeiten, um komplexe Probleme schneller zu lösen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die folgenden Screenshots aus der Kanalverwaltung geben Ihnen schnell einen Überblick über die Fähigkeiten zur Leistungsüberwachung in Echtzeit und zur Anzeige von Detailinformationen.



Als Benutzer der Kanalverwaltung können Sie:

- Mit Berichten zu Leistungskennzahlen in Servicekanälen und Warteschlangen die Leistung Ihrer Teams in Echtzeit nachverfolgen
- In Echtzeit die Leistung überprüfen, während das Team über Kanäle und Warteschlangen hinweg aktiv an Aufgaben arbeitet
- Detailinformationen für Arbeitselemente anzeigen und per Privatchat oder durch Hinzufügen von Arbeitsnotizen zu einer Aufgabe im richtigen Moment unterstützend eingreifen
- Die Verfügbarkeit von Service Desk-Mitarbeitern und ihre Arbeitsauslastung anzeigen
- Ausstehende Arbeitselemente in der Warteschlange überwachen und gegebenenfalls eingreifen
- Service Desk-Mitarbeitern manuell Arbeitselemente zuweisen
- Filtern Sie die entsprechenden Kanäle, KPIs, Arbeitselemente, Arbeit in der Warteschlange und Service Desk-Mitarbeiter mithilfe der Filterfunktion „Zuweisungsgruppe“.
- Verfolgen Sie die Echtzeitleistung des Kundenservice in Verbrauchermessaging-Kanälen, einschließlich WhatsApp, Facebook, LINE, Amazon Connect, Und SMS.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Verfolgen und ändern Sie die Echtzeitpräsenz von Service Desk-Mitarbeitern, damit Arbeitselemente effizienter weitergeleitet werden.
- Führen Sie einen Drilldown der kanalspezifischen KPIs durch, um weitere Analysen durchzuführen.

Als Administrator der Kanalverwaltung können Sie:

- Servicekanäle und Warteschlangen erstellen
- Einzelnen Warteschlangen Zuweisungsregeln zuordnen
- KPIs für Servicekanäle und Warteschlangen konfigurieren
- Die Vorgesetztenlisten konfigurieren
- Passen Sie die Kanalverwaltungsseite mit UI Builder an Ihre Anforderungen an.

Zugehörige Informationen

Servicekanäle und Warteschlangen einrichten

Arbeiten mit Channel Management in Personaloptimierung für den Kundenservice

Beispiel: Kanalverwaltung mit Personaloptimierung für den Kundenservice

Informieren Sie sich, wie Sie wichtige Metriken (oder wichtige Prozessindikatoren) kanal- und warteschlangenübergreifend überwachen können. Verwalten Sie die Arbeit Ihrer Teammitglieder (bzw. der Service Desk-Mitarbeiter in Ihren Teams), und arbeiten Sie mit ihnen zusammen, um komplexe Probleme für Ihre Endkunden zu lösen.

Die Beispielmitarbeiterin Amy Jones leitet den Kundenservicebetrieb eines großen Unternehmens und ist für 12 Teams verantwortlich. Jedes Team besteht aus 8 bis 15 Service Desk-Mitarbeitern. Sie muss sicherstellen, dass eingehende Arbeitsaufgaben über alle Kanäle hinweg effektiv an die jeweils richtigen Gruppen weitergeleitet werden. Dies kann durch Einrichten erfolgen Erweiterte Arbeitszuweisung Gemäß Geschäftsanforderung.

Sobald der Mitarbeiter konfiguriert hat Erweiterte Arbeitszuweisung(AWA) Entsprechend können sie den Kanälen und Warteschlangen Leistungskennzahlen (KPIs) hinzufügen und die operative Leistung der Teams in Echtzeit überwachen.

Die Mitarbeiterin in diesem Beispiel kann dann die laufende Arbeit der Teams im Auge behalten, den Service Desk-Mitarbeitern manuell ausstehende Arbeitselemente zuweisen und an Chatunterhaltungen teilnehmen, um Service Desk-Mitarbeiter zu unterstützen.

Hier erhalten Sie einen Überblick, wie Sie Teams überwachen können, indem Sie sich die Echtzeitdaten in Servicekanälen und Warteschlangen ansehen.

Überwachen Sie die Arbeit in Channel-Management

Hier erhalten Sie einen Überblick, wie Sie Arbeitselemente manuell zuweisen, laufende Fälle überwachen und an Chatunterhaltungen teilnehmen können.

Ordnen Sie Arbeitselemente manuell in Channel-Management zu

Verschaffen Sie sich einen Überblick darüber, wie Manager Servicekanäle und Warteschlangen hinzufügen und KPIs konfigurieren können.

Überwachen Sie Service Desk-Mitarbeiter in Channel-Management

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zeitplanung in Personaloptimierung für den Kundenservice

Informieren Sie sich, wie Sie die Schichten Ihrer Service Desk-Mitarbeiter inklusive Pausen planen können, um ihre Zeitpläne in Personaloptimierung für den Kundenservice effektiv zu verwalten. Veröffentlichen Sie Zeitpläne, um die Zeitpläne für Service Desk-Mitarbeiter im Teamkalender anzuzeigen.

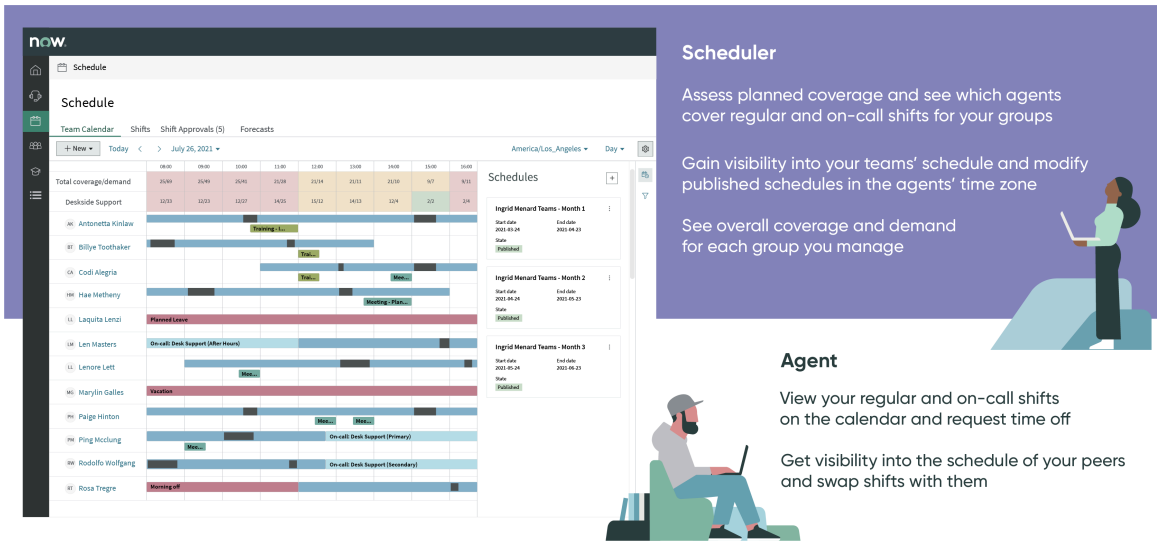
Verwalten Sie die Zeitplanung in Ihrem Unternehmen von einer zentralen Stelle aus. Durch die Zeitplanung werden die Kalender für die Verwaltung von Teams transparent und kooperativ zwischen Managern und Service Desk-Mitarbeitern. Verwenden Sie Bereitschaftsplanung mit Personaloptimierung für den Kundenservice, um dedizierte Teammitglieder zur Lösung von Problemen bei ihrem Auftreten zuzuweisen.

Manager können die Bedarfsprognosefunktion verwenden, um ihre Personalprognose für Mitarbeiter in 15-, 30- und 60-Minuten-Intervallen im Teamkalender anzuzeigen. Manager können die Einhaltung von Zeitplänen in Echtzeit durch Service Desk-Mitarbeiter mithilfe von ein- und Ausstempelereignissen überwachen.

Die folgende Darstellung bietet eine allgemeine Übersicht über die Zeitplanungsanwendung.

Die folgende Darstellung bietet einen allgemeinen Überblick über die Aufgaben, die Planer und Mitarbeiter im Kalender ausführen können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Als Manager können Sie folgende Aufgaben durchführen:

- Schichten zusammenstellen, um die Personalabdeckung für Kunden für den erforderlichen Zeitraum sicherzustellen
- Den Schichten Pausen hinzufügen, mit denen die Verfügbarkeit der Service Desk-Mitarbeiter in den Schichten automatisch gestaffelt wird
- Vorschau der Zeitpläne anzeigen und vor der Veröffentlichung für die Service Desk-Mitarbeiter etwaige erforderliche Änderungen an den Zeitplänen vornehmen
- An einer zentralen Stelle auf die Zeitpläne sämtlicher Teams zugreifen
- Die Zeitpläne ändern, wenn Ihre Teammitglieder Sie über Änderungen ihrer Verfügbarkeit informieren
- Zeitpläne von Teammitgliedern verwalten, die in verschiedenen Zeitzonen arbeiten
- Zeitplaneinhaltung von Mitarbeitern überwachen, indem Sie die Arbeitszeitzusammenfassung und Anwesenheitszeiten anzeigen.
- Mitglieder nach Standort, Kompetenzen und Zuweisungsgruppen filtern.
- Geplante Zeitpläne anpassen und Genehmigungen über die mobile Anwendung verwalten.
- Rufbereitschaftsschichten erstellen sowie primäre und sekundäre Rotationsgruppen zuweisen, um Eskalationsszenarien zu bearbeiten.

Als Service Desk-Mitarbeiter können Sie:

- Ihren Zeitplan einsehen und bei Bedarf Auszeiten beantragen
- Schichten mit Peers tauschen
- Ihren Kalender und den Kalender Ihres Teams wochenübergreifend anzeigen, um die Arbeit zu planen
- Synchronisieren Sie Ihren Teamkalender und Ereignisse mit Microsoft Outlook.

Zugehörige Informationen

Zeitplanung in Personaloptimierung für den Kundenservice einrichten

Zeitplanung in Personaloptimierung für den Kundenservice

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel – Zeitplanung mit Personaloptimierung für den Kundenservice

Anhand dieses Beispiels können Sie nachvollziehen, wie Sie Zeitpläne für Service Desk-Mitarbeiter einrichten und veröffentlichen und wie Service Desk-Mitarbeiter ihre eigenen Zeitpläne verwalten können.

Eine Managerin für einen großen Kundenservice-Betrieb ist für 12 Teams verantwortlich. Jedes Team besteht aus 8 bis 15 Service Desk-Mitarbeitern. Die Managerin muss jederzeit Einblick in die Zeitpläne ihrer Teams haben. Außerdem muss die Managerin in der Lage sein, Schichten zu erstellen und Schichtwechsel- und Urlaubsanträge des Teams zu genehmigen oder abzulehnen.

Die Managerin kann die Zeitpläne des Teams mithilfe von **Zeitplanung** verwalten. Auch die Teammitglieder können ihre eigenen Zeitpläne effektiv verwalten. Sie können z. B. Schichtwechsel oder Abwesenheiten beantragen.

Die Managerin kann Zeitpläne mit den folgenden Schritten von einer zentralen Stelle aus überwachen:

1. Schichtplan erstellen
2. Zeitplan erstellen
3. Service Desk-Mitarbeiter den Arbeitsschichten zuweisen
4. Zeitplan veröffentlichen
5. Anfragen der Teams genehmigen

Service Desk-Mitarbeiter nehmen Dienstplanänderungen vor oder beantragen Urlaub bzw. Ruhezeiten. Weitere Informationen finden Sie unter Verfolgen und verwalten Sie Ihren Teamzeitplan.

Verschaffen Sie sich einen Überblick darüber, wie Sie mithilfe des Zeitplans Schichtpläne erstellen und den Schichten Service Desk-Mitarbeiter zuweisen können. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie Schichtpläne Auf YouTube.

Verschaffen Sie sich einen Überblick darüber, wie Sie Schichten und Zeitpläne für Ihr gesamtes Team von einem zentralen Standort aus überwachen können. Weitere Informationen finden Sie unter Überwachen Sie Den Teamzeitplan Auf YouTube.

Verschaffen Sie sich einen Überblick darüber, wie Service Desk-Mitarbeiter den Arbeitsbereich zum Verwalten ihrer Zeitplans verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter Zeitplan Für Service Desk-Mitarbeiter Auf YouTube.

Weitere Informationen zur Erstellung und Verwaltung von Zeitplänen mit Personaloptimierung für den Kundenservice finden Sie unter Zeitplanung in Workforce Optimization for Customer Service.

Zeitplaneinhaltung in Personaloptimierung für den Kundenservice

Mithilfe der Zeitplaneinhaltung können Sie überwachen, ob Ihre Teammitglieder die Zeitpläne einhalten, und die betriebliche Effizienz Ihres Unternehmens verbessern.

Ein- und Ausstempelereignisse werden generiert, wenn Service Desk-Mitarbeiter ihren Verfügbarkeitsstatus ändern. Die Zeit zwischen dem ein- und Ausstempelungsereignis wird aggregiert, um Berichte zur Zeitplaneinhaltung und -Konformität zu erstellen.

Mit der Einhaltung können Sie messen, wie genau Mitarbeiter ihren Zeitplan einhalten, um die ihnen zugewiesene Arbeit abzuschließen. Die Konformität misst die Gesamtarbeitszeit der Service Desk-Mitarbeiter im Vergleich zum geplanten Gesamtzeitraum, unabhängig von der Einhaltung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Zeitplaneinhaltung unterstützt Ihr Unternehmen bei den folgenden Aktionen:

- Messen, ob der Aufwand für die Bedarfsplanung und Zeitplanung der Teammitglieder optimal genutzt wird.
- Auf Grundlage Ihrer Einblicke in die bisherige Nutzung einen effektiveren Personalbedarf für die Zukunft planen.
- Coaching-Möglichkeiten für Mitarbeiter erkennen, wenn Defizite hinsichtlich der Einhaltung auftreten. Weitere Informationen finden Sie unter Coaching in Personaloptimierung für den Kundenservice.

Als Manager können Sie die folgenden Aktionen ausführen:

- Zentral auf den Zeitplan all Ihrer Teams zugreifen und Einblicke darin gewinnen, ob Ihr Team die veröffentlichten Zeitpläne einhält.
- Leistung Ihres Teams erhöhen, indem Sie die erwarteten Einhaltungsziele festlegen.
- Anwesenheitszeiten Ihrer Mitarbeiter anzeigen durch Aufrufen von Details wie Ein- und Ausstempelzeiten.
- Verlauf der Anwesenheitszeiten Ihrer Teammitglieder analysieren.
- Geplante Daten und tatsächliche Verlaufsdaten für Ihr Team und einzelne Mitarbeiter miteinander vergleichen
- Ein- und Ausstempelzeiten Ihrer Mitarbeiter ändern

Als Administrator können Sie die prozentualen Schwellenwerte festlegen und die Formeln für die Berechnung der Zeitplaneinhaltung und -konformität ändern.

Zeitplaneinhaltung für Customer Service in Aktion

Sehen Sie sich dieses kurze Video an, um zu verstehen, wie Manager und Mitarbeiter die Zeitplaneinhaltung in Personaloptimierung für den Kundenservice verwenden.

Zeitplaneinhaltung für Kundenservice

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um die Zeitplaneinhaltung und -konformität zu bestimmen:

1. Der Administrator legt die Geschäftsregel *`Agent Time Work Event Trigger`* als aktiv fest, um die Ein- und Ausstempelzeiten von Kundenservice-Mitarbeitern zu erfassen.
2. Ein Mitarbeiter arbeitet für das Kundenservice-Betriebsteam und ist einem Manager unterstellt. Angenommen, das folgende Szenario entspricht einem typischen Arbeitstag:
   a. Der Mitarbeiter meldet sich bei CSM Agent Workspace an.
   b. Der Mitarbeiter ändert den Anwesenheitsstatus in **Verfügbar** und beginnt mit der Arbeit. Ein Einstempelereignis wird generiert.
   c. Der Mitarbeiter ändert den Anwesenheitsstatus in **Pause** und macht Mittagspause. Das Ausstempelereignis wird generiert.
   d. Wenn der Mitarbeiter nach der Mittagspause zurückkehrt und einen Anruf entgegennimmt, wird der Anwesenheitsstatus in **Beschäftigt** geändert und ein Einstempelereignis generiert.
   e. Der Mitarbeiter meldet sich schließlich aus dem CSM Agent-Arbeitsbereich ab oder ändert den Anwesenheitsstatus in **Offline**. Das Ausstempelereignis wird generiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

f. Am Ende des Tages wird eine Arbeitszeitzusammenfassung des Mitarbeiters mit Leistungskennzahlen (KPIs) wie Startzeit, Endzeit, geplante Arbeitszeit, nicht gearbeitete Zeit, verfügbare nicht geplante Zeit, Arbeitszeit sowie Einhaltung in % bzw. Konformität in % generiert.

3. Der Manager des Mitarbeiters meldet sich im Manager Workspace an, um die geleistete Arbeitszeit des Mitarbeiters im **Teamkalender** anzuzeigen. Außerdem kann der Manager für den gesamten Datenverlauf die tatsächlich geleistete Arbeitszeit und das Arbeitsmuster des Mitarbeiters anzeigen. Bei Bedarf kann der Manager den Mitarbeiter coachen, damit dieser die gewünschte Leistung entsprechend der Teamkultur erreicht.

Zugehörige Informationen

Eigenschaften für Zeitplaneinhaltung und -konformität konfigurieren

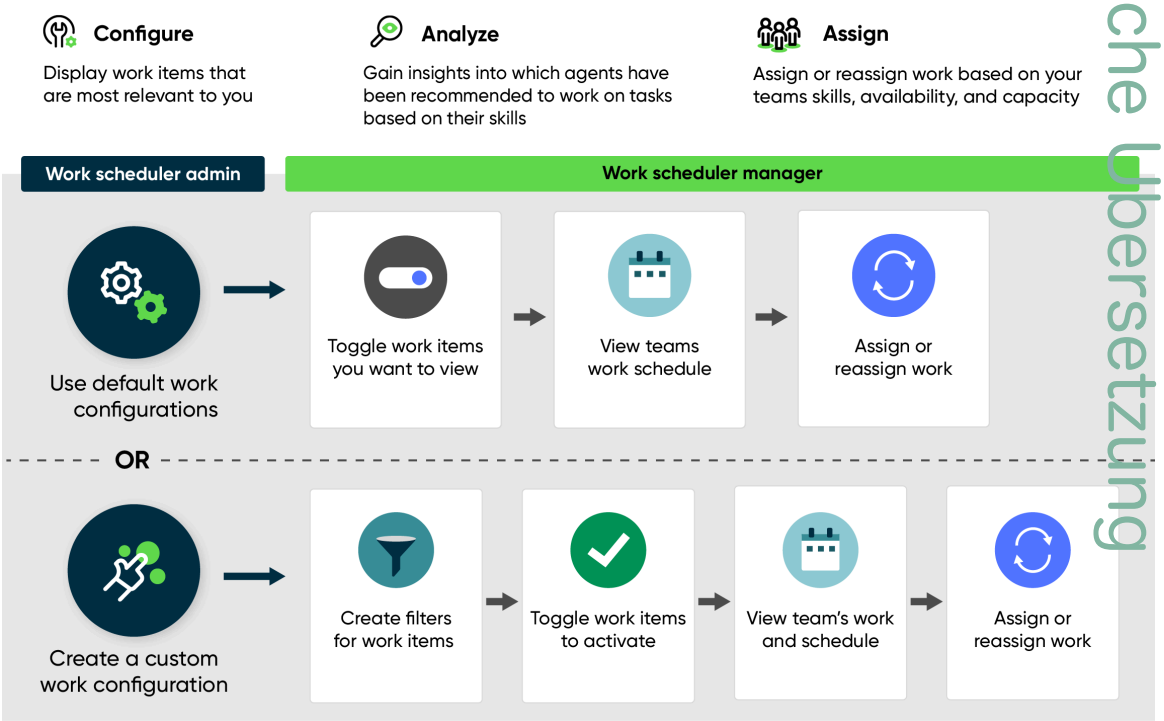
Einhaltung von Zeitplänen durch Mitarbeiter überwachen

Einhaltung und Konformität anhand der Arbeitszeitzusammenfassung analysieren

Arbeitsplaner in Personaloptimierung für den Kundenservice

Verwalten Sie die Arbeit Ihrer Teams von einem zentralen Standort aus. Sie erhalten Einblick in die Arbeitsauslastung Ihres gesamten Teams. Über den Kalender Ihres Teams können Sie die Aufgabenkomplexitätsstufe und die Arbeitskapazität bewerten und Arbeit zuweisen oder neu zuweisen.

Die folgende Abbildung bietet einen allgemeinen Überblick über Arbeitsplaner.



Als Administrator können Sie:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Arbeitskonfigurationen erstellen, die Manager in ihrer Arbeitswarteschlange anzeigen können. Informationen zum Einrichten von Arbeitskonfigurationen finden Sie unter Arbeitskonfiguration einrichten.
- Arbeitsplanerkarten erstellen und entsprechend Ihren Anforderungen konfigurieren. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Arbeitsplanerkarte mit Next Experience UI Builder erstellen.
- Arbeitsplanerkarten zu Arbeitskonfigurationen zuordnen. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Der Arbeitskonfiguration eine Arbeitsplanerkarte zuordnen.

Als Manager können Sie folgende Aufgaben durchführen:

- Anwenderdefinierte voreingestellte Filter erstellen, um Ihre Arbeitselemente zu priorisieren.
  - Sie können die Filter anhand des Aufgabentyps definieren. Sie können beispielsweise Filter für Incidents festlegen, die als Priorität 1 und Priorität 2 kategorisiert sind.
  - Sie können auch Filter anhand von Anwendungsfällen definieren. Wenn Sie beispielsweise Katalogaufgaben aus einem VIP-Geschäftsbereich gegenüber anderen Einheiten priorisieren möchten, können Sie diese Bedingungen für den Filter definieren.
- Arbeitswarteschlange konfigurieren, um die relevantesten Arbeitselemente anzuzeigen.
- Weisen Sie Arbeitselemente basierend auf den Schichten Ihrer Teams und den Kompetenzempfehlungen zu, oder weisen Sie sie neu zu.
- Arbeitselemente auf Grundlage der Schichten Ihrer Teams zuweisen.
- Fügen Sie Kriterien für Übereinstimmungsregeln hinzu, ordnen Sie dann Teammitglieder ein, und weisen Sie Arbeitselemente basierend auf diesen Regeln zu.

Erste Schritte mit „Arbeitsplaner“ in Personaloptimierung für den Kundenservice

Finden Sie einfach Aufgaben, die Sie im Modul „Zeitplanung“ ausführen müssen.

Arbeitsplaner

Leistung	Anwender	Aufgaben, die Sie in „Arbeitsplaner“ erledigen müssen
Aktivieren Sie den Arbeitsplaner in Personaloptimierung für den Kundenservice.	Administrator	Arbeitsplaner aktivieren
Beachten Sie die Komponenten wie Systemeigenschaften, die im Arbeitsplaner verwendet werden.	Alle Arbeitsplaner-Rollen	Machen Sie sich mit den Komponenten vertraut, die im Arbeitsplaner in Personaloptimierung für CSM verwendet werden
Richten Sie den Arbeitsplaner für die Arbeitsplaner-Manager ein, damit Arbeitselemente basierend auf den Kompetenzen, der Verfügbarkeit und der Kapazität ihrer Teams zugewiesen werden.	Arbeitsplaner-Administrator	Richten Sie den Arbeitsplaner in Personaloptimierung für CSM ein

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Arbeitsplaner (Fortsetzung)

Leistung	Anwender	Aufgaben, die Sie in „Arbeitsplaner“ erledigen müssen
Verwalten Sie die Arbeitszuweisungen Ihrer Teams, indem Sie Ihre Arbeitswarteschlange so anpassen, dass die relevantesten Arbeitselemente angezeigt werden.	Arbeitsplaner-Manager	Verwenden Sie den Arbeitsplaner in Personaloptimierung für CSM

Bedarfsprognose in Personaloptimierung für den Kundenservice

Bedarfsprognose ermöglicht es Managern, ihre Service Desk-Mitarbeiterbesetzungsprognose in 15-, 30- und 60-Minuten-Intervallen im Teamkalender anzuzeigen. Mit dieser Funktion können Manager Zeitpläne, Aufgaben, Pausen und Besprechungen für ihre Service Desk-Mitarbeiter anpassen und priorisieren, ohne die Serviceziele zu beeinträchtigen. Erfahren Sie, wie Sie mit Bedarfsprognose anhand der Verlaufsdaten Ressourcen prognostizieren können.

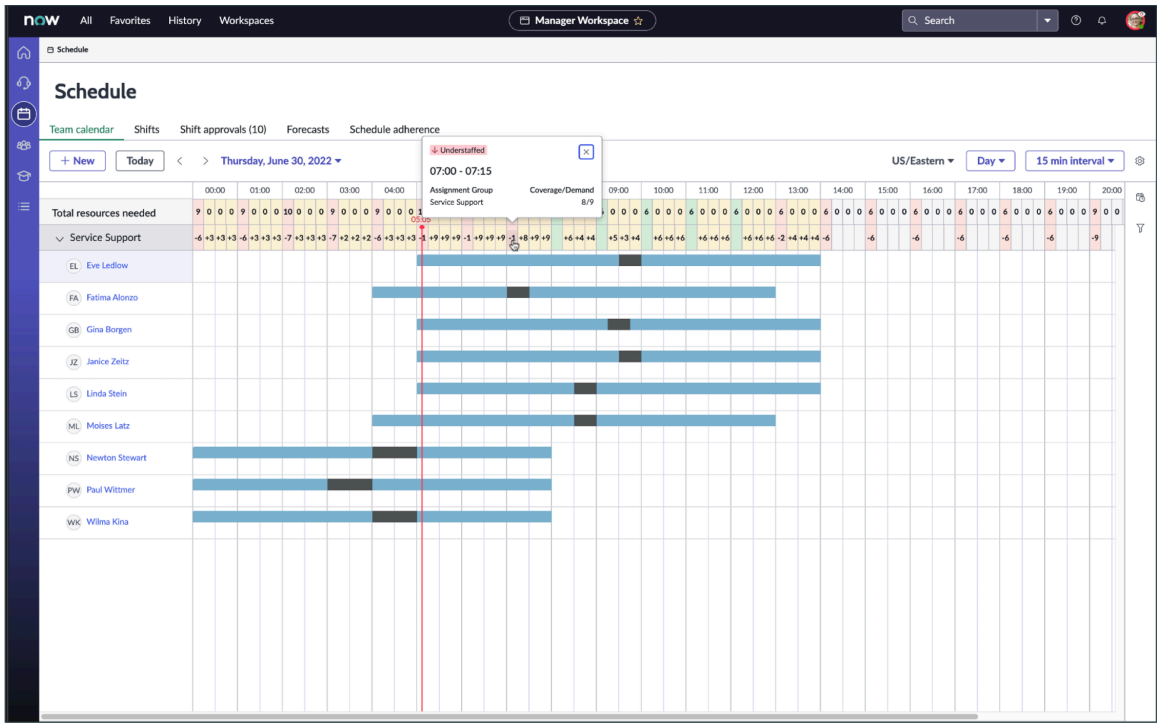
Übersicht über Bedarfsprognose Anwendung. Bedarfsprognose

Die 15-, 30- und 60-Minuten-Intervalle sind farbcodiert, um den Status der Service Desk-Mitarbeiterbesetzung anzuzeigen, z. B. unterbesetzt, überbesetzt und gut besetzt. Unterbesetzte Zeitfenster sind rot, überbesetzte Zeitfenster gelb und gut besetzte Zeitfenster grün farbcodiert. Zeitfenster, die nicht mit Personal besetzt werden müssen, sind grau farbcodiert. Manager müssen für eine ausreichende Personalausstattung in Zeitfenstern mit Unterbesetzung sorgen und die Ressourcen in Zeitfenstern mit Überbesetzung optimieren.

Beispielsweise kann ein Manager der Servicesupport-Gruppe sehen, dass das Zeitfenster zwischen 07:00 und 07:15 Uhr rot farbcodiert und unterbesetzt ist. Der Bedarf liegt bei neun Ressourcen, die Abdeckung beträgt jedoch nur acht Ressourcen. Das Zeitfenster ist um eine Ressource unterbesetzt. In diesem Zeitfenster werden **9** und **-1** angezeigt. Um eine Unterbesetzung in diesem Zeitfenster zu vermeiden, teilt der Manager eine Ressource ein, die sich in einer Pause befindet. Der Manager verschiebt die Pause dieser Ressource von 07:00 Uhr auf 07:30 Uhr. Das Zeitfenster von 07:00 bis 07:15 Uhr ist jetzt gut besetzt und grün farbcodiert.

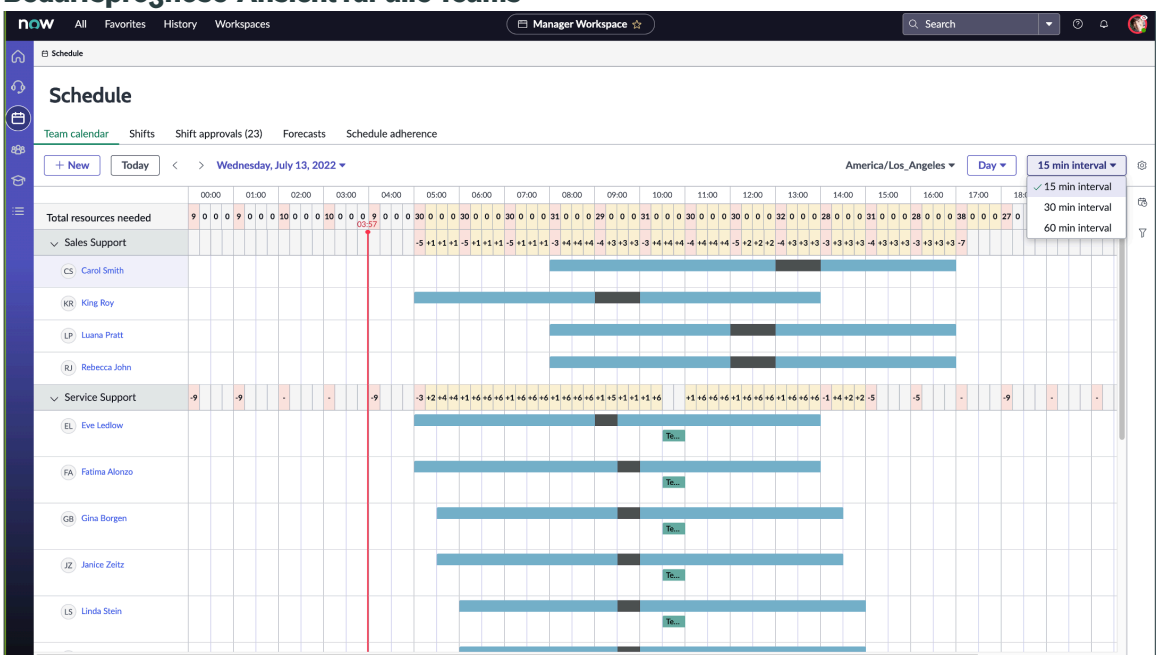
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bedarfsprognose-Ansicht für ein Team



Der Manager aller Teams kann die Personalprognosen für Teams und Einzelpersonen je nach Anforderung in 15-, 30- und 60-Minuten-Intervallen anzeigen. Diese Ansicht hilft Managern, ihre Teams angemessen zu besetzen.

Bedarfsprognose-Ansicht für alle Teams



Die Bedarfsprognose Anwendungsverwendungen MetricBase Um den Bedarf für Teams zu prognostizieren.

Bei der Erstellung von Bedarfsprognose-Konfigurationen erstellt die Anwendung die folgenden Metriken:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Staffing forecast (Personalprognose): Die Prognose für die Anzahl der Service Desk-Mitarbeiter, die ein Manager für die Bearbeitung von Fällen und Interaktionen in 15-, 30- und 60-Minuten-Intervallen benötigt.
- Volume forecast (Volumenprognose): Die Verlaufsdaten und die Prognose der Kontaktvolumen (Fälle und Interaktionen) in 15-Minuten-Intervallen.

Hinweis: Sie können Prognosekonfigurationen für jede Tabelle erstellen.

Bedarfsprognose-Ressourcenvorhersagen analysieren

Dieses Video zeigt Ihnen, wie Sie Bedarfsszenarien modellieren und den aktualisierten Bedarf im Kalender anzeigen können.

Bedarfsprognose – Modellbedarfsszenarien.

Als Manager mit der Rolle „Prognose-Administrator“ können Sie in Manager Workspace Prognoseparameter erstellen. Prognoseparameter zum Visualisieren von Prognosedaten ändern, und zeigen Sie eine Vorschau von Zeitreihendaten an, bevor Sie sie veröffentlichen. Sie können eine beliebige Anzahl von Prognosen erstellen, um eine Vorschau der Zeitreihendaten in Echtzeit anzuzeigen.

Sie können auch manuelle Anpassungen vornehmen, um die Prognose zu optimieren und das Prognosemuster zu analysieren. Überlagern Sie die manuellen Anpassungen mit den visualisierten Prognosedaten, und zeigen Sie die Zeitreihendaten an, um das Prognosemodell zu analysieren. Gehen wir zum Beispiel davon aus, dass Sie ein bestimmtes Muster für die bevorstehende Woche haben, bei dem ein Feiertag in der Mitte der Woche liegt, für den Sie mehr Service Desk-Mitarbeiter benötigen. Da Sie erwarten, dass die Verkäufe steigen, können Sie die Prognose manuell anpassen, indem Sie sie zum Beispiel um 10 % erhöhen und diese Daten analysieren.

Bedarfsprognose

Die Anwendung „Bedarfsprognose“ enthält die folgenden Module:

Module der Anwendung „Bedarfsprognose“

Modulname	Beschreibung
Datensammlungsdefinitionen	Legen Sie Bedingungen fest, die definieren, welche Daten Sie für Fälle, Interaktionen und die von Ihnen gewünschten Tabellen erfassen möchten.
Formelparameter	Fügen Sie die Parameter hinzu, die in der Formel definiert werden sollen, um die Ressourcen aus der Prognose zu berechnen.
Ressourcenkonvertierungsformeln	Fügen Sie Formeln hinzu, um die Prognose in Ressourcen für 15-, 30- und 60-Minuten-Intervalle zu konvertieren.
Gruppen-Prognosekonfiguration	Verknüpfen Sie die konfigurierte Ressourcenkonvertierungsformel mit Gruppen.

Als Nutzer mit der Rolle sn_agent_forecast.admin können Sie prognostizieren, wie viele Service Desk-Mitarbeiter für eine Schicht benötigt werden.

So prognostizieren Sie den Bedarf:

1. Erfassen Sie Daten, indem Sie Datensammlungsdefinitionen festlegen.
2. Legen Sie Werte für Prognoseparameter fest, und generieren Sie Volumenprognosen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Erstellen Sie Formeln, um Volumenprognosen in die Anzahl der benötigten Ressourcen in 15-, 30- und 60-Minuten-Intervallen zu konvertieren.
4. Ordnen Sie die Formeln Zuweisungsgruppen zu.
5. Zeigen Sie den prognostizierten Bedarf im Kalender an.

Hinweis: Informationen zu den Standardkomponenten und -konfigurationen finden Sie im Abschnitt Bedarfsprognose in Mit Personaloptimierung für den Kundenservice installierte Komponenten.

Durch die Festlegung von Datensammlungsdefinitionen Daten sammeln

Mit dem Modul „Datensammlungsdefinitionen“ können Sie festlegen, welche Daten Sie erfassen möchten, um Service Desk-Mitarbeiter zu prognostizieren.

- Sammeln Sie mit der regelmäßigen Aufgabe *`Collect daily data for automated forecast configurations`* Daten für die in den Datensammlungsdefinitionen festgelegten Metriken. Die geplante Aufgabe ruft die Datensätze vom vorherigen Tag für alle 15-Minuten-Intervalle für alle Zuweisungsgruppen ab und speichert sie im MetricBase.

  Sie können auf die Zeitreihen für die erfassten Daten zugreifen, indem Sie den Befehl MetricBase list auf die Tabelle „Gruppe“ [sys_user_group] anwenden. Weitere Informationen zum Zugriff auf MetricBase Daten, siehe Greifen Sie mit dem Listenbefehl auf MetricBase-Daten zu .

- Verwenden Sie die On-Demand-Aufgabe *`Collect historical data for automated forecast configurations`* zum Sammeln von Verlaufsdaten in 15-Minuten-Intervallen. Diese Aufgabe sammelt Daten für die letzten drei Jahre.
- Mit der geplanten Aufgabe *`Forecast resources for future`* können Sie die Ressourcen anhand der erfassten Daten prognostizieren und die Daten in MetricBase in der Metrik „Agent-Prognose“ speichern. Den Prognoseeigenschaften können Sie entnehmen, wie häufig Daten erfasst werden, z. B. für wie viele Tage Daten gesammelt werden müssen, um die Prognose zu berechnen, oder für welchen Zeitraum die Daten gespeichert werden sollen.

Hinweis: Die für Datensammlungsdefinitionen erstellten Zeitreihenmetriken verwenden die Aufbewahrungsrichtlinie WFO-Prognosen. Diese Richtlinie speichert die Daten für die letzten drei Jahre in einstündigen Intervallen.

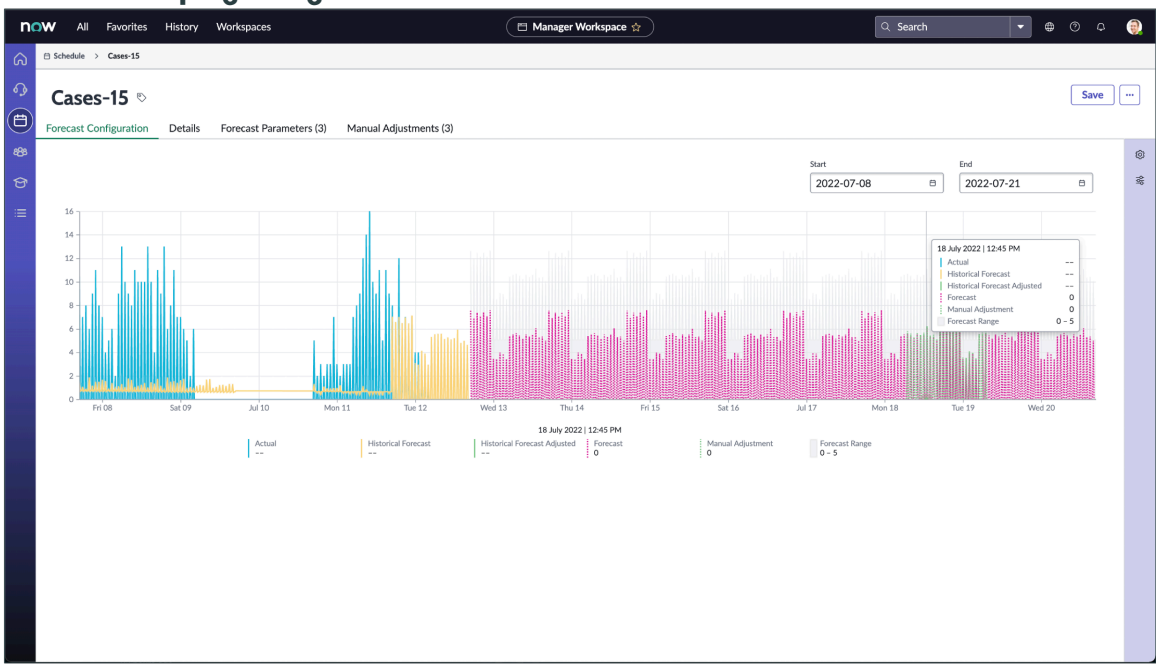
Prognoseparameter erstellen

Manager können Verlaufsdaten mit einer Granularität von 15 Minuten erfassen, um genaue Prognosen zu erstellen. Die generierten Prognosen zeigen die Muster in Fällen und Interaktionsvolumen in 15-Minuten-Intervallen. Standardmäßig verwendet die Anwendung den STL-Algorithmus (Saisonale Trendverluste).

Beispielsweise kann ein Manager die Volumenprognose in 15-Minuten-Intervallen generieren, indem er die entsprechenden Prognoseparameter angibt. Bei den Prognoseparametern handelt es sich um die Zeitraumlänge und die Prognosezeiträume, die für das in den Kontaktvolumen beobachtete Muster am besten geeignet sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eine Volumenprognose generieren



Formelparameter erstellen

Verwenden Sie numerische Werte oder ein Skript, das in der Formel definiert wird, um die Ressourcen aus Prognosen zu berechnen. Einheiten in Formelparametern können in Stunden, Minuten oder absoluten Zahlen angegeben werden. Siehe Formelparameter Für die Parameter, die standardmäßig verfügbar sind.

Formeln zur Konvertierung von Prognosen in Ressourcen erstellen

Erstellen Sie Formeln, um die Volumenprognose in die Personalprognose für 15-, 30- und 60-Minuten-Intervalle zu konvertieren. Unter Ressourcenkonvertierungsformel finden Sie die standardmäßig verfügbaren konfigurierten Formeln für Ressourcenprognosen.

Formeln mit Zuweisungsgruppen verknüpfen

Ordnen Sie der Ressourcenkonvertierungsformel Zuweisungsgruppen zu, um die Anzahl der Fälle und Interaktionen in die Anzahl der Service Desk-Mitarbeiter umzurechnen.

Prognostizierten Bedarf im Kalender anzeigen

Mithilfe der durch die Metrik „Agent-Prognose“ in MetricBase erfassten Daten wird prognostiziert, wie viele Service Desk-Mitarbeiter Sie für die einzelnen 15-, 30- und 60-Minuten-Intervalle an einem Tag im Teamkalender benötigen. In der Woche Und Monat Zeigt für den Kalender die Personalausstattung für eine bestimmte Woche an Und Monat Entsprechend.

Zugehörige Informationen

Konfigurieren Sie die Datensammlung für Ressourcenanforderungen

Personalkoordinierung mit der Bedarfsprognose analysieren

Teams in Personaloptimierung für den Kundenservice

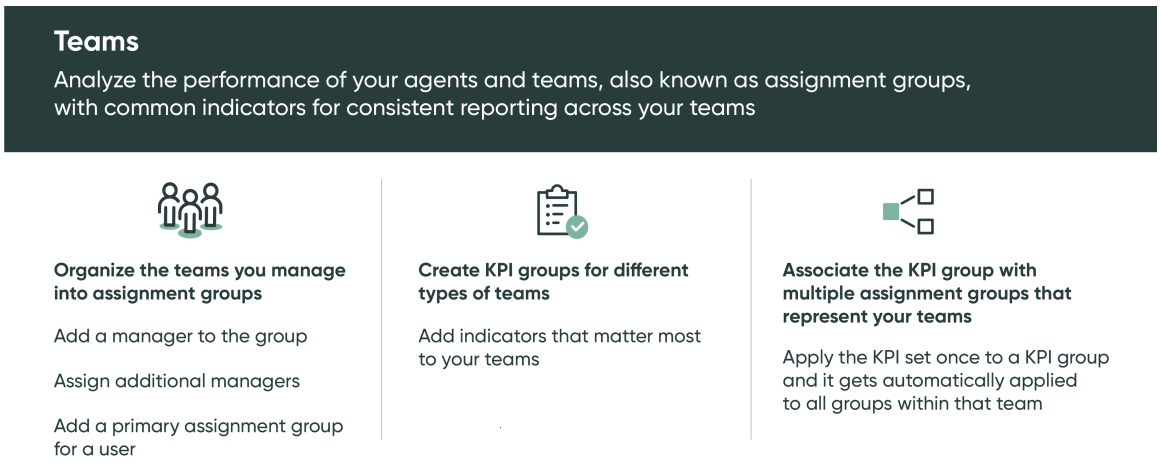
Erfahren Sie, wie Sie jedes Ihrer Teams in Zuweisungsgruppen organisieren können. Sie können eine Reihe von Leistungskennzahlen (KPIs) definieren, um die Leistung aller

Automatische Übersetzung

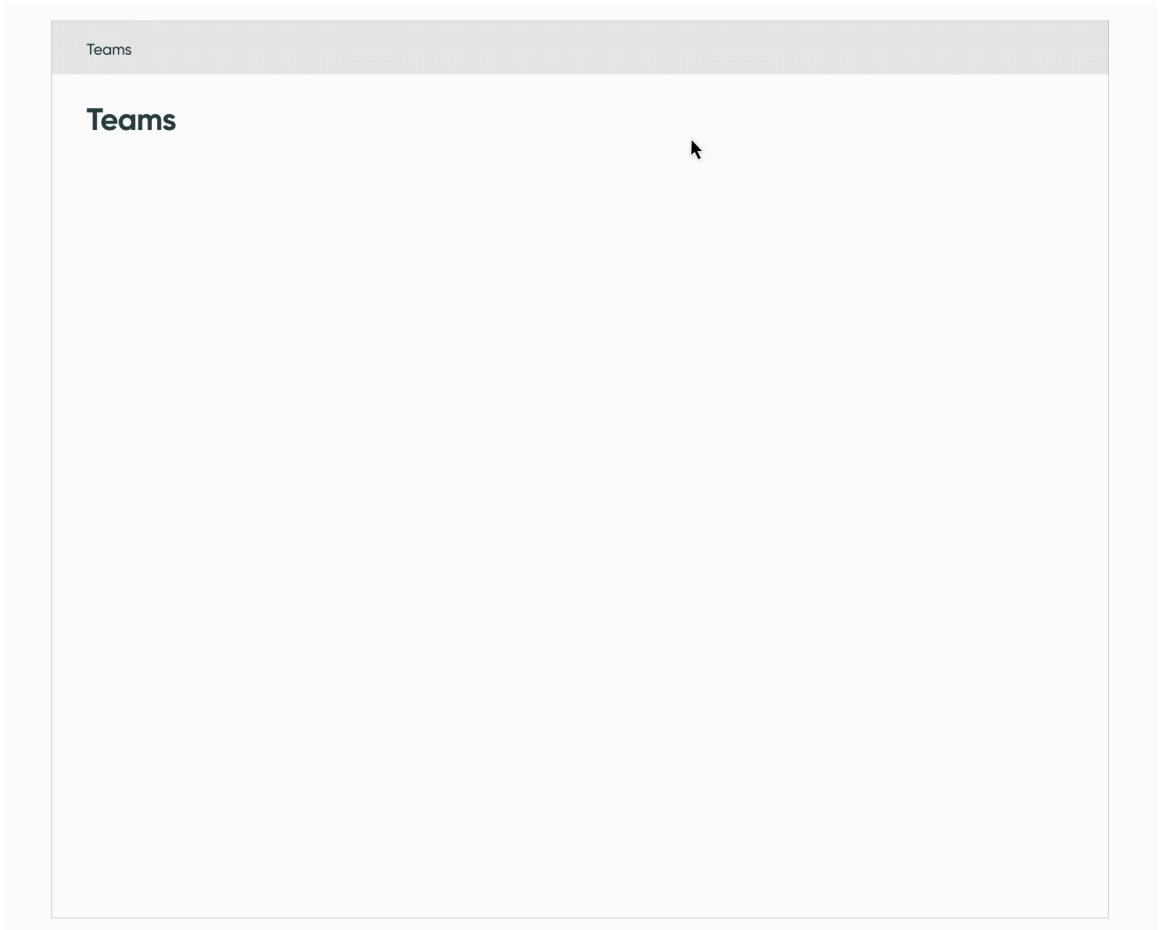
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Gruppen im Team zu analysieren. Zeigen Sie an einer zentralen Stelle Detailinformationen für die Metriken einer Gruppe, eines Service Desk-Mitarbeiters oder eines Incident im Team an.

In diesem Video erhalten Sie einen Überblick darüber, wie Sie Ihre Teams in Zuweisungsgruppen einrichten und KPIs hinzufügen, um die Leistung zu messen. Teams in Zuweisungsgruppen organisieren



Zeigen Sie Detailinformationen für Berichte an.



Als Administrator für **Teams** können Sie folgende Aufgaben durchführen:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- KPI-Gruppen für gängige Gruppen von Indikatoren (KPIs) zur Messung der Leistung von Teams erstellen

  Hinweis: Ihre Teams werden in der Anwendung **Teams** als **Zuweisungsgruppen** definiert.

- Der KPI-Gruppe KPIs hinzufügen
- Der KPI-Gruppe Zuweisungsgruppen hinzufügen

  Hinweis: Achten Sie darauf, jeder Zuweisungsgruppe einen Manager hinzuzufügen. Der Manager verwaltet die Zuweisungsgruppe entweder direkt oder benötigt Einblick in die Zuweisungsgruppe.

Als Manager können Sie folgende Aufgaben durchführen:

- Leistungstrends von Teams analysieren
- Detailinformationen für die Leistung von Teams und Service Desk-Mitarbeitern oder in Bezug auf Fälle anzeigen

Zugehörige Informationen

Teams Personaloptimierung für den Kundenservice einrichten

Teams in Personaloptimierung für den Kundenservice

Beispiel – Teams mit Personaloptimierung für den Kundenservice

Anhand dieses Beispiels können Sie nachvollziehen, wie Sie Ihre Teams von einer zentralen Stelle aus verwalten können.

Unser Beispielmitarbeiter ist Manager für den Kundenservice-Desk und leitet 15 Teams. Er fungiert außerdem als zusätzlicher Manager für die meisten Teams und hat daher Einblick in die Abläufe, auch wenn ihm die Service Desk-Mitarbeiter nicht direkt unterstellt sind.

Um die Leistung aller Teams effektiv an einer zentralen Stelle zu analysieren, richtet der Manager die Anwendung **Teams** wie folgt ein:

1. Die Teams werden in Gruppen aufgeteilt, die als Zuweisungsgruppen bezeichnet werden. Sie sind entweder dem Manager direkt unterstellt oder der Manager hat Einblick in die Leistung dieser Teams.
2. Es wird eine KPI-Gruppe mit einem Satz von Indikatoren erstellt, die für die Messung der Leistung der Zuweisungsgruppen am wichtigsten sind.
3. Sie fügt der KPI-Gruppe alle Zuweisungsgruppen hinzu, die die Gruppe von KPIs verwenden.

Mit diesem Setup kann der Manager die Leistung der nach KPI-Gruppen eingeteilten Teams effektiv analysieren.

Manager können Teams mit der folgenden Schritten einrichten und verwenden:

1. KPI-Gruppe erstellen
2. Der Gruppe KPIs hinzufügen
3. Den Zuweisungsgruppen Manager hinzufügen
4. Der KPI-Gruppe Zuweisungsgruppen hinzufügen
5. Im Rahmen der Leistungsanalyse Detailinformationen für eine KPI, einen Service Desk-Mitarbeiter oder einen Incident anzeigen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verschaffen Sie sich einen Überblick darüber, wie Sie Teamleistungsfunktionen einrichten und wie KPI-Zusammenfassungen berechnet werden.

Personaloptimierung für den Kundenservice Richten Sie Teamleistung Ein

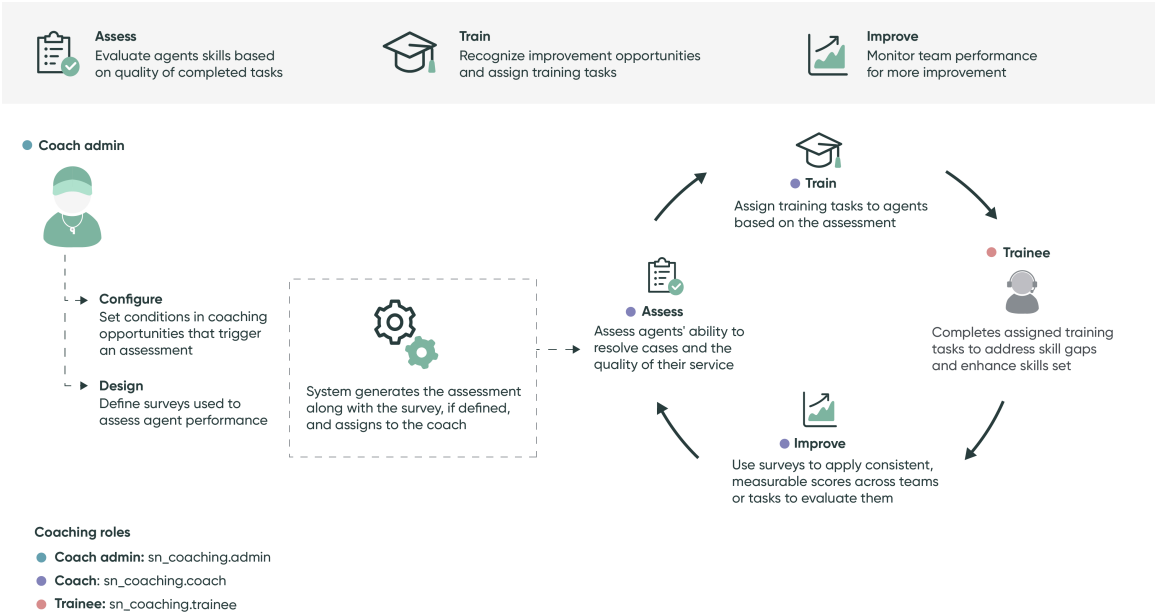
Verschaffen Sie sich mit diesem Video einen Überblick darüber, wie Sie die Teamleistung analysieren können.

Personaloptimierung für den Kundenservice Analysieren Sie Die Teamleistung

Detaillierte Informationen zum Einrichten und Verwenden von Teams finden Sie unter Teams.

Coaching in Personaloptimierung für den Kundenservice

Erfahren Sie, wie Sie die Qualität der abgeschlossenen Interaktionen und Aufgaben überprüfen und bewerten können. Erweitern Sie die Kompetenzen Ihrer Teams, indem Sie den Mitgliedern auf Grundlage der Bewertungen Schulungen zuweisen und ihrem Profil Kompetenzen hinzufügen, wenn sie geschult werden.



Das folgende Beispiel zeigt, wie Personaloptimierung für den Kundenservice mithilfe von Predictive Intelligence Kompetenzen für Service Desk-Mitarbeiter empfiehlt:

Szenario für die Empfehlung von Kompetenzen mit Predictive Intelligence

Schritt	Beschreibung	Beispiel
1.	Predictive Intelligence verknüpft die Fälle, die mithilfe von ähnlichen Kompetenzen abgeschlossen wurden. Dann werden die Aufgaben anhand der Service Desk-Mitarbeiter gruppiert, die sie gelöst haben.	Predictive Intelligence analysiert die Ähnlichkeit zwischen den Aufgaben, die mithilfe der Kompetenz „Firewall“ gelöst wurden.
2.	Wenn Service Desk-Mitarbeiter Fälle lösen, speichert die Anwendung Skill Recommendation Zuordnungen zwischen Kompetenzen und Service Desk-Mitarbeitern.	Service Desk-Mitarbeiter A führt eine Aufgabe aus, für die die Kompetenz „Firewall“ erforderlich ist, doch diese Kompetenz befindet sich noch nicht im Benutzerprofil des Service Desk-Mitarbeiters.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Szenario für die Empfehlung von Kompetenzen mit Predictive Intelligence (Fortsetzung)

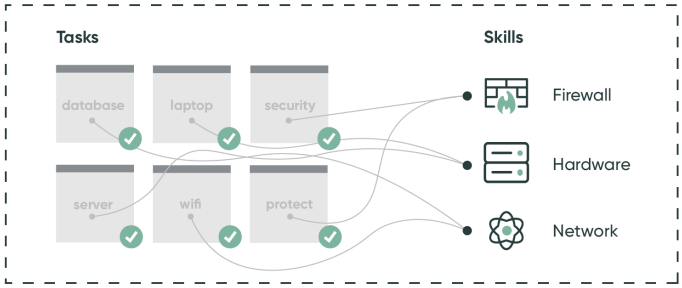
Schritt	Beschreibung	Beispiel
3.	Systemadministratoren legen den Schwellenwert für die Zuordnungen zwischen Kompetenzen und Service Desk-Mitarbeitern fest. Wenn der Schwellenwert erreicht ist, empfiehlt Skill Recommendation dem für den Service Desk-Mitarbeiter zuständigen Manager, die Kompetenz dem Profil des Service Desk-Mitarbeiters hinzuzufügen.	Der Systemadministrator legt den Schwellenwert auf 10 fest. Das bedeutet, dass Service Desk-Mitarbeiter mindestens 10 Aufgaben abschließen müssen, die eine bestimmte Kompetenz erfordern, bevor die Predictive Intelligence Engine für sie diese spezifische Kompetenz empfiehlt. Service Desk-Mitarbeiter A erledigt 10 Aufgaben, bei denen die Kompetenz „Firewall“ erforderlich ist. Agent A ist derzeit nicht die Kompetenz „Firewall“ zugewiesen. Skill Recommendation empfiehlt dem Manager von Service Desk-Mitarbeiter A, diesem die Kompetenz „Firewall“ zuzuweisen.
4.	Der Manager genehmigt die Kompetenz und fügt sie dem Profil des Service Desk-Mitarbeiters hinzu.	Der Manager von Service Desk-Mitarbeiter A genehmigt die Kompetenz „Firewall“ und fügt diese dem Profil des Mitarbeiters hinzu.
5.	Advanced Work Assignment (AWA) nutzt die neuen Kompetenzen, die dem Profil des Service Desk-Mitarbeiters hinzugefügt wurden. AWA sucht nach Aufgaben, die diese Kompetenzen erfordern, und weist die Service Desk-Mitarbeiter den Aufgaben zu.	Wenn für eine Aufgabe die Kompetenz „Firewall“ erforderlich ist, wird Service Desk-Mitarbeiter A automatisch für diese Aufgabenzuweisung berücksichtigt.
6.	Im Laufe der Zeit erlernen die Algorithmen für maschinelles Lernen von Predictive Intelligence, welche zum Lösen der Fälle erforderlichen Kompetenzen den Service Desk-Mitarbeitern zugewiesen wurden.	

Die Infografik zeigt, wie Sie mit Predictive Intelligence Kompetenzen für Ihre Service Desk-Mitarbeiter empfehlen können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

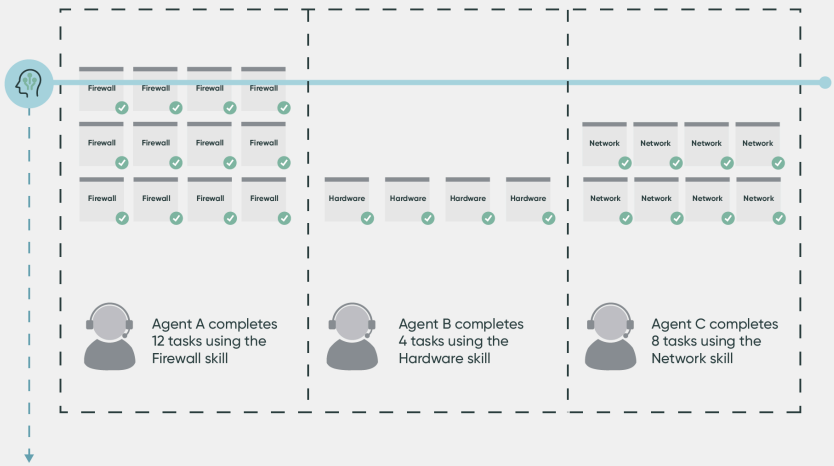
Skill recommendation using Predictive Intelligence

1. Predictive Intelligence (PI) compares cases closed in the last 90 days with skills data for similarity



PI groups the cases based on skills agents used to resolve them

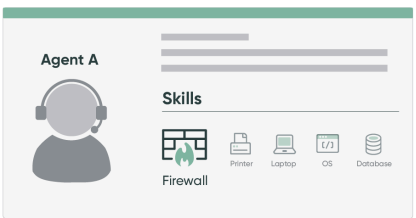
2. Skills Recommendation Application stores the skill and agent associations



Admin sets threshold for this association

3. When the threshold is met, Skill Recommendation Application recommends the skill to the agent's manager

4. Manager approves the recommendation



Skill assigned to the agent

5. Advanced Work Assignment starts routing tasks to agents based on newly assigned skills

6. PI algorithms learn from the repeated task to skill associations that agents use to resolve cases

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc., in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Als Coach können Sie folgende Aufgaben durchführen:

- Leistung Ihres Teams mithilfe von Umfragen bewerten
- Verbesserungspotenzial erkennen und Schulungsaufgaben zuweisen
- Fähigkeit eines Auszubildenden zur Lösung von Fällen bewerten
- Auf Grundlage der Bewertungen Schulungen zuweisen
- Basierend auf einer Empfehlung von Predictive Intelligence dem Profil eines Auszubildenden Kompetenzen hinzufügen

Auszubildende können geschult werden, um Kompetenzlücken zu schließen.

Zugehörige Informationen

Kompetenzvorhersage in Personaloptimierung für den Kundenservice einrichten

Coaching in Personaloptimierung für den Kundenservice

Beispiel – Coaching mit Personaloptimierung für den Kundenservice

Erfahren Sie, wie Sie mit Coaching die Leistung von Service Desk-Mitarbeitern bewerten, Kompetenzlücken erkennen und Service Desk-Mitarbeiter schulen können, um ihre Kompetenzen zu erweitern.

Amy Jones leitet beispielsweise den Kundenservicebetrieb eines großen Unternehmens und ist für 12 Teams verantwortlich, die ihr unterstellt sind. Jedes Team besteht aus 8 bis 15 Service Desk-Mitarbeitern. Um die Transparenz zu erhöhen, wird sie auch anderen Teams als Managerin hinzugefügt.

Amy Jones wünscht sich eine zentrale Stelle, an der sie folgende Aktionen ausführen kann:

- Kompetenzen überwachen, die die einzelnen Teams zur Lösung von Problemen nutzen
- Metriken analysieren und ausstehende Coaching-Bewertungen und Schulungen für die Teams überwachen
- Kompetenzen ergänzen, die zum Lösen von Problemen verwendet oder von Predictive Intelligence-Workbench empfohlen werden

Amy Jones kann alle diese Aktionen folgendermaßen umsetzen:

1. Bedingungen festlegen, die Coaching-Gelegenheiten auslösen.
2. Kompetenzen der Service Desk-Mitarbeiter bewerten und Schulungen zuweisen
3. Den Profilen von Service Desk-Mitarbeitern Kompetenzen hinzufügen, wenn sie Schulungen abgeschlossen haben oder Empfehlungen von Predictive Intelligence vorliegen

Verschaffen Sie sich einen Überblick über Coaching und Bewertungen, die Durchführung von Umfragen, die Zuweisung von Schulungen und das Hinzufügen von Kompetenzen.

Personaloptimierung für den Kundenservice Coaching – Übersicht

Verschaffen Sie sich einen Überblick darüber, wie Sie Kompetenzen manuell oder auf Basis der Empfehlungen von Predictive Intelligence und Skill Recommendation hinzufügen.

Personaloptimierung für den Kundenservice Kompetenzempfehlung

Eine ausführliche Anleitung zur Verwendung von Coaching in Personaloptimierung für den Kundenservice finden Sie unter Coaching.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Personaloptimierung für den Kundenservice konfigurieren

Aktivieren Sie Personaloptimierung für den Kundenservice, und konfigurieren Sie die Einstellungen, um Anwendungen für Channel Management, Zeitplanung, Teams und Coaching zu verwenden.

Personaloptimierung für den Kundenservice aktivieren

Personaloptimierung für den Kundenservice Die Lösung ist äußerst modular und bietet eine breite Palette von Funktionen wie Kanalmanagement, Zeitplanung, Coaching und Teams-Anwendungen im CSM Manager Workspace. Das Plugin „Personaloptimierung für konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich“ (sn_csm_wfo_Workspa) aktiviert alle anderen abhängigen Plugins, um Anwendern die Anwendungen „Kanalmanagement“, „Planung“, „Coaching“ und „Teams“ in zu ermöglichen Personaloptimierung für den Kundenservice.

Vorbereitungen

Das Plugin „Personaloptimierung für konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich“ (sn_csm_wfo_Workspa) ist mit dem CSM Enterprise-Abonnementpaket verfügbar. Um Zugriff auf alle neuen Funktionen zu erhalten, die mit dem neuen konfigurierbaren Arbeitsbereich verfügbar sind, aktivieren Sie das Plugin „Personaloptimierung“ für den konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich (sn_csm_wfo_workspa).

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie das Plugin über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.
3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

   Hinweis: Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt. Informationen zu den mit einem Plugin installierten Komponenten finden Sie unter Suchen Sie Komponenten, die mit einer Anwendung installiert sind .

Mit Personaloptimierung für den Kundenservice installierte Komponenten

Bei der Aktivierung des Plugins „konfigurierbarer CSM-Arbeitsbereich“ (sn_csm_wfo_Workspa) werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Anwenderrollen, Leistungskennzahlen (kpis), geplante Aufgaben, Eigenschaften und Tabellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Personaloptimierung für Kundenservice

Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Personaloptimierungsbenutzer [sn_wfo.user]	Erteilt der primären Gruppe und zusätzlichen Managern Lesezugriff.	pa_analyst
Personaloptimierungs-Administrator [sn_wfo.admin]	Erteilt Administratorrechte zum Erstellen, Lesen, Aktualisieren und Löschen (Create, Read, Update, Delete –CRUD) von zusätzlichen Managern.	sn_wfo.user
Workforce Optimization-CSM-Manager [sn_csm_wfo_workspa.manager]	Erteilt Rechte zum Erstellen, Lesen oder Aktualisieren von Anwendungen für Coaching, Zeitplanung, Teams oder Kanalverwaltung.	• sn_mgr_workspace.manager • sn_customerservice_manager • sn_wfo.user • sn_channel_mgmt.user • sn_shift_planning.admin • sn_coaching.coach • sn_sre.user • sn_team_perf.team_performance_user
Workforce Optimization-CSM-Administrator [sn_csm_wfo_workspa.admin]	Erteilt Administratorrechte zum Erstellen, Lesen, Aktualisieren und Löschen (Create, Read, Update, Delete –CRUD) von Anwendungen für Coaching, Zeitplanung, Teams oder Kanalverwaltung.	• sn_team_perf.team_performance_admin • sn_coaching.admin • skill_model_admin • sn_channel_mgmt.admin • sn_csm_wfo_workspa.manager • sn_mgr_workspace.admin • sn_sre.admin

Filterkonfiguration

Modulname	Modultabellen/Datenbankansicht
Manager Workspace	Speichert Filterkonfigurationen für alle Anwendungen wie z. B. Kanäle, Zeitplan und Coaching. [sn_mgr_workspace_filter_configuration]
Zeitplan	• Benutzer [sys_user] • Benutzerkompetenz [sys_user_has_skill] • Zeitplan für Mitarbeiter [sys_shift_planning_agent_schedule]

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Filterkonfiguration (Fortsetzung)

Modulname	Modultabellen/Datenbankansicht
	• Zeitplanereignis [sn_shift_planning_event] • Datenbankansicht „Manager-Gruppen“ [sn_wfo_manager_group]
Coaching	• Kompetenz [cmn_skill] • Kompetenzkategorie M2M [cmn_skill_m2m_category] • Gruppenmitglied [sys_user_grmember]
Kanäle	Datenbankansicht „Manager-Gruppen“ [sn_wfo_manager_groups]

Manager-Arbeitsbereich

Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Manager Workspace-Benutzer [sn_mgr_workspace.user]	Erteilt Lesezugriff auf Startseite und Listenmodule.	workspace_user
Manager Workspace-Manager [sn_mgr_workspace.manager]	Erteilt Lesezugriff für primäre Gruppe, zusätzliche Manager und die Genehmigungsschaltfläche.	• sn_mgr_workspace.user • sn_wfo.user
Manager Workspace-Administrator [sn_mgr_workspace.admin]	Erteilt Administratorrechte zum Erstellen, Lesen, Aktualisieren und Löschen (Create, Read, Update, Delete –CRUD) aller Anwendungen und Einstellungen in Manager Workspace.	• sn_mgr_workspace.manager • workspace_admin • ui_builder_admin

Eigenschaften

Eigenschaften	Beschreibung
cnm_skills.ws_max_users_swap_skill_matrix	Grenzwert für die Anzahl der Benutzer, für die in der Kompetenzmatrix ein Achsentausch gestattet ist. • **Typ:** Ganzzahl • **Standardwert:** 50

Berichte

Indikatorname	Beschreibung
Offene Fälle insgesamt	Gesamtzahl der offenen Fälle, die darauf warten, von Service Desk-Mitarbeitern bearbeitet zu werden. Die Gesamtanzahl ist in Fälle vom Typ „ **Neu**“, „ **Offen** “ und **„Auf Info warten“** unterteilt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Berichte (Fortsetzung)

Indikatorname	Beschreibung
Wartende Arbeitselemente	Gesamtanzahl der Fälle und Interaktionen, die sich in der Warteschlange befinden und Service Desk-Mitarbeitern zugewiesen werden sollen.
Hilfe angefordert	Anzahl der Interaktionen, für die Service Desk-Mitarbeiter Hilfe angefordert haben.
Total Agents (Service Desk-Mitarbeiter gesamt)	Alle von Ihnen verwalteten Service Desk-Mitarbeiter. Die Gesamtanzahl ist in Mitarbeiter mit dem Status **Verfügbar**, **Pause**, **Abwesend** und **Offline** unterteilt.
Urlaubsanträge	Von Service Desk-Mitarbeitern gestellte Anträge auf Freistellung von der Arbeit.
Schichttauschanforderungen	Anfragen von Service Desk-Mitarbeitern, Schichten mit anderen Service Desk-Mitarbeitern zu tauschen.
Offene Fälle	Diagramme, die Fälle darstellen, die darauf warten, bearbeitet zu werden, aufgeschlüsselt nach offenem Falltyp und Alter.
Wichtige offene Fälle	Anzahl der wichtigen offenen Fälle

Performance Analytics-Indikatoren

Indikatorname	Beschreibung
Anzahl der beim ersten Kontakt gelösten Fälle	Anzahl der Fälle, die bei der ersten Behandlung gelöst wurden.
No. of cases not updated in last 30 days (Anzahl der Fälle, die in den letzten 30 Tagen nicht aktualisiert wurden)	Anzahl der Fälle, die seit 30 Tagen nicht mehr aktualisiert wurden
Anzahl der gelösten Fälle, die erneut geöffnet wurden	Anzahl der Fälle, die erneut geöffnet wurden, da die Probleme nicht angemessen behandelt wurden.
No. of escalated open cases (Anzahl der eskalierten offenen Fälle)	Anzahl der Fälle, die nicht bearbeitet werden und die eskaliert werden.

Regelmäßige Aufgaben

Regelmäßige Aufgabe	Beschreibung
[CSM Manager Workspace] Tägliche Datensammlung	Führt die Aufgabe täglich aus und sammelt Daten für alle Teamindikatoren.
[CSM Manager Workspace] Historische Datensammlung	Führt die Aufgabe aus und erfasst historische Daten für alle Teamindikatoren.
[CSM Manager Workspace] Weekly Data Collection (Wöchentliche Datensammlung)	Führt die Aufgabe wöchentlich aus und erfasst Daten für alle Indikatoren in Manager Workspace.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kanalverwaltung

Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Channel-Management-Benutzer [sn_channel_mgmt.user]	Erteilt Lesezugriff auf Tabellen für Kanalberichte, Kanalansichten und Warteschlangenberichte.	awa_manager
Channel-Management-Administrator [sn_channel_mgmt.admin]	Erteilt Administratorrechte zum Erstellen, Lesen, Aktualisieren und Löschen (Create, Read, Update, Delete –CRUD) von Tabellen für Kanalberichte, Kanalansichten und Warteschlangenberichte.	• sn_channel_mgmt.user • awa_admin • sn_wfo.admin • report_admin

Interaktive Filter für Berichte

Name des interaktiven Filters	Beschreibung	Referenztabelle
Channel Management Agent Filter (Mitarbeiterfilter für Kanalverwaltung)	Filtert Berichte nach einzelnen Service Desk-Mitarbeitern	[sys_user]
Channel Management Group Filter (Gruppenfilter für Kanalverwaltung)	Filtert Berichte nach Gruppen	[sys_user_group]
Channel Management Queues Filter (Warteschlangenfilter für Channel-Management)	Filtert Berichte nach Warteschlangen	[awa_queue]
Channel Management Service Channel Filter (Servicekanalfilter für Channel-Management)	Filtert Berichte nach Servicekanälen	[awa_service_channel]

Berichte für Servicekanäle und Warteschlangen

Berichtname	Beschreibung
Agents available to take case work items (Zur Annahme von Fallarbeitselementen verfügbare Service Desk-Mitarbeiter)	Anzahl der verfügbaren Mitarbeiter, die Fallarbeitselemente annehmen können
Heute zugewiesene Interaktionsarbeitselemente	Anzahl der an einem bestimmten Tag zugewiesenen Interaktionsarbeitselemente

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Berichte für Servicekanäle und Warteschlangen (Fortsetzung)

Berichtname	Beschreibung
Verworfene Interaktionsarbeitselemente	Anzahl der verworfenen Interaktionsarbeitselemente
Case Work Items Assigned Today (Heute zugewiesene Fallarbeitselemente)	Anzahl der an einem bestimmten Tag zugewiesenen Fallarbeitselemente
Durchschnittliche CSAT-Punktzahl	Durchschnittliche Punktzahl für Kundenzufriedenheit
Case Work Items Resolved Today (Heute gelöste Fallarbeitselemente)	Anzahl der an einem bestimmten Tag gelösten Fallarbeitselemente
Heute gelöste Interaktionsarbeitselemente	Anzahl der an einem bestimmten Tag gelösten Interaktionsarbeitselemente
Durchschnittliche Bearbeitungszeit für Interaktionsarbeitselemente	Durchschnittliche Zeit für die Bearbeitung von Interaktionsarbeitselementen
Zur Annahme von Interaktionsarbeitselementen verfügbare Service Desk-Mitarbeiter	Anzahl der verfügbaren Service Desk-Mitarbeiter, die Interaktionsarbeitselemente annehmen können
Case Work Items Closed Today (Heute geschlossene Fallarbeitselemente)	Anzahl der an einem bestimmten Tag geschlossenen Fallarbeitselemente

Berichte für Service Desk-Mitarbeiter

Berichtname	Beschreibung
Aktive Chats	Anzahl der laufenden Chat-Konversationen
Heute abgeschlossene Chats	Anzahl der an einem bestimmten Tag abgeschlossenen Chats
Chatablehnungen heute	Anzahl der an einem bestimmten Tag abgelehnten Chats
Aktive Fälle	Anzahl der laufenden Fälle
Heute gelöste Fälle	Anzahl der an einem bestimmten Tag gelösten Fälle

Berichte für Amazon Connect (Telefon)

Berichtname	Beschreibung
Aktive Anrufe	Anzahl der laufenden Anrufe zwischen Kunden und Service Desk-Mitarbeitern.
Service Desk-Mitarbeiter verfügbar	Anzahl der Service Desk-Mitarbeiter online.
Verworfene Anrufe	Anzahl der Anrufe, an denen die Service Desk-Mitarbeiter an einem bestimmten Tag nicht teilnehmen konnten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Berichte für Amazon Connect (Telefon) (Fortsetzung)

Berichtname	Beschreibung
Bearbeitete Anrufe – Heute	Anzahl der Anrufe, an denen die Service Desk-Mitarbeiter an einem bestimmten Tag teilnehmen.
Durchschnittliche Wartezeit	Durchschnittliche Zeit in Minuten, die Kunden warten mussten, bevor sie mit einem Service Desk-Mitarbeiter gesprochen haben.
Kontakte im ACW-Status	Anzahl der Kundenanrufe, bei denen der Service Desk-Mitarbeiter nach Beendigung des Anrufs Maßnahmen ergreifen muss.
Alter Des Ältesten Kontakts	Anruf, bei dem der Kunde am längsten warten musste, bevor er mit einem Service Desk-Mitarbeiter gesprochen hat.
Durchschnittliche Überreichungszeit (Sekunden)	Durchschnittliche Zeit, bis der Kunde den Anruf abbricht, nachdem er auf die Antwort des Service Desk-Mitarbeiters gewartet hat.
Durchschnittliche Bearbeitungszeit heute	Die durchschnittliche Dauer von Anfang bis Ende, die ein Kontakt mit einem Service Desk-Mitarbeiter interagiert. Diese Metrik umfasst die Gesprächszeit, die Haltezeit und die Zeit, die für die Arbeit nach Kontaktkontakt (ACW) aufgewendet wurde.
Durchschnittliche Wartezeit – Heute	Die durchschnittliche Dauer (Sekunden), die ein Kontakt in der Warteschlange verbleibt, bevor er von einem Service Desk-Mitarbeiter betreut wird.
Max. Zeit in Warteschlange heute	Die längste Zeit, die ein Kontakt in der Warteschlange wartet. Dies umfasst alle Kontakte, die der Warteschlange hinzugefügt wurden, auch diejenigen, die keine Verbindung zu einem Service Desk-Mitarbeiter hergestellt haben.
Durchschnittliche Haltezeit heute	Die durchschnittliche Dauer (Sekunden), die ein Kontakt während der Wartezeit in der Warteschlange verbringt.
Durchschnittliche Interaktionszeit heute	Die durchschnittliche Zeit (Sekunden), in der Kontakte aktiv interagieren und mit Service Desk-Mitarbeitern interagieren. Dies umfasst nicht die Wartezeit in der Warteschlange.
Durchschnittliche Nachbearbeitungsdauer heute	Die durchschnittliche Dauer (Sekunden), die Service Desk-Mitarbeiter im Status After Contact Work (ACW) innerhalb des angegebenen Zeitbereichs verbringen.

Geplante Aufgaben

Regelmäßige Aufgabe	Beschreibung
[Channel Management] Reset Temporary Capacity Override (Vorübergehende Kapazitätsüberschreibung zurücksetzen)	Führt die Aufgabe alle zwei Minuten aus, überprüft die ungültige oder abgelaufene überschriebene

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Geplante Aufgaben (Fortsetzung)

Regelmäßige Aufgabe	Beschreibung
	Kapazität und setzt sie auf die vorherige Kapazität des Kanals zurück.

Eigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung
sn_channel_mgmt.list_auto_refresh.enable	Wählen Sie diese Option aus, um die automatische Aktualisierung von Listen in Channel Management zu deaktivieren. • **Typ**: „true“ oder „false“ • **Standardwert**: true
sn_channel_mgmt.channels_card_auto_refresh.enable	Wählen Sie diese Option aus, um die automatische Aktualisierung von Listen in Channel Management zu deaktivieren. • **Typ**: „true“ oder „false“ • **Standardwert**: true
sn_channel_mgmt.list_auto_refresh.interval.seconds	Definiert das Intervall der automatischen Aktualisierung für die Kanalverwaltungsliste. • **Typ**: Ganzzahl • **Standardwert**: 30
sn_channel_mgmt.kpi_auto_refresh.interval.seconds	Legen Sie die Häufigkeit für die Aktualisierung von Daten für Kanalverwaltungsindikatoren fest. • **Typ**: Ganzzahl • **Standardwert**: 5
sn_channel_mgmt.channel_card_auto_refresh.interval.seconds	Definiert das Intervall der automatischen Aktualisierung für den Kanalverwaltungs-Übersichtscontainer. • **Typ**: Ganzzahl • **Standardwert**: 120
sn_channel_mgmt.filter_config.enable	Zeigt den interaktiven Filter der **Zuweisungsgruppe** in Kanälen an. • **Typ**: „true“ oder „false“ • **Standardwert**: true
sn_channel_mgmt.awa_agent_temporary_override_time.interval	Dauer für die überschriebene Kanalkapazität.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	• **Typ**: Ganzzahl • **Standardwert**: 12 Stunden

Hinweis: Eigenschaften der Kanalverwaltung sind standardmäßig in der Tabelle [sys_properties] nicht sichtbar. Um Eigenschaften der Kanalverwaltung zu verwenden, müssen Sie die erforderliche Eigenschaft der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] hinzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie eine Systemeigenschaft hinzu .

Zeitplanung

Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Schichtplanungsbenutzer [sn_shift_planning.user]	Erteilt Lesezugriff für die Planung, einschließlich der Möglichkeit, Zeitpläne und Schichten anzuzeigen.	Keine
Service Desk-Mitarbeiter für Schichtplanung [sn_shift_planning.agent]	Gewährt Service Desk-Mitarbeitern Zugriff auf ihren Kalender und die Beantragung von Schichttauschen oder Ruhezeiten.	sn_shift_planning.user
Schichtplanungsadministrator [sn_shift_planning.admin]	Erteilt Administratorzugriff zum Erstellen, Lesen, Aktualisieren und Löschen (Create, Read, Update, Delete – CRUD) von Zeitplänen und Arbeitsschichten.	• sn_shift_planning.approver • sn_shift_planning.user • sn_shift_planning.agent

Tabellen

Tabelle	Beschreibung
sn_shift_planning_time_worked_summary	Speichert die Arbeitszeitzusammenfassung eines Mitarbeiters.
sn_shift_planning_agent_time_work	Speichert die Arbeitszeit eines Mitarbeiters, z. B. die Ein- und Ausstempelzeiten. Wenn ein Mitarbeiter sich frühzeitig anmeldet oder verspätet abmeldet, werden die Zeiten für Schichtbeginn und Schichtende anstelle der Ein- und Ausstempelzeiten gespeichert.
sn_shift_planning_agent_time_attendance	Speichert die Ein- und Ausstempelzeiten von Mitarbeitern. Daten werden abgerufen, wenn ein Mitarbeiter sich anmeldet, sich abmeldet oder den Anwesenheitsstatus ändert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung
sn_shift_planning.number_of_days_to_cache	Anzahl der Tage, für die Zeitpläne von Service Desk-Mitarbeitern zwischengespeichert werden. • **Typ:** Ganzzahl • **Standardwert:** 5
sn_shift_planning.enable_schedule_adherence	Berechnet und zeigt Informationen zur Zeitplaneinhaltung für Mitarbeiter an. • **Typ:** Boolesch • **Standardwert:** true
sn_shift_planning.early_clockin_threshold	Die Schwellenwerteinstellungen geben an, wie viele Minuten früher oder später im Vergleich zur geplanten Zeit sich ein Mitarbeiter ein- bzw. ausstempeln kann, ohne dass dies als Nichteinhaltung gilt. Dies ist die akzeptable Zeitspanne, in der ein Mitarbeiter flexibel vor der geplanten Startzeit mit der Arbeit beginnen kann. • **Typ:** Ganzzahl • **Standardwert:** 60 Min
sn_shift_planning.adherence_threshold	Legen Sie den Prozentsatz für einen Schwellenwert für die Einhaltung fest. Für die Mitarbeiter, die den definierten Schwellenwert (70 %) nicht erreichen, gilt dies als Nichteinhaltung. • **Typ:** Ganzzahl • **Standardwert:** 70 %
sn_shift_planning.conformance_lower_threshold	Legen Sie den Prozentsatz des unteren Schwellenwerts fest, um eine gewisse Flexibilität in Bezug auf die Konformität zu gewähren. Für die Mitarbeiter, die nicht innerhalb des definierten unteren und oberen Schwellenwerts (80-120) liegen, gilt dies als Nichteinhaltung. • **Typ:** Ganzzahl • **Standardwert:** 80 %
sn_shift_planning.conformance_upper_threshold	Legen Sie den Prozentsatz des oberen Schwellenwerts fest, um eine gewisse Flexibilität in Bezug auf die Konformität zu gewähren. Für die Mitarbeiter, die nicht innerhalb des definierten unteren und oberen Schwellenwerts (80-120) liegen, gilt dies als Nichteinhaltung. • **Typ:** Ganzzahl • **Standardwert:** 120 %

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
sn_shift_planning.auto_clockout_threshold	Schwellenwert für die Zeit, nach der das System automatisch Ausstempelereignisse generiert, wenn Mitarbeiter vergessen haben, sich auszustempeln. Beispiel: Wenn die geplante Arbeitsschicht eines Mitarbeiters von 8:00 bis 17:00 Uhr geht und er sich um 17:00 Uhr nicht ausstempelt, generiert das System nach Ablauf der Schwellenwertzeit von 60 Minuten automatisch ein Ausstempelereignis. • **Typ:** Ganzzahl • **Standardwert:** 60 Min
sn_shift_planning.display_shift_name	Legen Sie diese Eigenschaft auf „true“ fest, um den Schichtnamen anzuzeigen. Wenn der Wert „falsch“ ist, wird der Ereignistyp angezeigt. • **Typ:** Boolesch • **Standardwert:** true **Hinweis:** Wenn Sie den Wert dieser Eigenschaft ändern, werden die Änderungen nach 24 Stunden wirksam. Um die Änderungen sofort anzuzeigen, führen Sie die geplante Aufgabe `Shift Planning - Delete All Agent Schedules Cache` aus.

Business-Regel

Geschäftsregel	Tabelle	Beschreibung
Agent Time Work Event Trigger (Auslöser für Arbeitszeitereignis für Mitarbeiter)	Mitarbeiteranwesenheit [awa_agent_presence]	Legt die Ein- und Ausstempelereignisse fest, wenn sich der Anwesenheitsstatus eines Kundenservice-Mitarbeiters ändert.

Regelmäßige Aufgaben

Name	Beschreibung
Shift Planning – Delete All Agent Schedules Cache (Schichtplanung – Cache für alle Zeitpläne von Service Desk-Mitarbeitern löschen)	Löscht den Cache aus der Tabelle sn_shift_planning_agent_availability • Wird automatisch täglich um 2:30 Uhr ausgeführt • Führen Sie diese Aufgabe bei Bedarf beim Importieren von Daten aus.
Clock-out event generation (Ausstempelereignis generieren) (für Szenarien, in denen kein Ausstempelereignis ausgelöst wird)	Generiert alle 4 Stunden Ausstempelereignisse, wenn Mitarbeiter sich nicht ausgestempelt haben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Regelmäßige Aufgaben (Fortsetzung)

Name	Beschreibung
	Hinweis: Angenommen, die Arbeitsschicht eines Mitarbeiters geht von 8:00 bis 17:00 Uhr, und der Wert der Eigenschaft `sn_shift_planning.auto_clockout_threshold` ist auf 60 Minuten festgelegt. Der Mitarbeiter stempelt sich ein, aber nicht wieder aus. Die regelmäßige Aufgabe wartet dann bis 18:00 Uhr (17:00 Uhr + 60 Minuten). Wenn sich der Mitarbeiter bis 18:00 Uhr nicht ausstempelt, generiert das System zur Endzeit der Arbeitsschicht des Mitarbeiters ein Ausstempelereignis.
Populate Agent Time Worked Summary (Arbeitszeitzusammenfassung für Kundenservice-Mitarbeiter ausfüllen)	Wird täglich ausgeführt, um Arbeitszeit, Einhaltung und Konformität basierend auf den geplanten und tatsächlichen Arbeitsschichtzeiten von Mitarbeitern für den Vortag zu berechnen. Die Werte werden in der Tabelle [sn_shift_planning_time_worked_summary] gespeichert.
Update Wrapper End Time for Actual Work Events (Wrapper-Endzeit für tatsächliche Arbeitsereignisse aktualisieren)	Wird täglich ausgeführt, um sicherzustellen, dass die Wrapper-Endzeit für die tatsächliche Arbeitszeit der letzten Ausstempelzeit entspricht.
[Zeitplaneinhaltung] Daily Data Collection (Tägliche Datenerfassung)	Führt die Aufgabe täglich aus und sammelt Daten für alle Teamindikatoren.
[Zeitplaneinhaltung] Historic Data Collection (Verlaufsdatenerfassung)	Führt die Aufgabe aus und erfasst historische Daten für alle Teamindikatoren.
[Zeitplaneinhaltung] Weekly Data Collection (Wöchentliche Datenerfassung)	Führt die Aufgabe wöchentlich aus und erfasst Daten für alle Indikatoren in Manager Workspace.

Festlegen des Fälligkeitsdatums für Genehmigungen von Auszeiten und Schichttauschanforderungen : Administratoren können die Fälligkeitsdatumslogik für die Genehmigungs-Flows für Auszeitanträge und Schichttauschanforderungen konfigurieren. Das Fälligkeitsdatum der Genehmigung wird als Anzahl der Tage vor dem Startdatum der Anfrage festgelegt. Der Standardwert ist auf zwei Tage festgelegt, d. h. wenn die Genehmigung zwei Tage vor dem Startdatum der Anfrage nicht genehmigt wird, wird sie automatisch abgelehnt. Informationen zum Konfigurieren von Flows finden Sie unter Erstellen Sie Ihren ersten Flow in Flow Designer .

Bedarfsprognose

Prognosekonfigurationen

Name	Beschreibung
Cases Assigned (Zugewiesene Fälle)	Sammelt Daten für Fälle
Chat Interactions Created (Erstellte Chatinteraktionen)	Sammelt Daten für Chatinteraktionen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Aufbewahrungsrichtlinie der Zeitreihenmetriken für **WFO Forecast (WFO-Prognosen)** ist standardmäßig für alle Prognosekonfigurationen verfügbar. Mit dieser Aufbewahrungsrichtlinie werden Daten standardmäßig in 15-Minuten-Intervallen für die letzten drei Jahre für alle zboot-Kunden gespeichert.

Ressourcenkonvertierungsformel

Name	Formel zum Erstellen dieser Ressourcenprognosekonfiguration
Ressourcen für Vertriebssupport	([FC:Erstellte Chatinteraktionen] * [FP:Durchschnittliche Chatarbeitszeit - Vertriebssupport]
Ressourcen für Service-Support	([FC:Zugewiesene Fälle] * [FP:Durchschnittliche Fallarbeitszeit - Service-Support]) + ([FC:Erstellte Chatinteraktionen] * [FP:Durchschnittliche Chatarbeitszeit - Service-Support])
Ressourcen für technischen Support	([FC:Zugewiesene Fälle] * [FP:Durchschnittliche Fallarbeitszeit - technischer Support]) + ([FC:Erstellte Chatinteraktionen] * [FP:Durchschnittliche Chatarbeitszeit - technischer Support])

Formelparameter

Name	Beschreibung
Service-Support: Average Case Work Time (durchschnittliche Fallarbeitszeit)	Durchschnittliche Zeit, die ein Service-Support-Mitarbeiter an einem Fall gearbeitet hat. Die Zeit wird in Stunden gemessen. Der Standardwert ist 0,5.
Service-Support: Average Chat Work Time (durchschnittliche Chatarbeitszeit)	Durchschnittliche Chat-Dauer eines Service-Support-Mitarbeiters pro Interaktion. Die Zeit wird in Stunden gemessen. Der Standardwert ist 0,25.
Technischer Support: Average Case Work Time (durchschnittliche Fallarbeitszeit)	Durchschnittliche Zeit, die ein Mitarbeiter des technischen Supports an einem Fall gearbeitet hat. Die Zeit wird in Stunden gemessen. Der Standardwert ist 1.
Technischer Support: Average Chat Work Time (durchschnittliche Chatarbeitszeit)	Durchschnittliche Chat-Dauer eines Mitarbeiters des technischen Supports pro Interaktion. Die Zeit wird in Stunden gemessen. Der Standardwert ist 0,5.
Vertriebssupport: Average Chat Work Time (durchschnittliche Chatarbeitszeit)	Durchschnittliche Chat-Dauer eines Mitarbeiters des Vertriebssupports pro Interaktion. Die Zeit wird in Stunden gemessen. Der Standardwert ist 0,5.

Wenn Sie Prognoseparameter für eine Prognosekonfiguration erstellen, werden anstelle der im Abschnitt mit den Prognoseeigenschaften aufgeführten Standardprognoseparameter die in der Konfiguration festgelegten Werte verwendet. Weitere Informationen zum Konfigurieren von Prognoseparametern finden Sie unter Prognoseparameter zum Visualisieren von Prognosedaten ändern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prognose-Eigenschaften

Name	Beschreibung
sn_Agent_Forecast.Forecast_interval	Das kleinste Intervall (in Minuten), in dem Verlaufsdaten erfasst und Prognosen generiert werden. Gültige Werte sind 15 und 60.
sn_agent_forecast.number_of_historical_days_in_timeseries_chart	Die Anzahl der historischen Tage, die im Zeitreihendiagramm für 15-, 30- und 60-Minuten-Intervalle in Manager Workspace dargestellt werden.
sn_Agent_Forecast.number_of_history_days_in_Daily_Timeseries_Chart	Die Anzahl der historischen Tage, die im Zeitreihendiagramm für das tägliche Intervall in Manager Workspace dargestellt werden.

Rollen für Bedarfsprognose

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Prognose-Administrator [sn_agent_forecast.admin]	Erteilt Administratorrechte zum Erstellen, Lesen, Aktualisieren und Löschen (Create, Read, Update, Delete – CRUD) von Konfigurationstabellen für Prognosen	• sn_agent_forecast.users • clotho_admin
Prognosebenutzer [sn_agent_forecast.user]	Gewährt Lesezugriff auf Konfigurationstabellen für Prognosen	

Tabellen für Bedarfsprognose

Tabelle	Beschreibung
Prognosekonfiguration [sn_agent_forecast_configuration]	Legt die Konfigurationen für die Datensammlungsdefinition und die Formel für die Ressourcenkonvertierung fest
Prognoseparameter [sn_agent_forecast_parameter]	Legt die Prognoseparameter fest, die für die Formel benötigt werden
Prognosekonfiguration Gruppe [sn_agent_forecast_configuration_m2m_sys_user_group]	Verknüpft Formeln für die Ressourcenkonvertierung mit Zuweisungsgruppen

Standardmäßig sind Prognosekonfigurationen für die folgenden Gruppen verfügbar:

- Vertriebssupport
- Service-Support
- Technischer Support

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Planen Sie Aufgaben für die Bedarfsprognose

Name	Beschreibung
Erfassen Sie tägliche Daten für Datensammlungsdefinitionen der Bedarfsprognose	Wird täglich um 2 Uhr ausgeführt. Für jede Tabelle, die in der Konfiguration „Datensammlungsdefinition“ definiert ist, zählt sie die Anzahl der Datensätze vom vorherigen Tag im 15-Minuten-Intervall für jede Gruppe und speichert sie in MetricBase. Daten, die im 15-Minuten-Intervall erfasst werden, werden auch im täglichen Intervall zusammengefasst und in MetricBase gespeichert.
Forecast resources for future (Ressourcen für die Zukunft prognostizieren)	Wird täglich um 3 Uhr ausgeführt. Berechnet anhand der gesammelten Daten die für die Zukunft prognostizierten Ressourcen und speichert die Daten in MetricBase in der Metrik „Mitarbeiter-Prognose“.
Erstellen Sie Fälle und Chats für den vorherigen Tag	Täglicher Auftrag, der Demofälle und Chats für den Vortag erstellt.
Löschen Sie Fall-Demodaten	Löscht Fälle, die älter als 90 Tage sind. Standardmäßig nicht aktiviert.
Löschen Sie Interaktionsdemo-Daten	Löscht Chats, die älter als 90 Tagesind. Standardmäßig nicht aktiviert.

Aufträge bei Bedarf für Bedarfsprognose

Erfassen Sie Verlaufsdaten für Datensammlungsdefinitionen der Bedarfsprognose	Wird bei Bedarf ausgeführt. Erfasst täglich Verlaufsdaten für ein 15-Minuten-Intervall, aggregiert die Daten im täglichen Intervall für 1098 Tage (letzte drei Jahre) und speichert sie in MetricBase. Sobald der Auftrag ausgeführt wurde, wird **Tägliche Dauer der Verlaufsdaten** Die Spalte zeigt die Anzahl der Tage an, für die Verlaufsdaten für das tägliche Intervall erfasst wurden. Die **Dauer** Die Spalte zeigt die Anzahl der Tage an, für die Verlaufsdaten für ein 15-Minuten-Intervall erfasst wurden. Beide Spalten sind der Tabelle „Prognosekonfiguration“ [sn_Agent_Forecast_Configuration] zugeordnet.
Generieren Sie Prognosedemo-Daten	Wird bei Bedarf ausgeführt. Sammelt Daten für Datensammlungsdefinitionen für die letzten 90 Tage . Führt Prognoseressourcen für zukünftige Aufträge aus, um Volumenprognosen und Personalpläne für die nächsten 30 Tage zu generieren. Aktiviert Fälle und Chats für den Auftrag des vorherigen Tages erstellen, um Fälle und Chatszu erstellen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Teams

Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Teams-Benutzer [sn_team_perf.team_performance_user]	Erteilt Lesezugriff auf KPI-Tabellen.	• sn_wfo.user • pa_analyst
Teams-Administrator [sn_team_perf.team_performance_admin]	Gewährt Zugriff zum Erstellen und Konfigurieren von KPIs, KPI-Gruppen und Zuweisungsgruppen im Teams-Modul.	• sn_wfo.admin • sn_team_perf.team_performance_user

Eigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung
sn_team_perf.kpi_group.max_parent_kpis	Maximale Anzahl übergeordneter Indikatoren, die Sie einer KPI-Gruppe hinzufügen können. • **Typ:** Ganzzahl • **Standardwert:** 5
sn_team_perf.kpi_group.max_supporting_kpis	Maximale Anzahl unterstützender KPIs, die Sie für eine übergeordnete KPI definieren können. • **Typ:** Ganzzahl • **Standardwert:** 10
sn_team_perf.ws.max_assignment_groups	Maximale Anzahl von nach Ordnungsnummer priorisierten Zuweisungsgruppen, die in der Teams-Anwendung in Manager Workspace angezeigt werden. • **Typ:** Ganzzahl • **Standardwert:** 15
sn_team_perf.default_date_range	In der Datumsbereichauswahl festgelegter Standarddatumsbereich. • **Typ:** Ganzzahl • **Standardwert:** 30

Performance Analytics-Indikatoren

Indikatorname	Beschreibung
Anzahl der beim ersten Kontakt gelösten Fälle	Anzahl der Fälle, die beim ersten Kontakt gelöst wurden
Anzahl bei Erstkontakt gelöster P1-Fälle	Anzahl der P1-Fälle, die beim ersten Kontakt gelöst wurden
Anzahl bei Erstkontakt gelöster P2-Fälle	Anzahl der P2-Fälle, die beim ersten Kontakt gelöst wurden

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Performance Analytics-Indikatoren (Fortsetzung)

Indikatorname	Beschreibung
Anzahl bei Erstkontakt gelöster P3-Fälle	Anzahl der P3-Fälle, die beim ersten Kontakt gelöst wurden
Anzahl bei Erstkontakt gelöster P4-Fälle	Anzahl der P4-Fälle, die beim ersten Kontakt gelöst wurden
MTTR für Fälle	Durchschnittliche Zeit bis zur Lösung der Fälle
MTTR für P1-Fälle	Durchschnittliche Zeit bis zur Lösung der P1-Fälle
MTTR für P2-Fälle	Durchschnittliche Zeit bis zur Lösung der P2-Fälle
MTTR für P3-Fälle	Durchschnittliche Zeit bis zur Lösung der P3-Fälle
MTTR für P4-Fälle	Durchschnittliche Zeit bis zur Lösung der P4-Fälle
CSAT für Fälle	Kundenzufriedenheitspunktzahl für Fälle
CSAT für P1-Fälle	Kundenzufriedenheitspunktzahl für P1-Fälle
CSAT für P2-Fälle	Kundenzufriedenheitspunktzahl für P2-Fälle
CSAT für P3-Fälle	Kundenzufriedenheitspunktzahl für P3-Fälle
CSAT für P4-Fälle	Kundenzufriedenheitspunktzahl für P4-Fälle
Anzahl geschlossener Fälle	Anzahl der geschlossenen Fälle
Anzahl geschlossener P1-Fälle	Anzahl der geschlossenen P1-Fälle
Anzahl geschlossener P2-Fälle	Anzahl der geschlossenen P2-Fälle
Anzahl geschlossener P3-Fälle	Anzahl der geschlossenen P3-Fälle
Anzahl geschlossener P4-Fälle	Anzahl der geschlossenen P4-Fälle
Durchschnittliche Wartezeit für Chats	Durchschnittliche Wartezeit für Chats
Anzahl bearbeiteter Chats	Anzahl der bearbeiteten Chats
Durchschnittliche Bearbeitungszeit für Chats	Durchschnittliche Bearbeitungszeit für Chats
Anzahl verlassener Chats	Anzahl der verlassenen Chats
Anzahl der eingehenden Fälle	Anzahl der eingehenden Fälle
Zeitplaneinhaltung	Prozentuale Zeitplaneinhaltung von Mitarbeitern.
Zeitplankonformität	Prozentuale Zeitplaneinhaltung von Mitarbeitern.
Summierte Dauer der gearbeiteten Zeit	Gesamtdauer der von Mitarbeitern geleisteten Arbeitszeit.
Summierte Dauer der geplanten Zeit	Gesamtdauer der für Mitarbeiter geplanten Arbeitszeit.
Summierte Dauer der nicht gearbeiteten Zeit	Gesamtdauer der von Mitarbeitern nicht geleisteten Arbeitszeit.
Summierte Dauer der verfügbaren nicht geplanten Zeit	Gesamtdauer der für Mitarbeiter verfügbaren nicht geplanten Zeit.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Coaching

Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Coaching-Administrator [sn_coaching.admin]	Erteilt Administratorrechte zum Erstellen, Lesen, Aktualisieren und Löschen (Create, Read, Update, Delete –CRUD) von Coaching-Möglichkeiten, Bewertungen, Schulungen und Kompetenzen.	• sn_coaching.coach • sn_lc.learning_admin
Coaching-Coach [sn_coaching.coach]	Erteilt Administratorrechte zum Erstellen, Lesen oder Aktualisieren von Coaching-Möglichkeiten, Bewertungen, Schulung und Kompetenzen.	• sn_coaching.trainee • pa_viewer • sn_lc.catalog_manager
Coaching-Auszubildender [sn_coaching.trainee]	Erteilt Zugriff zum Hinzufügen von Schulungen, Bewertungen und Kompetenzdatensätzen.	• skill_user • pa_viewer • survey_reader

Wichtig: Diese Funktion ist mit Personaloptimierung für den konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich (sn_csm_wfo_workspa) im ServiceNow Store verfügbar. Informationen zum Aktivieren dieser Funktion finden Sie unter Aktivieren Sie den konfigurierbaren Arbeitsbereich „Personaloptimierung für CS“ .

Business-Regel

Geschäftsregel	Tabelle	Beschreibung
Punktzahl der Coaching-Umfrage berechnen	Bewertungsinstanz [asmt_assessement_instance]	Legt die Feedbackbewertung basierend auf der Umfragepunktzahl fest.

Coaching-Möglichkeiten

Name der Coaching-Möglichkeit	Beschreibung	Tabelle
Coaching Opportunity for SLA Breach (Coaching-Möglichkeit für SLA-Verstoß)	Coaching-Möglichkeit für Service Desk-Mitarbeiter, die an Fällen mit kritischer oder hoher Priorität und einem SLA-Verstoß gearbeitet haben	Aufgaben-SLA [task_sla]
Coaching Opportunity for low CSAT (Coaching-Möglichkeit bei niedriger CSAT)	Coaching-Möglichkeit für Service Desk-Mitarbeiter, die an Fällen mit einer Kundenzufriedenheitsbewertung von weniger als 4 gearbeitet haben	Fallbericht [sn_customerservice_case_report]
Coaching Opportunity for skills award verification (Coaching-Möglichkeit zur Kompetenzverifizierung)	Coaching-Möglichkeit zur Verifizierung von Kompetenzen, die an Service Desk-Mitarbeiter vergeben wurden	Fall [sn_customerservice_case]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Coaching-Möglichkeiten (Fortsetzung)

Name der Coaching-Möglichkeit	Beschreibung	Tabelle
Knowledge Management-Prozess: Coaching on quality of knowledge articles (Coaching zur Qualität von Wissensartikeln)	Coaching-Möglichkeit für Service Desk-Mitarbeiter, die durch Überprüfung der Bewertung die Qualität eines Wissensartikels verbessern müssen	Fall [sn_customerservice_case]
Coaching Opportunity for high TTR (Coaching-Möglichkeit bei hoher TTR)	Coaching-Möglichkeit für Service Desk-Mitarbeiter, die an einem Fall gearbeitet haben, der erst nach 3 Tagen oder mehr gelöst wurde	Fallbericht [sn_customerservice_case_report]
Interaktion: Coaching Opportunity for Handling Time (Coaching-Möglichkeit für Bearbeitungszeit)	Coaching-Möglichkeit für Service Desk-Mitarbeiter, bei denen die Bearbeitungszeit für eine Interaktion mehr als 10 Minuten gedauert hat	Interaktion [interaction]

Hinweis: Sie können die Coaching-Möglichkeiten für niedrige CSAT, hohe TTR, SLA-Verstöße und Bearbeitungszeiten an Ihre Geschäftsanforderungen anpassen.

Wichtig: Diese Funktion ist mit Personaloptimierung für den konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich (sn_csm_wfo_workspa) im ServiceNow Store verfügbar. Informationen zum Aktivieren dieser Funktion finden Sie unter Aktivieren Sie den konfigurierbaren Arbeitsbereich „Personaloptimierung für CS“ .

Coaching-Umfragen

Name	Beschreibung
Chat Quality Survey	Umfrage über die Chatqualität, die der Coaching-Möglichkeit der Chatinteraktion zugeordnet ist. Der Coach bewertet den Service Desk-Mitarbeiter anhand dieser Umfrage, nachdem der Service Desk-Mitarbeiter eine Chatinteraktion abgeschlossen hat.
Case Quality Survey	Umfrage im Zusammenhang mit der Coaching-Möglichkeit „Fallinteraktion“. Der Coach bewertet den Service Desk-Mitarbeiter mithilfe dieser Umfrage, nachdem der Service Desk-Mitarbeiter eine Fallinteraktion abgeschlossen hat.

Eigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung
sn_coaching.learning_default_duration	Anzahl der Tage, um den Wissensartikel zu lesen bzw. die Schulung abzuschließen. Der Administrator (sn_wfo.admin) legt die Anzahl der Tage fest, nach denen der Auszubildende den Artikel gelesen bzw. die Schulung abgeschlossen haben soll. Die Anzahl der Tage wird in das Fälligkeitsdatum für den Abschluss der Schulung durch den Auszubildenden konvertiert. Die Berechnung erfolgt ab dem derzeitigen Datum, wobei berücksichtigt wird, in welcher Zeitzone sich der Auszubildende befindet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	• **Typ:** Ganzzahl • **Standardwert:** 5
sn_coaching.exclude_weekends_on_training_due_date	Schließt Wochenenden aus, wenn das Fälligkeitsdatum für den Abschluss einer Schulung durch Auszubildende festgelegt wird. • **Typ:** true | false • **Standardwert:** true

Coaching mit Lernen

Wichtig: Diese Funktion ist mit Personaloptimierung für den konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich (sn_csm_wfo_workspa) im ServiceNow Store verfügbar. Informationen zum Aktivieren dieser Funktion finden Sie unter Aktivieren Sie den konfigurierbaren Arbeitsbereich „Personaloptimierung für CS“ .

Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält die Rollen
Lernen-Administrator [sn_lc.learning_admin]	Gewährt Administratorrechte zum Erstellen, Lesen, Aktualisieren und Löschen (CRUD) von Katalogen, Lerninhalten, Rollen und zum Konfigurieren der Lernquelle.	• sn_lc.catalog_manager • sn_hr.integr_fw.admin
Lernkatalogmanager [sn_lc.catalog_manager]	Gewährt Administratorrechte zum Erstellen, Lesen oder Aktualisieren von Lernkatalogen.	• sn_lc.task_creator • sn_lc.content_writer
Lernkatalog-Gruppenmanager [sn_lc.catalog_group_manager]	Gewährt Administratorrechte zum Erstellen, Lesen oder Aktualisieren von Lernkatalogen basierend auf Gruppen.	• sn_lc.task_creator • sn_lc.content_writer
Lerninhalteersteller [sn_lc.content_creator]	Gewährt Administratorrechte zum Erstellen, Lesen oder Aktualisieren von internen Kursen.	sn_lc.content_reader
Lerninhalteautor [sn_lc.content_writer]	Gewährt Lese- oder Schreibzugriff für Lernkurse.	sn_lc.content_creator
Lerninhalteleser [sn_lc.content_reader]	Gewährt Lesezugriff für Lernkurse.	
Lerninhalteberater [sn_lc.learning_advisor]	Kann Lernaufgaben zuweisen.	
Lernaufgabenersteller [sn_lc.task_creator]	Gewährt Lese- oder Schreibzugriff für Lernaufgaben.	

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Externe Lerninhalte [sn_lc_external_content]	Speichert Details zu externen Kurselementen, die aus Systemen von Drittparteien abgerufen werden.
Lernen-Anwenderkursaktivität [sn_lc_user_course_activity]	Speichert Details zu Lernkursaktivitäten, z. B. den Benutzer, dem der Kurs zugewiesen ist, Status, Fälligkeitsdatum und Name des Lernkurses.
Lerninhalte [sn_lc_content]	Speichert Details interner Lerninhalte wie Wissensartikel und Videos, die in ServiceNow erstellt werden.
Lernkurselement [sn_lc_course_item]	Speichert Details zu Lernkurselementen, z. B. die Quelle, zu der der Lernkurs gehört.
Lernkatalog [sn_lc_catalog]	Speichert Details von Lernkatalogelementen mit ihren Kurselementen.
Lernaufgabe [sn_lc_learning_task]	Speichert Details zu Lernaufgaben, z. B. den Benutzer, dem die Lernaufgabe zugewiesen wurde, und das Fälligkeitsdatum, bis zu dem die Lernaufgabe abgeschlossen werden muss.
Lernsystemkonfiguration [sn_lc_learning_system_configuration]	Speichert Konfigurationsparameter von Quellen (Lern-Management-Systeme von Drittparteien).

Eigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung
glide.ui.sn_coaching_assessment_activity_fields	Bearbeitbare Felder in Coaching-Bewertungsaktivitäten. • **Typ:** Zeichenfolge • **Standardwert:** assigned_to,cmdb_ci,state,impact,priority,opened_by,work_notes,comments,*Attac
sn_coaching.recommended_learning_deprecated	Empfohlene Coaching-Schulungen“ werden eingestellt und durch die Lernaufgaben und Kurselemente von Coaching mit Lerninhalten ersetzt. • **Typ:** Zeichenfolge • **Standardwert:** Wahr
sn_coach.lrn.exclude_weekends_in_due_date	Aktivieren Sie, um Wochenenden beim Festlegen des Fälligkeitsdatums für Lernaufgaben Wochenenden auszuschließen. • **Typ**: Wahr | Falsch • **Standardwert:** Wahr

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
sn_coach_lrn.learning_list_data_array	Daten-Array-Eigenschaften für die Komponente now-list-menu auf der Registerkarte „Lernaufgaben“ im Coaching-Modul • **Typ:** Zeichenfolge • **Standardwert:** Skript für Daten-Array
com.glide.transform.json.max-partial-length	Wandelt JSON-Objekte in interne Objekte um und legt die Wortbeschränkung für Datensätze fest, die über einen API-Aufruf abgerufen werden. • **Typ:** Ganzzahl • **Standardwert:** 16384 **Hinweis:** Um den gewünschten Wert festzulegen, müssen Sie diese Systemeigenschaft hinzufügen . Wenn Sie Lerninhalte von Drittparteien mit Ihrer ServiceNow-Instanz synchronisieren und die Wortzahl des Inhalts, der in Ihre Instanz abgerufen wird, den festgelegten Wert für diese Eigenschaft überschreitet, schlägt die Synchronisierung fehl.
com.snc.process_flow.reporting.max_size_bytes	Geben Sie die Anzahl der Bytes an, die für Laufzeitwerte in jedem Schritt in den Ablaufausführungsdetails zulässig sind. Um das Abschneiden zu verhindern, setzen Sie den Wert auf eine ganze Zahl kleiner oder gleich Null. • **Typ:** Ganzzahl • **Standardwert:** 16384 **Hinweis:** Wenn Sie Lerninhalte von Drittparteien mit Ihrer ServiceNow-Instanz synchronisieren und die Wortzahl des Inhalts, der in Ihre Instanz abgerufen wird, den festgelegten Wert für diese Eigenschaft überschreitet, schlägt die Synchronisierung fehl.

Wichtig: Diese Funktion ist mit Personaloptimierung für den konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich (sn_csm_wfo_workspa) im ServiceNow Store verfügbar. Informationen zum Aktivieren dieser Funktion finden Sie unter Aktivieren Sie den konfigurierbaren Arbeitsbereich „Personaloptimierung für CS“ .

Kompetenzempfehlung

Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Kompetenzempfehlungs-Benutzer [sn_sre.user]	Erteilt Rechte zum Anzeigen von Kompetenzempfehlungstabellen.	wfo.user

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Kompetenzempfehlungs-Administrator [sn_sre.admin]	Erteilt Administratorrechte zum Bearbeiten der Eigenschaften für die Kompetenzempfehlung.	• wfo.admin • sn_sre.user

Navigieren zu **Kompetenzemfpehlung** > **Konfiguration** Um diese Eigenschaften zu konfigurieren.

Eigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung
Kompetenzempfehlung aktivieren. sn_sre.enable_skill_recommendation	Aktivieren Sie diese Eigenschaft, um mit der Empfehlung von Kompetenzen für Service Desk-Mitarbeiter zu beginnen. • **Typ:** true | false • **Standardwert:** true
Maximale Anzahl Kompetenzen zur Vorhersage auf Basis von überwachtem Lernen. sn_sre.max_supervised_skills	Bei Verwendung von überwachtem Lernen wird die maximale Anzahl von Kompetenzen, die für jeden Incident vorhergesagt werden sollen, nach Vorhersagekonfidenz geordnet. • **Typ:** Ganzzahl • **Standardwert:** 3
Maximale Anzahl Kompetenzen zur Vorhersage auf Basis von überwachtem Lernen. sn_sre.max_unsupervised_skills	Bei Verwendung von nicht überwachtem Lernen wird die maximale Anzahl von Kompetenzen, die für jeden Incident vorhergesagt werden sollen, nach Vorhersagekonfidenz geordnet. • **Typ:** Ganzzahl • **Standardwert:** 3
Häufigkeit, mit der Predictive Intelligence dieselbe Kompetenz für einen Service Desk-Mitarbeiter vorhersagen muss, bevor sie für den Service Desk-Mitarbeiter empfohlen wird. sn_sre.user_predicted_skill_threshold	Häufigkeit, mit der Predictive Intelligence dieselbe Kompetenz für einen Service Desk-Mitarbeiter vorhergesagt muss, bevor sie für den Service Desk-Mitarbeiter empfohlen wird. • **Typ:** Ganzzahl • **Standardwert:** 20
Definition der Ähnlichkeitslösung zum Empfehlen von Kompetenzen aus ähnlichen Fällen. sn_customerservice.unsupervised_solution_definition_for_cases	Name der Predictive Intelligence-Lösungsdefinition, die für die Prognose von Kompetenzen zur Lösung von Fällen mit nicht überwachtem Lernen verwendet wird. Wenn Sie eine eigene Lösungsdefinition erstellt haben, können Sie die Standarddefinition durch die von Ihnen erstellte ersetzen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	• **Typ:** Zeichenfolge • **Standardwert:** ml_sn_sn_customerservice_global_recommend_similar_skills_
Definition der Ähnlichkeitslösung zum Empfehlen von Kompetenzen für Fälle. sn_customerservice.supervised_solution_definition_for_cases	Name der Predictive Intelligence-Lösungsdefinition, die für die Prognose von Kompetenzen zur Lösung von Fällen mit überwachtem Lernen verwendet wird. Wenn Sie eine eigene Lösungsdefinition erstellt haben, können Sie die Standarddefinition durch die von Ihnen erstellte ersetzen. • **Typ:** Zeichenfolge • **Standardwert:** ml_sn_sn_customerservice_global_recommend_skills_from_s

Regelmäßige Aufgabe

Regelmäßige Aufgabe	Beschreibung
Start skill prediction (Kompetenzvorhersage starten)	Führt die Aufgabe täglich um 01:00 Uhr für alle Incidents aus, die am Vortag geschlossen wurden. Dabei werden die zum Schließen der Incidents verwendeten Kompetenzen empfohlen, damit ähnliche offene Incidents gelöst werden können.

Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Anwender – vorhergesagte Kompetenz [sn_sre_user_predicted_skill]	• In dieser Tabelle wird gespeichert, wie oft eine Kompetenz für den Benutzer vorhergesagt wurde. • Kompetenzen, die in den letzten 60 Tagen nicht empfohlen wurden, werden automatisch aus dieser Tabelle gelöscht.
Aufgabe – vorhergesagte Kompetenz [sn_sre_task_predicted_skill]	• In dieser Tabelle werden die Kompetenzen gespeichert, die zur Lösung der einzelnen Incident-Typen vorhergesagt werden. • Vor über 60 Tagen erstellte Datensätze werden automatisch aus dieser Tabelle gelöscht.

Referenz für Arbeitsplanerkomponenten in Personaloptimierung für den Kundenservice

Personaloptimierung für ITSM verfügt über Eigenschaften zum Konfigurieren des Standardverhaltens von Arbeitsplaner.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften

Geben Sie im Arbeitsbereich-Filternavigator *sys_properties.list* ein, und suchen Sie nach den unten aufgeführten Arbeitsplanereigenschaften.

Eigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung
sn_wfo_work_sched.csm_allowed_tables	Definiert die Liste der Tabellen, die ein Arbeitsplaner-Administrator (sn_wfo_work_sched.admin) für Arbeitszuweisungen in Personaloptimierung für den Kundenservice Manager Workspace verwenden kann. • **Typ**: Zeichenfolge • **Standardwert** : sn_customerservice_Case
sn_wfo_work_sched.shift_data_categories	Kommagetrennte Sys-IDs für Event-Kategorien, die im Arbeitsplaner-Kalender im Manager-Arbeitsbereich angezeigt werden. **Typ**: Zeichenfolge
sn_wfo_work_sched.should_fetch_shift_data	Aktiviert die Anzeige von Schichtspannen in Arbeitsplaner in Personaloptimierung für den Kundenservice Manager Workspace. • **Typ** : Wahr|falsch • **Standardwert**: true
sn_wfo_work_sched.recommend_criteria_limit	Definiert, wie viele Übereinstimmungskriterien für jede Übereinstimmungsregel in Arbeitsplaner erstellt werden können, wenn Vorschläge aktiviert sind. • **Typ**: Ganzzahl • **Standardwert**: 10
sn_wfo_work_sched.match_criteria_threshold	Definiert, welche Benutzer in Arbeitsplaner angezeigt werden, wenn Vorschläge aktiviert sind und der Prozentsatz der Übereinstimmungskriterien größer als der angegebene Wert ist. • **Typ**: Ganzzahl • **Standardwert**: 0

Domain Separation in Personaloptimierung für den Kundenservice

Die Domänentrennung wird in Personaloptimierung für den Kundenservice unterstützt. Mit der Domain Separation können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten sehen und darauf zugreifen können.Domänentrennung in Personaloptimierung für den Kundenservice Ist so konfiguriert, dass sie auf alle Funktionen der Anwendung angewendet

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

wird. Die Trennung der Daten wird zusammen mit der Trennung von Logik und Prozess konfiguriert.

Support-Stufe: Basis

- Geschäftslogik: Stellen Sie sicher, dass Daten in die richtige Domäne für die Anwendungsfälle des Application Service Providers übertragen werden.
- Die Anwendung unterstützt die Domänentrennung zur Laufzeit. Zur Domänentrennung gehören die Trennung von der 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 Domänentrennung .

So funktioniert Domain Separation in Personaloptimierung für den Kundenservice

Domänentrennung in Personaloptimierung für den Kundenservice erfordert weder ein Setup, noch eine Konfiguration.

Domänentrennung für Channel Management in Personaloptimierung für den Kundenservice

Die Arbeitselemente wie Fälle, Interaktionen und die zugehörigen Aktionen werden auf Grundlage der ausgewählten Domäne angezeigt. Informationen dazu, wie Arbeitszuweisungen basierend auf der Domäne in Channel-Management weitergeleitet werden, finden Sie unter Domänentrennung und erweiterte Arbeitszuweisung

Die domänengetrennten Tabellen für Channel Management sind:

- Servicekanalberichte [m2m_awa_service_channel_report]
- Warteschlangenberichte [m2m_awa_queue_report]

Domänentrennung für die Zeitplanung in Personaloptimierung für den Kundenservice

Wenn ein Mitarbeiter-Zeitplan erstellt und dem Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen wird, ist der Zeitplan nur in der Domäne verfügbar, zu der der betreffende Service Desk-Mitarbeiter gehört.

Die domänengetrennten Tabellen für die Zeitplanung sind:

- sn_shift_planning_agent_schedule
- sn_shift_planning_agent_schedule_request
- sn_shift_planning_break
- sn_shift_planning_day

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- sn_shift_planning_event
- sn_shift_planning_schedule_plan
- sn_shift_planning_schedule_shift
- sn_shift_planning_schedule_shift_agent
- sn_shift_planning_shift_plan
- sn_shift_planning_shift_swap_request

Domänentrennung für Teams in Personaloptimierung für den Kundenservice

Tabelle *sn_wfo_add_manager* ist domänengetrennt. Wenn Benutzer als zusätzliche Manager hinzugefügt werden, können diese Benutzer nur Benutzer innerhalb dieser Domäne anzeigen.

Domänentrennung für Kompetenzempfehlung in Personaloptimierung für den Kundenservice

Domänengetrennte Tabellen für Kompetenzempfehlung

- sn_sre_task_predicted_skill
- sn_sre_user_predicted_skill

Domain Separation für Coaching in Personaloptimierung für den Kundenservice

Um Informationen zur Funktionsweise der Domänentrennung in Coaching für zu erhalten Personaloptimierung für ITSM, Siehe Domänentrennung und Coaching .

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

Zielseite „Manager Workspace Erstellen“

Erstellen Sie eine Zielseite auf Grundlage Ihrer Geschäftsanforderungen.

Vorbereitungen
Erstellen Sie Berichte und Leistungskennzahlen, die zur Einrichtung der Zielseite erforderlich sind.

Erforderliche Rolle: sn_mgr_workspace.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Zielseite zeigt eine Reihe von Berichten an, die in Ihrem Arbeitsbereich als Erstes angezeigt werden. Sie können die Personaloptimierung-Experience erhöhen, indem Sie die Zielseite so anpassen, dass die Metriken und Trends überwacht werden, die für Sie am wichtigsten sind. Mit dem User Interface (UI) Builder können Sie Datenvisualisierungskomponenten hinzuzufügen, um Widgets und Berichte anzuzeigen, die Sie nachverfolgen und überwachen möchten.

Mit UI Builder können Sie:

- Die vorhandene CSM-Zielseite klonen.

> **Hinweis:** Der Anwendungsbereich kann auf CSM Workspace, CSM Manager Workspace oder Personaloptimierung festgelegt werden. Die Aktion **Seite klonen** ist nicht im globalen Umfang verfügbar.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Fügen Sie Container auf der Seite hinzu oder bearbeiten Sie sie.
- Fügen Sie Visualisierungen für jeden Container hinzu oder bearbeiten Sie sie.
- Bearbeiten Sie das Layout einer Seite oder eines Containers.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereicherfahrung** > **Administration** > **Zielseiten**an.
2. Klicken Sie auf die **CSM-Zielseite**.
3. Klicken Sie auf **Seite klonen**.

   Hinweis: Die Aktion **Seite klonen** ist verfügbar, wenn der Anwendungsbereich CSM Workspace ist.

4. Füllen Sie das Formular aus.

   Die Einstellungen in den Feldern **Layout** und **Verfügbare untergeordnete Slots** bestimmen, wie der Inhalt auf der Seite dargestellt wird.

   Zielseitenattribute und -layout

Feld	Beschreibung
Name	Der Name Ihrer Zielseite.
Komponente	Die Komponente ist standardmäßig auf sn-page gesetzt und ist schreibgeschützt.
Reihenfolge	Die Reihenfolge für die Zielseite. Wenn Sie mehrere Zielseiten haben, bestimmt die Reihenfolge die Priorität der Zielseiten. Seiten mit einem geringeren Reihenfolgewert haben Vorrang vor Seiten mit einem höheren Reihenfolgewert.
Aktiv	Bestimmt, ob die Zielseite aktiv ist. Aktivieren Sie dies, damit eine Zielseite angezeigt wird.
Optionaler Seitentitel	Ein Titel, der auf der Seite angezeigt werden soll.
Verfügbare untergeordnete Slots	Ein vordefinierter Stil von untergeordneten Slots.
Layout	Das Layout der Spalten auf der Seite.

5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**, um Ihre Zielseite zu speichern.
6. **Wahlweise:** Konfigurieren Sie Berechtigungen für Benutzer, um auf die Zielseite zuzugreifen.
   a. Klicken Sie auf die zugehörige Liste **UX-Seitenelementberechtigungen**.
   b. Klicken Sie auf **Neu**.
   c. Wählen Sie die Rolle oder Gruppe aus, für die die Zielseite sichtbar sein soll.
   d. Klicken Sie auf **Absenden**, um Ihre Berechtigungen zu speichern.
   Jedes Seitenelement (einschließlich Unterelemente) kann eine Beschränkung für einen bestimmten Satz von Rollen oder Gruppen haben. Wenn für Rollen oder Gruppen keine Elementberechtigungen festgelegt sind, sehen alle Benutzer das Element. Wenn einige Elementberechtigungen festgelegt sind, benötigt ein Benutzer nur eine Rolle oder Gruppenzuweisung, um das Element anzuzeigen.
7. Container konfigurieren:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Klicken Sie auf die zugehörige Liste **UX-Seitenelemente**.

b. Klicken Sie auf **Neuer Container**, oder wählen Sie einen vorhandenen Container aus.

c. Füllen Sie das Formular aus.

Container-Attribute und -Layout

Feld	Beschreibung
Name	Der Name Ihres Containers.
Komponente	Die Komponente ist standardmäßig auf sn-page-container gesetzt und ist schreibgeschützt.
Übergeordnetes Element	Die Zielseite, in der sich Ihr Container befindet.
Steckplatz	Die Komponentenplatzierung innerhalb der Slot-Konfiguration des übergeordneten Elements.
Reihenfolge	Die Reihenfolge, in der die Seite angezeigt wird.
Rahmen	Aktivieren Sie diese Option, wenn Sie einen Rahmen um Ihren Container wünschen.
Optionaler Containertitel	Ein Titel, der im Container angezeigt werden soll.
Typ	Wählen Sie eine Art von Styling für Ihre Visualisierung aus.
Verfügbare untergeordnete Slots	Ein vordefinierter Stil von untergeordneten Slots.
Layout	Das Layout der Spalten auf der Seite.

8. Ein Widget konfigurieren:

a. Klicken Sie auf **Neue Visualisierung**, oder wählen Sie ein vorhandenes Widget aus.

b. Füllen Sie das Formular aus.

Widget-Attribute und -Layout

Feld	Beschreibung
Name	Der Name Ihres Widgets.
Komponente	Die Komponente ist standardmäßig auf sn-page-widget-visualization gesetzt und ist schreibgeschützt.
Übergeordnetes Element	Der Container, in dem sich Ihr Widget befindet.
Steckplatz	Die Komponentenplatzierung innerhalb der Slot-Konfiguration des übergeordneten Elements.
Reihenfolge	Die Reihenfolge, in der die Komponente angezeigt wird.
Bericht	Wählen Sie den Bericht aus, den Sie darstellen möchten: ○ Einzelne Punktzahl ○ Trend nach ○ Liste

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Wählen und füllen Sie entweder **Bericht** oder **PA-Widget** aus, Sie können jedoch nicht beide anzeigen.
PA-Widget	Wählen Sie das PA-Widget aus, das Sie darstellen möchten: ○ Einzelne Punktzahl ○ Zeitreihen **Hinweis:** Wählen und füllen Sie entweder **Bericht** oder **PA-Widget** aus, Sie können jedoch nicht beide anzeigen.
Optionale Widget-Bezeichnung	Eine Bezeichnung, die im Widget angezeigt werden soll.
Größenvariante	Wählen Sie die Größe des Widgets aus. Zur Auswahl stehen: ○ Klein ○ Mittel ○ Groß ○ Sehr groß **Hinweis:** Nicht alle Größenvarianten gelten für alle Widgets.
Rahmen	Überprüfen Sie, ob Sie einen Rahmen um Ihr Widget wünschen.
Aktualisierungsintervall	Bestimmt die Anzahl der Minuten, bis ein Widget mit neuen Daten aktualisiert wird. Das Intervall beginnt, wenn ein Benutzer von einer Zielseite weg navigiert, und endet, wenn der Benutzer zur Zielseite zurückkehrt. **Hinweis:** Es gibt keine automatische Aktualisierung, aber ein Benutzer kann jederzeit auf eine Aktualisierungsschaltfläche klicken.
Zusätzliche Details	Zusätzliche Informationen, die zum Widget beachtet werden sollten.
Visualisierungs-SysID [schreibgeschützt]	Designierte ID für das Widget.
Berichtstyp [schreibgeschützt]	Der Typ des Berichts, der dargestellt wird.

9. Klicken Sie auf **Aktualisieren** oder **Absenden**, um die Änderungen am Seitenelement zu speichern.
10. Klicken Sie auf **Aktualisieren**, um Änderungen an der Zielseite zu speichern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Standardzielseiten festlegen

Sie können eine Standardzielseite festlegen, um die Informationen aufzurufen, die für Ihr Unternehmen am relevantesten sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_mgr_workspace.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereicherfahrung** > **Administration** > **Alle Arbeitsbereiche**an.
2. Klicken Sie auf **Manager Workspace**.
3. Ziehen Sie die PA-Indikatoren bzw. Container per Drag-and-Drop in die gewünschte Position.
4. Legen Sie das Aktualisierungsintervall für die Berichte oder Indikatoren fest.
5. Legen Sie in der zugehörigen Liste „Zielseiten“ den Wert des Felds **Reihenfolge** der Zielseite, die Sie als Standard festlegen möchten, auf das Minimum fest.

   Hinweis: Die Zielseite mit dem kleinsten Wert für die Reihenfolge wird als Standardzielseite betrachtet.

6. **Wahlweise:** Überprüfen Sie die standardmäßige Zielseitenzuweisung, indem Sie zu navigieren **Arbeitsbereicherfahrung** > **Administration** > **Zielseiten**
   Achten Sie darauf, dass die Zielseite, die Sie als Standard festlegen möchten, den Mindestwert für **Reihenfolge** hat.

Legen Sie die erweiterte Zielseite des Manager Workspace fest

Legen Sie den erweiterten Manager Workspace als Standardzielseite fest, um eine verbesserte Anwender-Experience zu gewährleisten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wfo_cfg_ws.manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **UI Builder** > **Erfahrungen**an.
2. Geben Sie im Suchfeld ein Manager-Arbeitsbereich .
3. Wählen Sie Aus **Manager-Arbeitsbereich** .
4. Wählen Sie auf der Seite Manager Workspace im Abschnitt Zielseite die Option aus **Einstellungen** Für das Manager-Dashboard.
   Die Seite „Einstellungen“ wird für das Manager-Dashboard angezeigt.
5. Auf der Seite „Einstellungen“ in **Verfügbarkeit** Wählen Sie das Feld aus **Aktiv** Kontrollkästchen.

   Hinweis: Wenn eine Meldung zum Anwendungsbereich angezeigt wird, wählen Sie aus **Bearbeiten Sie im ursprünglichen Umfang** Um den Datensatz bearbeiten zu können.

6. In **Reihenfolge** Geben Sie den Mindestwert der Zielseite ein.

   Hinweis: Stellen Sie sicher, dass die Zielseite, die Sie als Standard festlegen möchten , den Mindestreihenfolgewert aufweist.

7. Wählen Sie **Speichern**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnis

Sie können auf den erweiterten Manager Workspace als Standardzielseite zugreifen.

Manager Workspace-Eigenschaften

Ändern Sie die Manager Workspace-Konfiguration, indem Sie die Systemeigenschaften anpassen, um das Kartenlimit für Warnungen und das Aktualisierungsintervall des Widgets festzulegen.

Navigieren Sie zu **Alle >Systemeigenschaften >Alle Eigenschaften** .

Alternativ können Sie in Ihrer Instanz eingeben `sys_properties.list` Im Filternavigator und zeigen Sie die Systemeigenschaften an.

Systemeigenschaften des Arbeitsbereichs

Eigenschaft	Beschreibung
sn_csm_wfo_workspa.alerts_cards_limit	Aktivieren oder deaktivieren Sie die Interaktionserstellung für einen nicht übereinstimmenden Anwender. • Typ: Ganzzahl • Wert: 15 • Standort: **Alle > Systemeigenschaften > Alle Eigenschaften** .
sn_csm_wfo_workspa.widget_refresh_interval_long	Legen Sie den Inaktivitätszeitraum (in Tagen) fest, nach dem eine Interaktion geschlossen wird, wenn keine E-Mail vom Kunden empfangen wird. • Typ: Ganzzahl • Wert: 120 • Standort: **Alle > Systemeigenschaften > Alle Eigenschaften** .
sn_csm_wfo_workspa.widget_refresh_interval_short	Legen Sie den Inaktivitätszeitraum (in Tagen) fest, nach dem eine Interaktion geschlossen wird, wenn keine E-Mail vom Kunden empfangen wird. • Typ: Ganzzahl • Wert: 30 • Standort: **Alle > Systemeigenschaften > Alle Eigenschaften** .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Filter für Manager Workspace konfigurieren

Konfigurieren Sie Filter für Zeitplanungs- und Coaching-Anwendungen, und verfeinern Sie Ihre Suchergebnisse mit dem Standardfilter für die Kanalverwaltung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_csm_wfo_Workspa.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Zeigen Sie Daten in Zeitplanungs- und Coaching-Anwendungen anhand der konfigurierten Filter an, und analysieren Sie sie. Sie können zur Kanalverwaltung nur die Standardfilter verwenden und keine neuen Filter konfigurieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Personaloptimierung für den Kundenservice** > **Manager Workspace-Konfiguration** > **Filterkonfigurationen**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Filterkonfigurationsformular

Name	Beschreibung
Filtername	Eindeutiger Name für die Filterkonfiguration
Tabelle	Tabelle, für die der Filter konfiguriert wurde. **Hinweis:** Sie können für jedes Modul nur nach bestimmten Tabellen oder Datenbankansichten filtern. Unter den Filterkonfigurationstabellen in Manager Workspace finden Sie für jede Anwendung eine Liste der Tabellen und Datenbankansichten, die Sie verwenden können.
Feld	Feld, nach dem gefiltert werden soll
Filter-Abfrage	Abfrage, um die Filteroptionen einzugrenzen
Typ	○ **Auswahl:** Feld für Auswahltyp ○ **Referenz:** Feld für Referenztyp
Reihenfolge	Reihenfolge, in der die Filter in Manager Workspace angezeigt werden
Arbeitsbereichmodul	Personaloptimierung für den Kundenservice-Modul, das die Filterkonfiguration anzeigt
Aktiv	Aktiviert die Filterkonfiguration in Manager Workspace
Macroponent	In Metadaten definierte seismische Komponente.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Servicekanäle und Warteschlangen einrichten

Sie können Servicekanäle, Warteschlangen und Leistungskennzahlen (Key Performance Indicators, KPIs) einrichten, um Arbeitselemente auf Grundlage der Verfügbarkeit, Kapazität und Kompetenzen von Service Desk-Mitarbeitern automatisch an diese weiterzuleiten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Personaloptimierung für den Kundenservice können Sie als Kanaladministrator Warteschlangen für Servicekanäle und Arbeitselemente einrichten, damit Manager in Echtzeit die operativen Metriken für die Arbeit ihrer Teams und die jeweiligen Elemente sehen, an denen ihre Teams arbeiten. Sie können auch als Aktualisierungsintervall für die Metriken und Listen eine Echtzeitaktualisierung konfigurieren, damit Manager immer die neuesten Informationen zu ihren Teams sehen.

Konfigurieren Sie Filter, um die Suche einzugrenzen und zielgerichtete Ergebnisse anzuzeigen. Die Filter werden für diese Sitzung auf allen Kanalverwaltungsseiten beibehalten. Wie Sie eine Liste der interaktiven Standardfilter und der KPI-Berichte für Kanäle, Warteschlangen, Service Desk-Mitarbeiter und Gruppen anzeigen, die Sie den interaktiven Filtern zuordnen können, erfahren Sie im Abschnitt „Channel Management“ unter Interaktive Filter. Standardmäßig wird der Filter „Zuweisungsgruppe“ auf alle von Ihnen verwalteten Listen und Gruppen angewendet. Sie können interaktive Filter mit der Eigenschaft *sn_channel_mgmt.filter_config.enable* deaktivieren.

Servicekanäle und Warteschlangen hinzufügen

Fügen Sie Servicekanäle und Warteschlangen hinzu, um eingehende Arbeitselemente automatisch an Service Desk-Mitarbeiter weiterzuleiten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_channel_mgmt.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Ein Servicekanal ist ein Mittel, Service Desk-Mitarbeitern einen bestimmten Typ von Arbeitselementen zuzuweisen. Sie können die vorhandenen Servicekanäle ändern oder einen eigenen anwenderdefinierten Servicekanal erstellen.

Prozedur

1. So erstellen Sie einen Servicekanal:
   a. Navigieren zu **Alle** > **Personaloptimierung für den Kundenservice** > **Channel-Management** > **Servicekanäle**an.
   b. Klicken Sie Auf **Neu** Und siehe Erstellen Sie einen Servicekanal Zum Erstellen des Servicekanals.
   c. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Der Servicekanal wird erstellt.
2. So erstellen Sie eine Warteschlange:
   a. Navigieren zu **Alle** > **Personaloptimierung für den Kundenservice** > **Channel-Management** > **Warteschlangen** Oder wählen Sie den Servicekanal aus, und klicken Sie auf **Warteschlangen** Registerkarte.
   b. Klicken Sie Auf **Neu** Und siehe Erstellen Sie eine Arbeitselementwarteschlange Um die Warteschlange zu erstellen.
   Die Warteschlange wird im Servicekanal erstellt.

Zuweisungsregeln und -gruppen erstellen

Definieren Sie Mitarbeiter-Zuweisungsregeln, und legen Sie Gruppen von Mitarbeitern fest, die berechtigt sind, die Überlauf-Arbeitszuweisungen für eine Warteschlange anzunehmen.

Vorbereitungen
Sie müssen zuerst eine neue Zuweisungsregel erstellen, bevor Sie einen Servicekanal erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Servicekanäle erstellen . Verwenden Erweiterte Arbeitszuweisung (AWA) zur automatischen Weiterleitung von Arbeitselementen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

an Service Desk-Mitarbeiter basierend auf Verfügbarkeit, Kapazität und Kompetenzen eines Service Desk-Mitarbeiters.

Erforderliche Rolle: sn_channel_mgmt.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Eine entsprechend berechtigte Zuweisungsgruppe kann aus einer oder mehreren Gruppen von Service Desk-Mitarbeitern bestehen, die verfügbar sind, um Elemente in einer Warteschlange zu bearbeiten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Personaloptimierung für den Kundenservice** > **Channel-Management** > **Warteschlangen**an.
2. Klicken Sie auf die Warteschlange, für die Sie eine Zuweisungsregel definieren möchten.
3. Klicken Sie auf der Registerkarte **Zuweisungsberechtigung** auf **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Zuweisungsberechtigung“

Feld	Definition
Agent-Zuweisungsregel	Name der Regel, die bestimmt, wie Arbeitselemente zugewiesen werden sollen. Wählen Sie eine Zuweisungsregel aus der Liste aus.
Berechtigt am	Länge der Zeit in Sekunden, bevor AWA die nächste Gruppe der Service Desk-Mitarbeiter für die Zuweisung berücksichtigt
Gruppen	Gruppen, die für die Zuweisung in Frage kommen. ○ Klicken Sie auf die Sperre ( ) Symbol zum Entsperren und Auswählen der Mitarbeitergruppen im berechtigten Zuweisungspool. ○ Klicken Sie auf ( )-Symbol zum Sperren.

5. Klicken Sie zum Erstellen des berechtigten Zuweisungspools auf **Absenden**, oder klicken Sie auf **Aktualisieren**, um einen berechtigten Zuweisungspool zu ändern.
   Die Warteschlangentabelle [awa_queues] wird mit der berechtigten Zuweisungsgruppe aktualisiert.

Hinweis: Für einen neuen Servicekanal müssen Sie zuerst eine neue Zuweisungsregel und dann einen Servicekanal erstellen .

KPIs für Servicekanäle konfigurieren

Konfigurieren Sie Leistungskennzahlen (KPIs) in Servicekanälen für Ihre Teams, um die laufende Arbeit und die Echtzeitleistung der Teams nachzuverfolgen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_channel_mgmt.admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Fügen Sie die Kanalverwaltungsberichte hinzu, die standardmäßig mit Personaloptimierung für den Kundenservice konfiguriert sind, oder erstellen Sie einen neuen KPI-Bericht, der für Sie besonders wichtig ist. Leistungskennzahlen helfen Managern bei der Durchführung folgender Aktionen:

- Echtzeitleistung überprüfen, während das Team über Kanäle und Warteschlangen hinweg aktiv an Aufgaben arbeitet
- Fortschritt anhand von KPIs nachverfolgen und Detailinformationen für die Leistung von Service Desk-Mitarbeitern, des Teams und von Einzelpersonen anzeigen☒
- Detailinformationen für alle Warteschlangen anzeigen und laufende Fälle, Interaktionen und Aufgaben überwachen
- Intervenieren und Service Desk-Mitarbeiter per Privatchat bei Arbeitselementen unterstützen oder einer Aufgabe Arbeitsnotizen hinzufügen
- Daten im Dashboard mit dem interaktiven Filter „Zuweisungsgruppen“ verfeinern, ohne die Berichte zu ändern. Weitere Informationen finden Sie unter Interaktive Filter .

Die KPIs werden im Abstand von fünf Sekunden automatisch aktualisiert. Sie können jedoch das Aktualisierungsintervall ändern, indem Sie die `sn_channel_mgmt.kpi_auto_refresh.interval.seconds` Eigenschaft hinzufügen oder auswählen, dass die `sn_channel_mgmt.channels_card_auto_refresh.enable` Eigenschaft nicht automatisch aktualisiert werden soll. Außerdem werden die Servicekanalkarten automatisch alle 2 Minuten gemäß der Konfiguration der `sn_channel_mgmt.channel_card_auto_refresh.interval.seconds` Systemeigenschaft aktualisiert oder Sie können sie manuell aktualisieren, indem Sie auf das Aktualisieren-Symbol ( ) klicken.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Personaloptimierung für den Kundenservice** > **Channel-Management** > **Servicekanäle**an.
2. Klicken Sie auf den Servicekanal, dem Sie KPIs hinzufügen möchten.
3. Klicken Sie auf der Registerkarte **Berichte** auf **Bearbeiten**.

   Hinweis: Wenn die Registerkarte **Berichte** nicht angezeigt wird, müssen Sie die zugehörige Liste „Berichte“ hinzufügen .

4. Wählen Sie die Channel Management-Berichte für die standardmäßige Konfiguration mit Personaloptimierung für den Kundenservice aus.

   Hinweis: Sehen Sie sich die Definition des Berichts an, und fügen Sie die entsprechenden Filter für den Servicekanal hinzu, der für Sie am wichtigsten ist.

5. Klicken Sie auf **Speichern**.
6. **Wahlweise:** Gehen Sie wie folgt vor, wenn Sie einen KPI-Bericht erstellen möchten, der explizit für Ihre Teams gilt:

   a. Navigieren zu **Berichte** > **Neu erstellen**an.

   b. Geben Sie die Detailinformationen ein.
   Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen einzelnen Punktzahlbericht .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

c. Klicken Sie auf **Speichern**.
Der KPI-Bericht wird erstellt.

d. Navigieren zu **Berichte** > **Administration** > **Interaktive Filter**an.

e. Klicken Sie auf **Gruppenfilter für Channel Management**.

f. Wählen Sie die zugehörige Liste „Interaktive Filterreferenzen“ aus, und klicken Sie auf **Neu**.
Die Seite „Interaktive Filterreferenz – Gruppenfilter für Channel Management“ wird angezeigt.

g. Wählen Sie den Tabellen- und den Feldnamen des KPI-Berichts aus.
Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen interaktiven Referenzfeld-Filter .

h. Klicken Sie auf **Absenden**.

i. Wiederholen Sie die Schritte 1 bis 4 für jeden KPI-Bericht, der in dem Servicekanal hinzugefügt werden soll.

- KPI-Berichte werden hinzugefügt, wobei die **Reihenfolge** als 100, 200 usw. angezeigt wird. Sie können die Reihenfolge eines KPI-Berichts auch bei der Auswahl ändern.
- Standardmäßig wird der Berichtsname als **Name** verwendet. Sie können den Anzeigenamen jedoch entsprechend ändern, wenn Ihre geschäftlichen Anforderungen dies nahelegen.

Ergebnis

Die KPIs werden dem Servicekanal hinzugefügt und auf der Seite „Kanäle“ angezeigt. In den Servicekanal-Karten werden die ersten fünf KPIs mit den niedrigsten Reihenfolgenummern angezeigt.

KPIs für Warteschlangen konfigurieren

Konfigurieren Sie Leistungskennzahlen (Key Performance Indicators, KPIs) für Warteschlangen, um eingehende Arbeitselemente in einem Servicekanal nach Kategorien geordnet nachzuverfolgen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_channel_mgmt.admin

Prozedur

1. Um einer Warteschlange KPIs hinzuzufügen, führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

Aufgabe	Aktion ausführen
Aus Servicekanal hinzufügen	**a.** Navigieren zu **Alle** > **Personaloptimierung für den Kundenservice** > **Channel-Management** > **Service kanal**an. **b.** Wählen Sie einen Servicekanal aus. **c.** Klicken Sie auf die Registerkarte **Warteschlange**. **d.** Wählen Sie eine Warteschlange aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgabe	Aktion ausführen
Aus Warteschlange hinzufügen	**a.** Navigieren zu **Alle** > **Personaloptimierung für den Kundenservice** > **Channel-Management** > **Warte schlangen**an. **b.** Wählen Sie eine Warteschlange aus.

2. Klicken Sie auf der Registerkarte **Berichte** auf **Bearbeiten**.

   Hinweis: Wenn die Registerkarte **Berichte** nicht angezeigt wird, müssen Sie die zugehörige Liste „Berichte“ hinzufügen .

3. Fügen Sie die Channel Management-Berichte hinzu, die standardmäßig mit Personaloptimierung für den Kundenservice konfiguriert werden.

   Hinweis: Sehen Sie sich die Definition des Berichts an, und fügen Sie die entsprechenden Filter für den Servicekanal hinzu, der für Sie am wichtigsten ist.

4. Klicken Sie auf **Speichern**.
5. **Wahlweise:** Gehen Sie wie folgt vor, wenn Sie einen KPI-Bericht erstellen möchten, der explizit für Ihre Teams gilt:

   a. Navigieren zu **Berichte** > **Neu erstellen**an.

   b. Geben Sie die Detailinformationen ein.
   Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen einzelnen Punktzahlbericht .

   c. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Der KPI-Bericht wird erstellt.

   d. Navigieren zu **Berichte** > **Administration** > **Interaktive Filter**an.

   e. Klicken Sie auf **Warteschlangenfilter für Channel Management**.

   f. Wählen Sie die zugehörige Liste „Interaktive Filterreferenzen“ aus, und klicken Sie auf **Neu**.
   Die Seite „Interaktive Filterreferenz – Warteschlangenfilter für Channel Management“ wird angezeigt.

   g. Wählen Sie den Tabellen- und den Feldnamen des KPI-Berichts aus.
   Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen interaktiven Referenzfeld-Filter .

   h. Klicken Sie auf **Absenden**.

   i. Wiederholen Sie die Schritte 1 bis 4 für jeden KPI-Bericht, der der Warteschlange hinzugefügt werden soll.

Ergebnis

Die Leistungskennzahlen werden der Warteschlange hinzugefügt und auf der Seite „Kanäle“ in der Registerkarte **Alle Warteschlangen** angezeigt Die KPIs werden standardmäßig im Abstand von fünf Sekunden automatisch aktualisiert. Sie können das Aktualisierungsintervall jedoch ändern, indem Sie die Eigenschaft sn_channel_mgmt.kpi_auto_refresh.interval.seconds hinzufügen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

KPIs für Service Desk-Mitarbeiter konfigurieren

Konfigurieren Sie Leistungskennzahlen (KPIs) in Servicekanälen für Ihre Service Desk-Mitarbeiter, um deren laufende Arbeit und Echtzeitleistung nachzuverfolgen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_channel_mgmt.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Fügen Sie Kanälen Leistungskennzahlen hinzu, um Manager bei den folgenden Aktionen zu unterstützen:

- Echtzeitleistung von Service Desk-Mitarbeitern, die aktiv an Aufgaben arbeiten, über Kanäle und Warteschlangen hinweg überprüfen
- Fortschritt anhand von KPIs nachverfolgen und Detailinformationen zu Service Desk-Mitarbeitern und einzelnen Leistungen anzeigen

Die KPIs werden im Abstand von 30 Sekunden automatisch aktualisiert.
Sie können das Aktualisierungsintervall jedoch ändern, indem Sie die *sn_channel_mgmt.kpi_auto_refresh.interval.seconds* Eigenschaft hinzufügen.
Außerdem werden die Servicekanalkarten automatisch alle 2 Minuten gemäß der Konfiguration der *sn_channel_mgmt.channel_card_auto_refresh.interval.seconds* Systemeigenschaft aktualisiert oder Sie können sie manuell aktualisieren, indem Sie auf das Aktualisieren-Symbol ( ) klicken.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Personaloptimierung für den Kundenservice** > **Channel-Management** > **Servicekanäle**an.
2. Klicken Sie auf den Servicekanal, dem Sie KPIs hinzufügen möchten.
3. Klicken Sie auf die zugehörige Liste „Mitarbeiter-Berichte“.
4. Fügen Sie die Berichte für Service Desk-Mitarbeiter in Channel Management hinzu, die standardmäßig mit Personaloptimierung für den Kundenservice konfiguriert werden.

   Hinweis: Sehen Sie sich die Definition des Berichts an, und fügen Sie die entsprechenden Filter für den Servicekanal hinzu, der für Sie am wichtigsten ist.

5. Klicken Sie auf **Speichern**.
6. **Wahlweise:** Gehen Sie wie folgt vor, wenn Sie einen KPI-Bericht erstellen möchten, der explizit für Ihre Teams gilt:

   a. Navigieren zu **Berichte** > **Neu erstellen**an.

   b. Geben Sie die Detailinformationen ein.
   Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen einzelnen Punktzahlbericht .

   c. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Der KPI-Bericht wird erstellt.

   d. Navigieren zu **Berichte** > **Administration** > **Interaktive Filter**an.

   e. Klicken Sie auf **Mitarbeiterfilter für Channel-Management**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

f. Wählen Sie die zugehörige Liste „Interaktive Filterreferenzen“ aus, und klicken Sie auf **Neu**.
Die Seite „Interaktive Filterreferenz – Mitarbeiterfilter für Channel-Management“ wird angezeigt.

g. Wählen Sie den Tabellen- und den Feldnamen des KPI-Berichts aus.
Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen interaktiven Referenzfeld-Filter .

h. Klicken Sie auf **Absenden**.

i. Wiederholen Sie die Schritte 1 bis 4 für jeden KPI-Bericht, der in dem Servicekanal hinzugefügt werden soll.

- KPI-Berichte werden hinzugefügt, wobei die **Reihenfolge** als 100, 200 usw. angezeigt wird. Sie können die Reihenfolge eines KPI-Berichts auch bei der Auswahl ändern.
- Standardmäßig wird der Berichtsname als **Name** verwendet. Sie können den Anzeigenamen jedoch entsprechend ändern, wenn die geschäftlichen Anforderungen dies nahelegen.

Ergebnis
Die im Servicekanal konfigurierten KPIs werden im Abschnitt „Aktuelle Arbeit“ der Übersichtsseite des Service Desk-Mitarbeiters angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Leistung des Service Desk-Mitarbeiters nachverfolgen und analysieren.

Vorgesetztenlisten für Servicekanäle konfigurieren

Konfigurieren Sie die Listen der Vorgesetzten in einem Servicekanal, um die Liste der aktiven Arbeitselemente für die Servicekanäle und Warteschlangen übergreifend anzuzeigen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_channel_mgmt.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Mit einer Datenbankansicht, die Tabellenverknüpfungen festlegt, werden Berichte für eine Liste von Vorgesetzten generiert. Beispielsweise können Sie eine Datenbankansicht erstellen, um die Tabelle „Fall“ mit den Tabellen „Interaktion“ und „Metrik“ zu verknüpfen. Wenn Sie diese Datenbankansicht verwenden und eine Liste der Vorgesetzten für Berichte zu den aktiven Arbeitselementen erstellen, können Sie Felder aus diesen drei Tabellen einbeziehen. Weitere Informationen finden Sie unter Datenbankansichten .

Hinweis: Sie können für jeden Servicekanal drei Vorgesetztenlisten konfigurieren. In Channel-Management werden die ersten drei Listen mit der niedrigsten Reihenfolgenummer angezeigt.

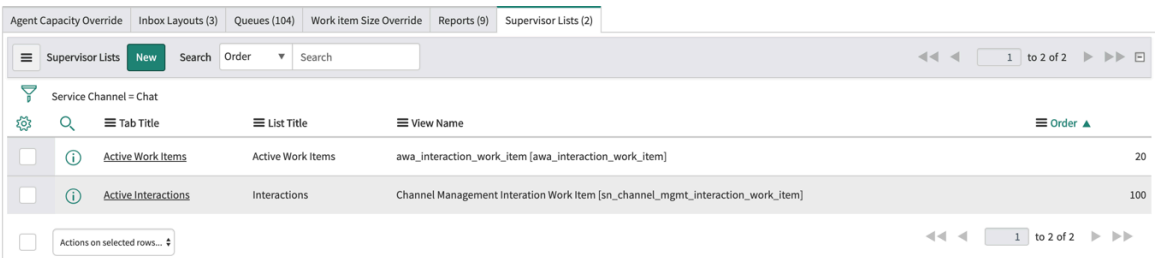
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Personaloptimierung für den Kundenservice** > **Channel-Management** > **Servicekanäle**an.
2. Wählen Sie den Servicekanal aus, dem Sie eine Vorgesetztenliste hinzufügen möchten.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Vorgesetztenliste**.

Hinweis: Sie müssen Fügen Sie die zugehörige Liste Berichte hinzu Wenn Sie nicht sehen **Vorgesetztenlisten** Registerkarte.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Klicken Sie auf



Neu.

5. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

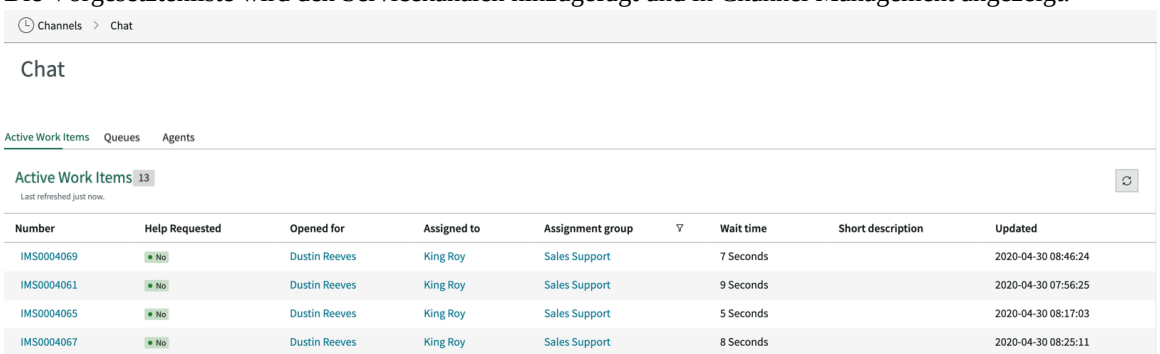
Formular „Vorgesetztenlisten“

Feld	Beschreibung
Listentitel	Anzeigename für die Liste
Registerkartentitel	Titel für die Registerkarte, die in Manager Workspace angezeigt wird
Servicekanal	Servicekanal, in dem die Liste angezeigt wird
Name der Ansicht	Datenbankansicht für den Servicekanal
Reihenfolge	Nummer, die die Reihenfolge anzeigt **Hinweis:** In Channel-Management werden die ersten drei Listen mit der niedrigsten Reihenfolgenummer angezeigt.

6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnis

Die Vorgesetztenliste wird den Servicekanälen hinzugefügt und in Channel Management angezeigt.



Erweiterungspunkte zur Konfiguration der Sortierreihenfolge verwenden

Verwenden Sie geskriptete Erweiterungspunkte, um die Sortierreihenfolge für die Spalten in den Listen „Alle Mitarbeiter“ und „Alle Warteschlangen“ von Channel Management zu konfigurieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Verwenden Sie den Erweiterungspunkt `sn_channel_mgmt.ChannelMgmtExtensionPoint`, und erstellen Sie eine Implementierung, um den Sortiermechanismus für die Listen „Alle Mitarbeiter“ und „Alle Warteschlangen“ in Channel Management zu konfigurieren. Sie

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

können mehrere Implementierungen erstellen; es wird jedoch die Implementierung mit der niedrigsten Reihenfolgenummer ausgeführt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemerweiterungspunkte** > **Skriptbasierte Erweiterungspunkte**an.
2. Suchen Sie nach `sn_channel_mgmt.ChannelMgmtExtensionPoint`.
3. Klicken Sie im Formularbanner auf den Link **hier**, um den Datensatz zu bearbeiten.
4. Klicken Sie in den zugehörigen Links auf **Implementierung erstellen**, um das Skript für den Erweiterungspunkt „Sortiermechanismus“ zu erstellen.
5. Fügen Sie im Abschnitt `vardata` die Spalten und Sortierrichtungen hinzu bzw. ändern Sie sie.

```
    /*
        This method is used to define the default sort order for Agents list in 'Channel & Queue Management' module in
Manager workspace. Please specify the columns and direction of sort in appropriate format.
        Eg: var data = [{
                column: 'can_take_work',
                direction: 'DESC'
            }, {
                column: 'presence_state',
                direction: 'ASC'
            }, {
                column: 'utilization',
                direction: 'ASC'
            }];
    */
    getDefaultSortOrderForAgentsList: function(){
        var data =[];
        return data;
    },
```

6. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Ergebnis

Der Sortiermechanismus wird auf die festgelegten Spalten in den Listen „Alle Warteschlangen“ und „Alle Mitarbeiter“ von Channel Management angewendet.

Example:

Die Spalte „Anwesenheitsstatus“ mit **ASC** als Sortierrichtung im Erweiterungsskript zeigt die Datensätze zum Anwesenheitsstatus in der Liste „Alle Mitarbeiter“ in aufsteigender Reihenfolge an. Weitere Informationen finden Sie unter Leistung der Service Desk-Mitarbeiter nachverfolgen und analysieren.

Konfigurieren Sie Spalten in der Liste alle Service Desk-Mitarbeiter

Verwenden Sie geskriptete Erweiterungspunkte, um die Spalten in der Liste „alle Service Desk-Mitarbeiter“ für Channel-Management zu konfigurieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Verwenden Sie *`sn_channel_mgmt.AgentListColumns`*Erweiterungspunkt zum Ändern der aktuellen Implementierung, um die Spalten für die Liste „alle Service Desk-Mitarbeiter“ in Channel-Management zu konfigurieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemerweiterungspunkte** > **Skriptbasierte Erweiterungspunkte**an.
2. Suchen Sie nach *`sn_channel_mgmt.AgentListColumns`*.
3. Klicken Sie im Formularbanner auf den Link **hier**, um den Datensatz zu bearbeiten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Klicken Sie Auf **AgentListColumnsOOBImpl** In der zugehörigen Liste, um die Spalten für alle Service Desk-Mitarbeiter zu konfigurieren.
5. Fügen Sie die Spalten in hinzu, oder ändern Sie sie `GetColumns` Abschnitt.

Example

```
13    * {Object}:  object containing the following properties:
14    *   columns - list of columns for 'Agents' List. Each column has the following properties
15            label: Column Label
16            internalType: Internal type of a column
17            columnOrder: Order at which this column appears in the UI (default: 100000)
18            active: Used to show/hide a column (default: active)
19            table: Table name for columns with internal type as reference
20            useRelativeTime: set to true, in order to display the relative time for columns with internal type as glide_date_
21            selectedTabIndex: used to specify the tab index to navigate to. Used in case of reference fields
22            isSortable: used to enable/disable sorting
23            isFilterable: used to enable/disable filtering
24    *   rows - data for all the defined columns against each <Agent, Service Channel>
25    */
26    getColumns: function(agentIds, channelIds) {
27        var rows = {};
28        var columns = {};
29
30        return {
31            "columns": columns,
32            "rows": rows
33        };
34    },
35
36    type: 'AgentListColumns'
```

6. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Konfigurieren Sie Spalten in der Liste alle Warteschlangen

Verwenden Sie geskriptete Erweiterungspunkte, um die Spalten in der Liste „alle Warteschlangen“ für Channel-Management zu konfigurieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Verwenden Sie *`sn_channel_mgmt.QueueListColumns`*Erweiterungspunkt zum Ändern der aktuellen Implementierung, um die Spalten für die Liste „alle Warteschlangen“ in Channel-Management zu konfigurieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemerweiterungspunkte** > **Skriptbasierte Erweiterungspunkte**an.
2. Suchen Sie nach *`sn_channel_mgmt.QueueListColumns`*.
3. Klicken Sie im Formularbanner auf den Link **hier**, um den Datensatz zu bearbeiten.
4. Klicken Sie Auf **WarteschlangenListColumnsOOBImpl** In der zugehörigen Liste, um die Spalten für alle Service Desk-Mitarbeiter zu konfigurieren.
5. Fügen Sie die Spalten in hinzu, oder ändern Sie sie `GetColumns` Abschnitt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Example

```
    * {Object}:  object containing the following properties:
    *   columns - list of columns for 'Queues' List. Each column has the following properties
            label: Column Label
            internalType: Internal type of a column
            columnOrder: Order at which this column appears in the UI (default: 100000)
            active: Used to show/hide a column (default: active)
            table: Table name for columns with internal type as reference
            useRelativeTime: set to true, in order to display the relative time for columns with internal type as glide_date_
            selectedTabIndex: used to specify the tab index to navigate to. Used in case of reference fields
            isSortable: used to enable/disable sorting
            isFilterable: used to enable/disable filtering
    *   rows - data for all the defined columns against each queue
    */

    getColumns: function(queueIds, queueGroups) {
        var rows = {};
        var columns = {};
        return {
            "columns": columns,
            "rows": rows
        };
    },

    type: 'QueueListColumns'
```

6. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Täglichen Bericht planen

Generieren Sie einen täglichen geplanten Bericht, der die Arbeitsleistung des Service Desk-Mitarbeiters zusammenfasst, und versenden Sie ihn per E-Mail.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_channel_mgmt.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die regelmäßige Aufgabe *`Send Daily Agents Report`* führt das Ereignis *`sn_channel_mgmt.agents_report`* aus, welches anschließend die Benachrichtigung *`Daily Agents Report`* auslöst. Als Nächstes führt die Benachrichtigung *`Daily Agents Report`* ein E-Mail-Skript *`daily_agents_reports`* aus, um eine E-Mail an alle Manager zu senden. Wenn Sie den vorhandenen Bericht ändern möchten, modifizieren Sie das E-Mail-Skript *`daily_agents_reports`*.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Geplante Aufgaben**an.
2. Suchen Sie und klicken Sie auf **Send Daily Agents Report** (Täglichen Mitarbeiterbericht senden).
   Das Formular für das geplante Skript *`Send Daily Agents Report`* wird angezeigt.
3. Klicken Sie auf den Link **hier**, um den Datensatz zu bearbeiten.
4. Aktivieren Sie die Checkbox **Aktiv**.
5. Achten Sie im Feld **Ausführen** darauf, dass die Option **Täglich** ausgewählt ist.
   Das Skript sendet standardmäßig täglich einen zusammenfassenden Bericht zur Arbeit der Service Desk-Mitarbeiter an die Manager.
6. Wählen Sie die **Zeitzone** aus.
7. Klicken Sie auf **Aktualisieren**, um die regelmäßige Aufgabe zu aktualisieren, oder auf **Jetzt ausführen**, um das geplante Skript sofort auszuführen.

Ergebnis

Alle Manager und zusätzlichen Manager der Teams erhalten eine zusammenfassende E-Mail-Benachrichtigung zur Leistung ihrer Service Desk-Mitarbeiter.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zeitplanung in Personaloptimierung für den Kundenservice einrichten

Verwalten Sie Ereignisse mit dem Teamkalender. Erstellen Sie verschiedene Typen von Ereigniskategorien. Verwenden Sie geskriptete Erweiterungspunkte, um Ereignistypen anzupassen.

Ereigniskategorien für Manager Workspace konfigurieren

Fügen Sie eine Ereigniskategorie hinzu. Erstellen oder aktualisieren Sie Feldkonfigurationen für Ereignisse. Sie können auch angeben, ob eine Ereigniskategorie bei der Berechnung der Schichtabdeckung für Service Desk-Mitarbeiter ausgeschlossen werden soll.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_shift_planning.admin

Die folgenden Konfigurationen für Ereigniskategorien sind standardmäßig verfügbar:

- Arbeit
- Besprechung
- Schulung
- Ruhezeit
- Pause

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Personaloptimierung für den Kundenservice** > **Zeitplanung** > **Ereigniskategorien**an.
2. Klicken Sie in der Liste **Ereigniskategorien** auf **Neu**.
3. Geben Sie in dem Feld **Name** einen Namen für die Ereigniskategorie ein.
4. Wenn Sie diese Ereigniskategorie bei der Berechnung der Abdeckung von Service Desk-Mitarbeitern nicht berücksichtigen möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Von der Abdeckung ausschließen**.
5. Bearbeiten Sie im Dialogfeld **Ereignisfeldkonfiguration** die folgende Konfiguration, indem Sie die gewünschten Einstellungen vornehmen:

Hinweis: Eigenschaften, die nicht auf einen Ereignistyp angewendet werden, können Sie entfernen.

```
{
        "create": {             //Creates an event type form
           "attendees": {       //Adds the Attendees field
           "mandatory": true,     //Sets this field as mandatory
           "readOnly": false,     //Sets this field as read-only
           "allowAllUsers": false //Allows you to only add users managed by the logged-in
 user; to add any user, set this value to true
           },
           "startDate": {
           "mandatory": true,
           "readOnly": false
           },
           "endDate": {
           "mandatory": true,
           "readOnly": false
           },
           "additionalSelectors": [    //Add custom fields to the form
           {
```

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
                "fieldLabel": "Select Shift", //Name of the field that displays on the form
                "table": "sn_shift_planning_shift_plan", //Name of the table referenced by the
field
                "field": "name", //Any field from the selected table whose display values must be
shown in the custom field
                "value": "",
                "mandatory": true,
                "additionalQueryString": ""
            }
            ]
        },
        "edit": {                   //Edit an event type form
            "attendees": {
            "mandatory": true,
            "readOnly": false,
            "allowAllUsers": false
            },
            "startDate": {
            "mandatory": true,
            "readOnly": false
            },
            "endDate": {
            "mandatory": true,
            "readOnly": false
            },
            "additionalSelectors": [
            {
                "fieldLabel": "Select Shift",
                "table": "sn_shift_planning_shift_plan",
                "field": "name",
                "value": "",
                "mandatory": true,
                "additionalQueryString": ""
            }
            ]
        }
    }
```

6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ereignistypen erstellen, um sie im Teamkalender anzuzeigen

Erstellen Sie mehrere Events aus derselben Kategorie , und fügen Sie sie dem Teamkalender hinzu.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_shift_planning.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Personaloptimierung für den Kundenservice** > **Zeitplanung** > **Ereigniskonfiguration**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formularfeld „Ereigniskonfiguration“

Feld	Beschreibung
Name	Ein eindeutiger Name für den Ereignistyp
Prioritätsreihenfolge	Priorität des Ereignistyps, den Sie bei der Abdeckung nicht berücksichtigen möchten. Je höher die Zahl, desto höher die Priorität. Angenommen, Sie nehmen vier Stunden pro Tag an einem arbeitsbezogenen Ereignis teil. Sie haben dieses Zeitfenster als „Ruhezeit“ und als Ereignistyp „Besprechung“ gekennzeichnet. Wenn die Ruhezeit eine höhere Priorität hat, schließt die Anwendung diesen Ereignistyp von der Abdeckung aus.
Farbe	Farbe, die diesen Ereignistyp im Teamkalender kennzeichnet
Aktiv	Wenn diese Option aktiviert ist, wird der Ereignistyp im Kalender angezeigt.
Kategorie	Typ des Ereignisses, z. B. Besprechung, Pause oder Ruhezeit

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Hinweis: Nachdem ein Ereignistyp einer Schicht zugewiesen wurde, kann dieser Ereignistyp nicht gelöscht werden.

Eigenschaften für Zeitplaneinhaltung und -konformität konfigurieren

Konfigurieren Sie Eigenschaften für die Funktion der Zeitplaneinhaltung, um die Einhaltung und Konformität durch Ihre Mitarbeiter zu berechnen, mit dem Ziel, die betriebliche Effizienz Ihres Unternehmens zu verbessern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Schwellenwerteinstellungen für Einhaltung und Konformität geben an, wie viele Minuten früher oder später im Vergleich zur geplanten Zeit sich ein Mitarbeiter ein- bzw. ausstempeln kann, ohne dass dies als Nichteinhaltung gilt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Personaloptimierung für den Kundenservice** > **Zeitplaneinhaltung** > **Einstellungen**
2. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Eigenschaften der Zeitplaneinhaltung“

Feld	Beschreibung
Zeitplaneinhaltung aktivieren	Berechnungen und Informationen in Bezug auf die Einhaltung von Zeitplänen durch Kundenservice-Mitarbeiter.
Schwellenwert für frühen Check-In für geplante Schicht (in Minuten)	Zeit, die Sie für den frühen Check-in festlegen können. Dies ist die akzeptable Zeitspanne, innerhalb der Mitarbeiter die Arbeitsschicht vor der tatsächlichen Schichtzeit beginnen können. Der Standardwert beträgt 60 Minuten. Wenn beispielsweise die geplante Arbeitsschicht eines Service Desk-Mitarbeiters von 08:00 bis 17:00 Uhr ist und sich

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	der Service Desk-Mitarbeiter um 07:00 Uhr einstempelt, ermöglicht die Schwellenzeit Flexibilität, und der Service Desk-Mitarbeiter wird nicht als nicht einhaltender Service Desk-Mitarbeiter betrachtet.
Schwellenwert für die Einhaltung in % der Arbeitszeitzusammenfassung	Prozentsatz, den Sie als Schwellenwert für die Einhaltung festlegen können. Die Service Desk-Mitarbeiter, die sich nicht dazu qualifizieren, den definierten Schwellenwert (70 %) zu überschreiten, werden als nicht einhaltende Service Desk-Mitarbeiter betrachtet.
Unterer Schwellenwert für Konformität % der Arbeitszeitzusammenfassung	Prozentsatz des unteren Schwellenwerts, den Sie festlegen können, um Flexibilität in Bezug auf die Einhaltung zu gewähren. Die Service Desk-Mitarbeiter, die sich nicht für die definierten unteren und oberen Konformitätsschwellenwerte (80–120) qualifizieren, werden als nicht konforme Service Desk-Mitarbeiter betrachtet. Der Standardwert beträgt 80 %.
Oberer Schwellenwert für Konformität % der Arbeitszeitzusammenfassung	Prozentsatz des oberen Schwellenwerts, den Sie festlegen können, um Flexibilität in Bezug auf die Einhaltung zu gewähren. Die Service Desk-Mitarbeiter, die sich nicht für die definierten unteren und oberen Konformitätsschwellenwerte (80–120) qualifizieren, werden als nicht konforme Service Desk-Mitarbeiter betrachtet. Der Standardwert beträgt 120 %.
Standardmäßige Schwellenwertzeit für die Generierung von Ausstempelereignissen (in Minuten)	Standardmäßige Schwellenwertzeit zum Generieren eines automatischen Ausstempelereignisses, wenn ein Mitarbeiter sich nicht ausstempelt. Der Standardwert beträgt 60 Minuten. Wenn beispielsweise die geplante Arbeitsschicht eines Service Desk-Mitarbeiters von 08:00 bis 17:00 Uhr ist und der Service Desk-Mitarbeiter nicht um 17:00 Uhr ausstempelt, wartet das System 60 Minuten als Schwellenwert und generiert ein automatisches Ausstempelereignis.

3. Klicken Sie auf **Speichern**.

Zugehörige Informationen

Zeitplanung in Personaloptimierung für den Kundenservice

Einhaltung von Zeitplänen durch Mitarbeiter überwachen

Einhaltung und Konformität anhand der Arbeitszeitzusammenfassung analysieren

Formeln für Zeitplaneinhaltung und -konformität mithilfe von Erweiterungspunkten ändern

Konfigurieren und optimieren Sie die Formeln für Zeitplaneinhaltung und -konformität mithilfe von skriptgesteuerten Erweiterungspunkten, um sie an die Bedürfnisse Ihres Unternehmens anzupassen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Verwenden Sie den Erweiterungspunkt *sn_shift_planning.ScheduleAdherenceExtPt*, und erstellen Sie eine Implementierung, um die Formeln zu konfigurieren. Sie können mehrere Implementierungen erstellen. Es wird jedoch die Implementierung mit der niedrigsten Ordnungsnummer ausgeführt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemerweiterungspunkte** > **Skriptbasierte Erweiterungspunkte**an.
2. Suchen Sie nach sn_shift_planning.ScheduleAdherenceExtPt.
3. Klicken Sie im Formularbanner auf den Link **hier**, um den Datensatz zu bearbeiten.
4. Um das Skript für den Erweiterungspunkt zu erstellen, klicken Sie in den zugehörigen Links auf **Implementierung erstellen**.
5. Ändern Sie die Formeln für die Berechnung der Zeitplaneinhaltung und -konformität in den Methoden getAdherencePercentage und getConformancePercentage.

```
var ScheduleAdherenceExtPtImp = Class.create();
ScheduleAdherenceExtPtImp.prototype = {
    initialize: function() {
    },

    getAdherencePercentage: function(plannedTime, timeNotWorked, availableNonPlannedTime, totalTimeWorked){
        var adherencePercentage = ((plannedTime - timeNotWorked) / (plannedTime + availableNonPlannedTime)) * 100;
        return adherencePercentage;
    },

    getConformancePercentage: function(plannedTime, timeNotWorked, availableNonPlannedTime, totalTimeWorked){
        var conformancePercentage = (totalTimeWorked / plannedTime) * 100;
        return conformancePercentage;
    },

    type: 'ScheduleAdherenceExtPtImp'
};
```

6. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Ergebnis

Die Berechnungen der Zeitplaneinhaltung und -konformität basieren auf den Formeln in der Implementierung.

Erweiterungspunkte für Ereignistypen in Personaloptimierung für den Kundenservice

Mit Erweiterungspunkten können Sie Skripts für Ereigniskategorien wie „Besprechung“, „Ruhezeit“ oder „Arbeitszeit“ aufrufen.

Um eine Liste der Erweiterungspunkte anzuzeigen, für die Sie verwenden können Personaloptimierung für den Kundenservice, Navigieren Sie zu **Systemerweiterungspunkte** > **Skriptbasierte Erweiterungspunkte**an. Öffnen Sie in der Liste „Erweiterungspunkte“ den Erweiterungspunkt *sn_shift_planning.EventManager*.

Integrieren Sie Anpassungen mithilfe geskripteter Erweiterungspunkte, ohne die eigentlichen Kernkomponenten im Anwendungscode zu ändern. Beim Anpassen einer Basisanwendung implementieren Sie die geskripteten Erweiterungspunkte, indem Sie die anwenderdefinierten Skripteinbindungen erstellen und diese für die geskripteten Erweiterungspunkte registrieren.

Erweiterungspunkte für Ereignistypen

Name des Erweiterungspunkts	Beschreibung
sn_shift_planning.EventManager	Implementieren Sie diesen Erweiterungspunkt, um die Logik für die von Ihnen erstellten Ereigniskategorien anzupassen.

Sie können mithilfe von Erweiterungspunkten Ereignisse wie Besprechungen, Schulungen und Ruhezeitanträge erstellen. Informationen zu Erweiterungspunktimplementierungen finden Sie beispielsweise in den folgenden Erweiterungsinstanzen in der zugehörigen Liste „Implementierungen“:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erweiterungsskripts zum Erstellen von Ereignissen

Kategorie	Erweiterungsskript
Besprechung	`AgentScheduleMeetingEventManager`
Pause	`AgentScheduleBreakEventManager`
Schulung	`AgentScheduleTrainingEventManager`
Ruhezeit	`AgentScheduleTimeOffEventManager`
Arbeit	`AgentScheduleWorkEventManager`

Zugehörige Informationen

Erweiterungspunkte verwenden, um die Anwendungsfunktionalität zu erweitern

Synchronisieren Sie den Teamkalender mit Microsoft Outlook

Manager und Service Desk-Mitarbeiter können ihre Kalender und Ereignisse mit synchronisieren Microsoft Outlook.

Als Anwender mit Administratorrolle können Sie diese Funktion aktivieren, indem Sie installieren Microsoft Exchange Online-Spoke. Weitere Informationen finden Sie unter einrichten .

Hinweis: Stellen Sie sicher, dass Sie die folgenden Graph API-Berechtigungen zum Synchronisieren gewähren Microsoft Outlook Mit Teamkalender.

Graph-API-Berechtigungen

Berechtigung	Typ
Calendars.ReadWrite	Delegiert
Calendars.ReadWrite.Shared	Delegiert
Calendars.ReadWrite	Anwendung

Nach der Installation Microsoft Exchange Online-Spoke, legen Sie fest *sn_wfo_outlook.enable_outlook_sync*Systemeigenschaft zu `Wahr` In der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties]. Fügen Sie die E-Mail-IDs, die Sie synchronisieren möchten, in der Tabelle „Anwender“ [sys_user] hinzu.

Teams Personaloptimierung für den Kundenservice einrichten

Organisieren Sie Ihre Teams in Zuweisungsgruppen, und erstellen Sie Berichte für diese Gruppen, um einen Einblick in die Leistung des Teams zu erhalten.

Als Administrator können Sie sowohl KPIs als auch untergeordnete KPIs konfigurieren. Die untergeordneten KPIs werden angezeigt, wenn Sie für KPIs der obersten Ebene Detailinformationen anzeigen. Zum Beispiel verfügt die KPI „Geschlossene Fälle“ über P1-Fälle und P2-Fälle als untergeordnete KPIs.

KPI-Gruppen zum Überwachen der Teamleistung erstellen

Erstellen Sie Gruppen mit den Leistungskennzahlen (KPIs) mit der höchsten Relevanz für Ihre Teams. Wenn Sie Ihren KPI-Gruppen Zuweisungsgruppen zuordnen, können Sie die Leistung Ihres Teams überwachen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_team_perf.team_performance_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Standardmäßig ist für die KPIs, die Ihren KPI-Zuweisungsgruppen zugeordnet sind, eine tägliche Datensammlung geplant. Die KPIs müssen die folgende Indikatoraufgliederung aufweisen:

- Zuweisungsgruppen
- Zugewiesen an

Prozedur

1. Erstellen Sie eine KPI-Gruppe.
   a. Navigieren zu **Personaloptimierung für den Kundenservice** > **Teamleistung** > **KPI-Gruppen**an.
   b. Klicken Sie auf **Neu**.
   c. Geben Sie im Feld **Name** einen Namen für die KPI-Gruppe ein.
   d. Wählen Sie im Menü **Typ** die Option **Teams** aus.
   e. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Header des Formulars, und klicken Sie auf **Speichern**.

      Sie können einer KPI-Gruppe bis zu fünf KPIs hinzufügen. Weitere Informationen zu KPIs und zur Berechnung der Zusammenfassungen finden Sie im Übersichtsvideo im Abschnitt „Beispiel für Teams“.
2. Fügen Sie einer KPI-Gruppe KPIs hinzu.
   a. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **KPIs** auf **Neu**.
   b. Wählen Sie im Feld **KPI** die KPI aus, die für diese Gruppe gelten soll.
   c. Klicken Sie auf **Absenden**.
3. Fügen Sie der KPI-Gruppe KPI-Zuweisungsgruppen hinzu.

   Hinweis:
   - Sie können eine KPI-Zuweisungsgruppe nur einem einzigen KPI-Typ zuordnen.
   - Sie können jeder Zuweisungsgruppe zusätzliche Manager hinzufügen.
   - Sie können einen Benutzer mit einer KPI-Gruppe als primärer Zuweisungsgruppe für diesen Benutzer verknüpfen.

   a. Klicken Sie auf der Registerkarte **Zuweisungsgruppen** auf **Bearbeiten**.
   b. Verschieben Sie die gewünschten Zuweisungsgruppen aus der Liste „Sammlung“ in die Liste „Zuweisungsgruppen“.
   c. Klicken Sie auf **Speichern**.

Manager zu KPI-Zuweisungsgruppen hinzufügen

Weisen Sie jeder KPI-Zuweisungsgruppe mindestens einen Manager zu, damit dieser Einblick in die Gruppe erhalten und die Leistung des Teams überwachen kann.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wfo_admin oder admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Durch Auswahl der Gruppe im Datensatz Benutzer können Sie einen Benutzer mit einer primären Zuweisungsgruppe verknüpfen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Personaloptimierung für den Kundenservice** > **Teamleistung** > **Zusätzliche Manager**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Wählen Sie im Feld **Zuweisungsgruppe** eine Zuweisungsgruppe aus.
4. Wählen Sie im Feld **Manager** einen Manager aus, den Sie dieser Zuweisungsgruppe hinzufügen möchten.
5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme

Analysieren Sie die Leistungstrends für Ihre Teams.

Coaching in Personaloptimierung für den Kundenservice einrichten

Verwalten Sie die Fähigkeiten von Service Desk-Mitarbeitern, und bewerten Sie die Qualität der abgeschlossenen Aufgaben. Verwenden Sie Predictive Intelligence, um Kompetenzen für Service Desk-Mitarbeiter zu empfehlen. Schulen Sie Ihre Service Desk-Mitarbeiter mit internen und externen Lerninhalten.

Indikator für Coaching-Registerkarte „Übersicht“ in Personaloptimierung für den Kundenservice konfigurieren

Fügen Sie eine Systemeigenschaft hinzu, um den gewünschten Indikator auf der Coaching-Registerkarte „Übersicht“ in der Anwendung Coaching anzuzeigen.

Vorbereitungen

Wichtig: Diese Funktion ist mit Personaloptimierung für den konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich (sn_csm_wfo_workspa) im ServiceNow Store verfügbar. Informationen zum Aktivieren dieser Funktion finden Sie unter Aktivieren Sie den konfigurierbaren Arbeitsbereich „Personaloptimierung für CS“ .

Setzen Sie den Zuordnungs-Anwendungsbereich auf **Coaching**. Weitere Informationen zum Festlegen des Anwendungsbereichs finden Sie unter Zuordnungs-Anwendungsbereich festlegen .

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ersetzen Sie den vorhandenen Indikator durch einen beliebigen Performance Analytics-Indikator, der die Aufgliederungen „Zugewiesen an“ und „Zuweisungsgruppe“ enthält, die auf der Coaching-Registerkarte „Übersicht“ in der Anwendung Coaching angezeigt werden sollen.

Prozedur

1. Geben Sie im Anwendungsnavigator `sys_properties.list` ein.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Geben Sie die folgenden Feldwerte ein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formularfeld für Systemeigenschaft

Feld	Wert
Name	sn_coaching.coaching_overview_default_quality_indicator
Applikation	Coaching
Typ	String
Wert	{"title": "<name>", "sys_id": "<sys id>"} wobei <name> der Name des Indikators ist, den Sie auf der Coaching-Registerkarte „Übersicht“ anzeigen möchten und <sys id> der eindeutige Datensatzbezeichner (sys_id) des Indikators. Beispiel: ○ Name: Bei Erstkontakt gelöste P1-Incidents in % ○ Sys ID: 0423e59387401010ca99e12397cb0bbb {"title": "Bei Erstkontakt gelöste P1-Incidents in %", "sys_id": "0423e59387401010ca99e12397cb0bbb"}
Leserollen	sn_coaching.coach

4. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Der konfigurierte Indikator ersetzt den vorhandenen Indikator auf der Übersichts-Registerkarte der Anwendung Coaching in Personaloptimierung für den Kundenservice.

Kompetenzvorhersage in Personaloptimierung für den Kundenservice einrichten

Erfassen Sie Kompetenzdaten auf Grundlage der Kompetenzen, die Service Desk-Mitarbeiter zur Lösung von Fällen eingesetzt haben. Nutzen Sie überwachtes Lernen, um Service Desk-Mitarbeitern diese Kompetenzen für die Lösung ähnlicher offener Fälle zu empfehlen. Sie können auch Muster identifizieren, wie Kompetenzen zur Lösung von Fällen verwendet werden, und nicht überwachtes Lernen nutzen, um Service Desk-Mitarbeitern Kompetenzen zu empfehlen.

Vorbereitungen

Richten Sie Kompetenzen ein. Weitere Informationen finden Sie unter Kompetenzmanagement .

Zum Trainieren der Modelle in Ihrer Instanz muss Predictive Intelligence eingerichtet und konfiguriert werden. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Predictive Intelligence .

Aktivieren Sie das Plugin „Skill Recommendation“ (com.snc.sre), um Predictive Intelligence für die Empfehlung von Kompetenzen zu verwenden.

Erforderliche Rolle: sn_sre.admin

Prozedur

1. Konfigurieren Sie die Eigenschaften für die Anwendung Skill Recommendation.
2. Führen Sie die Lösungsdefinitionsmodelle aus (zum Beispiel `Recommend similar skills for cases` oder `Recommend skills from similar cases`), um die überwachten und nicht überwachten Lösungen zu trainieren.
   Weitere Informationen zum Trainieren einer Lösung finden Sie unter Ähnlichkeitslösung erstellen und trainieren .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Führen Sie täglich die regelmäßige Aufgabe `Start skill prediction` aus, um mit der Vorhersage von Kompetenzen für Fälle oder Service Desk-Mitarbeiter zu beginnen.
   Diese regelmäßige Aufgabe ist standardmäßig deaktiviert. Wenn Sie die Aufgabe aktivieren, wird sie täglich um 1:00 Uhr für alle am Vortag gelösten Fälle ausgeführt. Die Aufgabe fügt die Kompetenzen dann der Tabelle „Anwender – vorhergesagte Kompetenz“ [sn_sre_user_predicted_skill] und der Tabelle „Aufgabe – vorhergesagte Kompetenz“ [sn_sre_task_predicted_skill] hinzu.

   Hinweis: Empfohlene Kompetenzen werden angezeigt, sobald die Anzahl der Datensätze in der Tabelle [sn_sre_task_predicted_skill] den in Mit Personaloptimierung für den Kundenservice installierte Komponenten [sn_sre.user_predicted_skill_threshold] festgelegten Wert überschreitet.

Erweiterungspunkte für Kompetenzvorhersage verwenden

Verwenden Sie geskriptete Erweiterungspunkte, um die Kompetenzvorhersage für Aufgaben anzupassen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können mehrere Implementierungen für jeden Erweiterungspunkt erstellen und einen Reihenfolgewert für jede Implementierung angeben. Die Implementierung mit der niedrigsten Ordnungsnummer wird ausgeführt.

Beachten Sie, dass der Erweiterungspunkt „Kompetenzempfehlung“ im Plugin „Kompetenzempfehlung“ (com.snc.sre) enthalten ist.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemerweiterungspunkte** > **Client-Erweiterungspunkte**an.
2. Wählen Sie in der Liste „Erweiterungspunkte“ **Skill Recommendation** (sn_sre.SkillPredictionAPI) aus.
3. Erstellen Sie entweder eine neue Implementierung von Kompetenzempfehlungen, oder ändern Sie eine vorhandene.
   - Zum Erstellen einer neuen Implementierung einer Kompetenzempfehlung klicken Sie auf **Implementierung erstellen**.
   - Zum Ändern einer vorhandenen Implementierung wählen Sie in der zugehörigen Liste der Implementierungen eine Klasse aus.
4. Ändern Sie das Skript nach Bedarf.
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Listenmenüs für die Anzeige auf der Registerkarte „Lernen“ in Personaloptimierung für den Kundenservice konfigurieren

Fügen Sie Listen- oder Listenkategorien hinzu, um das Listenmenü für Coaching mit Lernen in der Coaching-Anwendung in zu ändern Personaloptimierung für den Kundenservice.

Vorbereitungen

Wichtig: Diese Funktion ist mit Personaloptimierung für den konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich (sn_csm_wfo_workspa) im ServiceNow Store verfügbar. Informationen zum Aktivieren dieser Funktion finden Sie unter Aktivieren Sie den konfigurierbaren Arbeitsbereich „Personaloptimierung für CS“ .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Setzen Sie den Zuordnungs-Anwendungsbereich auf **Coaching mit Lerninhalten**. Weitere Informationen zum Festlegen des Anwendungsbereichs finden Sie unter Zuordnungs-Anwendungsbereich festlegen .

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Geben Sie im Anwendungsnavigator ein `sys_ux_list_menu_config.list` .
2. Klicken Sie Auf **Lernliste** Datensatz.
3. Klicken Sie unter der UX-Listenkategorie auf **Neu** .
4. Geben Sie die folgenden Feldwerte ein.

Lernlistenformularfeld

Feld	Wert
Titel	Geben Sie den Namen der Listenkategorie ein.
Beschreibung	Geben Sie eine kurze Beschreibung der Listenkategorie ein.
Reihenfolge	Geben Sie einen Wert ein, um die Position der Listenkategorie in der aktuellen Liste festzulegen.
Aktiv	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Listenkategorie sichtbar zu machen.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.
6. Klicken Sie unter UX-Listen auf **Neu** Um Listen unter dieser Listenkategorie zu erstellen.
7. Geben Sie die folgenden Feldwerte ein.

UX-Listen-Formularfeld

Feld	Wert
Titel	Geben Sie den Namen der Liste ein.
Tabelle	Wählen Sie die Tabelle für die Daten aus, die Sie in der Liste anzeigen möchten.
Konfiguration	Wählen Sie Aus **Lernliste** .
Spalten	Wählen Sie die Spalten aus, die Sie für die Tabelle anzeigen möchten.

8. Klicken Sie auf **Absenden**.
9. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Integrieren Sie Coaching mit Lernen mit Lernmanagementsystemen von Drittanbietern

Verbinden Sie Ihre ServiceNow-Instanz mit Lernseiten von Drittparteien, um Lerninhalte in Ihr Repository zu übertragen.

Vorbereitungen

Wichtig: Diese Funktion ist mit Personaloptimierung für den konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich (sn_csm_wfo_workspa) im ServiceNow Store verfügbar. Informationen zum Aktivieren dieser Funktion finden Sie unter Aktivieren Sie den konfigurierbaren Arbeitsbereich „Personaloptimierung für CS“ .

Erforderliche Rolle: learning_admin

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Anwendungen zur Integration von Lernwebsites von Drittparteien

Durch die Aktivierung des Plugins „Coaching mit Lerninhalten“ (sn_coach_lrn) werden die folgenden Anwendungen aus dem ServiceNow Store aktiviert:

- Framework für Enterprise Service Management-Integrationen
- Cornerstone-Spoke
- Pluralsight-Spoke
- Udemy-Spoke

Prozedur

1. Erstellen Sie die Integrationsquelle für jedes Ihrer Drittparteisysteme.

   Hinweis: Die Integrationen Cornerstone, Pluralsight und Udemy sind standardmäßig verfügbar.

   a. Navigieren zu **Framework für Integrationen** > **Quelle**
   b. Klicken Sie auf **Neu**.
   c. Geben Sie im Feld **Name** den Namen der Integrationsquelle ein, z. B. Pluralsight.
   d. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Header des Formulars, und klicken Sie auf **Speichern**.
   e. Klicken Sie in der daraufhin eingeblendeten zugehörigen Liste „Integrationsservices“ auf **Neu**.
   f. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formularfeld für Integrationsservice

Feld	Beschreibung
Name	Name des Integrationsservice, z. B. Pluralsight.
Importsatztabellen	Liste der Zwischentabellen, in denen Datensätze aus dem Drittparteisystem gespeichert werden. **Hinweis:** Dieses Feld ist nur aktiviert, wenn im ein geplanter Abrufservice ausgewählt ist **Servicetyp** Feld.
Flow	Flow, der zum Abrufen der erforderlichen Daten mit dem Drittparteisystem interagiert
Aktiv	Option, mit der angezeigt wird, dass der Integrationsservice verfügbar ist.
Anwendung	Anwendung, die den Integrationsservice-Datensatz enthält.
Quelle	Name des Drittparteisystems, mit dem Ihre Anwendung integriert werden soll.
Reihenfolge	Reihenfolge, in der die Transformationsskripts ausgeführt werden sollen
Servicetyp	Option zur Angabe der Art des Service, **Geplanter Abruf** oder **Veröffentlichen bei Bedarf**.
Wiederholungsrichtlinie	Konfigurationssatz zum Pushen eines Datensatzes, wenn der letzte Push fehlschlägt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn im ein OnDemand-Push-Service ausgewählt ist **Servicetyp** Feld.

g. Klicken Sie auf **Absenden**.

2. Integrieren Sie Ihre ServiceNow-Instanz mit Ihren Lernquellen-Accounts von Drittparteien.

Zur Integration mit dieser Drittparteien-Lernquelle	Vorgehensweise
Pluralsight Skills-Konto	Verwenden Sie einen API-Schlüssel, um die ServiceNow-Anforderungen zu authentifizieren. Befolgen Sie die Schritte unter Pluralsight-Spoke einrichten , um die Integration durchzuführen.
Cornerstone-Anwendung	Registrieren Sie eine OAuth-Anwendung in Cornerstone, und authentifizieren Sie Anforderungen von ServiceNow. Befolgen Sie die Schritte unter Cornerstone-Spoke einrichten , um die Integration durchzuführen.
Udemy-Anwendung	**Hinweis:** Felder wie Logos und Kurszuweisungen müssen Sie in der Lernsystem-Konfigurationstabelle manuell konfigurieren.

Die aus den Inhalten von Drittparteien bestehenden Datensätze werden mithilfe eines API-Aufrufs in Ihre ServiceNow-Instanz abgerufen. Um diesen API-Aufruf erfolgreich auszuführen, müssen Sie wie folgt vorgehen:

a. Geben Sie im Anwendungsnavigator `sys_properties.list` ein.

b. Legen Sie für jede der folgenden Eigenschaften den Wert auf **1638400** fest:

- com.glide.transform.json.max-partial-length
- com.snc.process_flow.reporting.serialized.val_size_limit

Weitere Informationen zu diesen Systemeigenschaften finden Sie unter Coaching mit Lerninhalten – Systemeigenschaften.

3. Aktivieren Sie Zeitplan-Flows, um Lerninhalte von Drittparteien zu integrieren.

a. Navigieren zu **Prozessautomatisierung** > **Flow Designer**

b. Wählen Sie im Abschnitt **Flows** die folgenden Flows aus, und klicken Sie auf **Aktivieren**:

- Cornerstone-Lernsynchronisierung auslösen
- Pluralsight-Lernsynchronisierung auslösen
- Udemy-Lernsynchronisierung auslösen

c. Navigieren zu **Lernen** > **Administration** > **Lernsystemkonfiguration**

d. Wählen Sie alle Lernquellen von Drittparteien aus, und setzen Sie das Feld **Aktiv** auf **true**.

Zeitplan-Flows werden automatisch regelmäßig ausgeführt, um Lerninhalte von Drittparteien mit Ihrer ServiceNow-Instanz zu synchronisieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Nach Konfigurieren der Drittpartei-Integrationsquellen , Sie können den gesamten Inhalt von Drittparteien aktualisieren oder neue und aktualisierte Services mit synchronisieren ServiceNow Instanz.
   - Um den gesamten Inhalt zu aktualisieren, setzen Sie die Eigenschaft `full_pull` auf **true**.

     Hinweis: Wir empfehlen, den gesamten Inhalt regelmäßig zu aktualisieren.

   - Um neue und aktualisierte Services zu synchronisieren, setzen Sie die Eigenschaft `full_pull` auf **false**.

   a. Öffnen Sie eine beliebige Integrationsquelle, für die Sie Inhalte abrufen möchten.

   b. Klicken Sie auf **Auftrag ausführen**.

   Das Integrations-Framework ruft die entsprechenden Lernkurse von Drittparteien in die Tabelle „Externe Lerninhalte“ [sn_lc_external_content] in Ihrer ServiceNow-Instanz ab.

   Beim Synchronisieren neuer und aktualisierter Services wird der Inhalt wie in der Tabelle beschrieben ausgefüllt.

Lernkurse von Drittparteien

Inhalte von Drittparteien	Synchronisierte neue und aktualisierte Services
Udemy	○ Kurse ○ Benutzeraktivität
Cornerstone	○ Benutzer ○ Kurse ○ Benutzeraktivität
Pluralsight	○ Kurse ○ Kursfortschritt, etwa als Prozentsatz

Nächste Maßnahme

Fügen Sie Coaching mit Lerninhalten externe Kurse hinzu

Quellen zur Integration externer Inhalte

Wenn Sie „Coaching mit Learning“ mit Lern-Management-Systemen von Drittparteien integrieren, wird in Framework für Enterprise Service Management-Integrationen automatisch der Quelldatensatz für die Anwendungen Cornerstone OnDemand, Pluralsight und Udemy erstellt. Diese Quelldatensätze enthalten einen vordefinierten Satz von Eigenschaften und Integrationsservices.

Integrationsquelldatensatz für Cornerstone Ondemand

Feld	Beschreibung
Name	Name des Datensatzes in Framework für Enterprise Service Management-Integrationen: Cornerstone.
Eigenschaften	Satz von für Cornerstone OnDemand vordefinierten Eigenschaften.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Integrationsquelldatensatz für Cornerstone Ondemand (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	• **page_size**: Anzahl der Datensätze, die durch einen API-Aufruf aus Cornerstone OnDemand abgerufen werden. • **full_pull**: Wenn dies auf **true** eingestellt ist, werden alle aktiven Benutzer und Lernkurse aus dem Cornerstone OnDemand-System in die ServiceNow-Instanz abgerufen. Ist dies auf **false** eingestellt, werden geänderte Benutzer, geänderte Transkripte und aktualisierte Kurse aus dem Cornerstone OnDemand-System in die ServiceNow-Instanz abgerufen. • **url_prefix**: Deep-Link-Präfix, um Lernobjekte zur Laufzeit aus dem Cornerstone OnDemand-System abzurufen. • **pull_offset_hours**: Die Zeit in Stunden, berechnet ab der letzten erfolgreichen Ausführung für die nächste Synchronisierung. Beispiel: Die letzte erfolgreiche Ausführung war am 12.12.2021 um 17:00:00, pull_offset_hours ist auf 5 und full_pull auf False festgelegt. Der nächste Abruf ruft alle Datensätze ab, die zwischen dem 12.12.2021 12:00:00 und dem aktuellen Datum und der aktuellen Uhrzeit geändert wurden.
Integrationsservices	Services interagieren mit Cornerstone Ondemand, um Lernkurse abzurufen oder zu übermitteln. • **Kurszuweisungsservice**: Weist einem Mitarbeiter einen Kurs in der Anwendung Cornerstone Ondemand zu. • **Benutzer synchronisieren**: Ordnet Benutzer im Cornerstone OnDemand-System anhand ihrer E-Mail-Adressen Benutzern im ServiceNow-System zu. **Hinweis:** Wenn Sie das Feld „user_id“ oder „user_name“ für die Zuordnung von Benutzern verwenden möchten, überschreiben Sie die **Methode getCornerstoneUser** im Skript sn_lc.UserMappingUtil. • **Kurse**: Ruft Lernkurse aus dem Cornerstone OnDemand-System nach ServiceNow ab. • **Benutzeraktivität**: Ruft Details zur Benutzeraktivität für Lernkurse aus dem Cornerstone OnDemand-System in ServiceNow ab.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Integrationsquelldatensatz für Pluralsight

Feld	Beschreibung
Name	Name des Datensatzes in Framework für Enterprise Service Management-Integrationen: Pluralsight
Eigenschaften	Satz von Eigenschaften, die für das Pluralsight-System vordefiniert sind. • **page_size**: Anzahl der Datensätze, die durch einen API-Aufruf aus Pluralsight abgerufen werden. • **full_pull**: Wenn dies auf **true** eingestellt ist, werden alle Lernkurse aus Pluralsight in die ServiceNow-Instanz abgerufen. Ist diese Option auf **false** gesetzt, wird der aktualisierte Fortschritt der Lernkurse von Pluralsight in die ServiceNow-Instanz abgerufen. • **pull_offset_hours**: Wert, der für das Abrufen geänderter Datensätze berücksichtigt wird. Beispiel: Die letzte erfolgreiche Ausführung war am 12.12.2021 um 17:00:00, pull_offset_hours ist auf 5 und full_pull auf False festgelegt. Der nächste Abruf ruft alle Datensätze ab, die zwischen dem 12.12.2021 12:00:00 und dem aktuellen Datum und der aktuellen Uhrzeit geändert wurden.
Integrationsservices	Integrationsservices interagieren mit Pluralsight, um Lernkurse in ServiceNow abzurufen. • **Kurse**: Ruft Lernkurse aus Pluralsight nach ServiceNow ab. • **Kursfortschritt**: Ruft den Fortschritt der Lernkurse aus Pluralsight nach ServiceNow ab.

Integrationsquelldatensatz für Udemy

Feld	Beschreibung
Name	Name des Datensatzes in Framework für Enterprise Service Management-Integrationen: Udemy
Eigenschaften	Satz von Eigenschaften, die für das Udemy-System vordefiniert sind. • **page_size**: Anzahl der Datensätze, die durch einen API-Aufruf aus Udemy nach ServiceNow abgerufen werden. • **full_pull**: Wenn dies auf **true** eingestellt ist, werden alle Lernkurse aus Udemy in die ServiceNow-Instanz abgerufen. Ist diese Option auf **false** gesetzt, werden die aktualisierten Lernkurse und der aktualisierte Fortschritt der Lernkurse aus Udemy in die ServiceNow-Instanz abgerufen. • **pull_offset_hours**: Wert, der für das Abrufen geänderter Datensätze berücksichtigt wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Integrationsquelldatensatz für Udemy (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Beispiel: Die letzte erfolgreiche Ausführung war am 12.12.2021 um 17:00:00, pull_offset_hours ist auf 5 und full_pull auf False festgelegt. Der nächste Abruf ruft alle Datensätze ab, die zwischen dem 12.12.2021 12:00:00 und dem aktuellen Datum und der aktuellen Uhrzeit geändert wurden.
Integrationsservices	Integrationsservices interagieren mit Udemy, um Lernkurse in ServiceNow abzurufen. • Pulls Courses (Kurse abrufen): Ruft Lernkurse aus Udemy nach ServiceNow ab. • Pull user activity (Benutzeraktivität abrufen): Ruft Details zur Benutzeraktivität für Lernkurse aus Udemy nach ServiceNow ab.

Bedarfsprognose in Personaloptimierung für den Kundenservice einrichten

Konfigurieren Sie die Daten, die Sie erfassen möchten, ändern Sie Prognoseparameter, und kalibrieren Sie manuelle Anpassungen mit der Bedarfsprognose.

Konfigurieren Sie die Datensammlung für Ressourcenanforderungen

Legen Sie fest, welche Daten Sie für Fälle, Interaktionen oder von Ihnen gewünschte Tabellen sammeln möchten, um die zur Deckung des Personalbedarfs erforderliche Anzahl an Service Desk-Mitarbeitern zu prognostizieren.

Vorbereitungen
Das Plugin MetricBase [com.snc.clotho] muss aktiviert sein, um die Bedarfsprognose in Personaloptimierung für den Kundenservice zu verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter MetricBase anfordern .

Hinweis:

- Wenn Sie die Prognoseparameter oder die Ressourcenkonvertierungsformel ändern, werden die neuen Werte für Ressourcenprognosen erst im Teamkalender berücksichtigt, nachdem die regelmäßige Aufgabe **Forecast resources for future (Ressourcen für die Zukunft prognostizieren)** ausgeführt wurde. Ihr Administrator kann die regelmäßige Aufgabe bei Bedarf ausführen, um die Änderungen im Teamkalender anzuzeigen.
- Sobald **Verlaufsdatensammlung** Der Auftrag wird für bestimmte Datensammlungsdefinitionen ausgeführt, die Spalte **Werden Verlaufsdaten erfasst** In der Tabelle „Prognosekonfigurationen“ [sn_Agent_Forecast_Configuration] ist auf festgelegt **Wahr** . Daher wird die Verlaufsdatenerfassung nicht ausgeführt, auch wenn Sie Daten für die Vergangenheit aus dem Back-End hinzufügen. Verlaufsdaten werden 1098 Tage lang für Prognosen gespeichert, die im täglichen Intervall festgelegt werden. Nach drei Jahren werden Verlaufsdaten bereinigt und können nicht gespeichert werden.

Erforderliche Rolle: sn_agent_forecast.admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Personaloptimierung für den Kundenservice** > **Bedarfsprognose**an.
2. Legen Sie fest, welche Daten Sie sammeln möchten, um die zur Lösung von Fällen erforderlichen Service Desk-Mitarbeiter zu prognostizieren.
   a. Klicken Sie auf **Datensammlungsdefinitionen**.

      Die Liste der standardmäßig verfügbaren Konfigurationen finden Sie in der Tabelle Prognosekonfiguration unter „Zeitplanung“.

   b. Klicken Sie auf **Neu**.
   c. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Prognosekonfiguration“

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name für die Sammlungsprognosenkonfiguration
Typ	Der Typ „Datensammlungsdefinition“ ist standardmäßig auf **Sammlung** festgelegt und sammelt Daten mithilfe einer regelmäßigen Aufgabe.
Tabelle	Tabelle, die zum Sammeln von Daten verwendet wird Führen Sie in der Liste eine der folgenden Aktionen aus: ▪ Wenn Sie Daten sammeln möchten, um Fälle zu prognostizieren, wählen Sie **Fälle** aus. ▪ Wenn Sie Daten sammeln möchten, um Interaktionen zu prognostizieren, wählen Sie **Interaktionen** aus.
Bedingung	Bedingungen, die Sie festlegen können, damit Sie diejenigen Daten sammeln, die Sie benötigen
Datumsfeld	Daten, die Sie hinzufügen können, um die Zukunft zu prognostizieren

   d. Klicken Sie auf **Absenden**.
   e. Erstellen Sie für die von Ihnen erstellte Tabelle einen Index, und verwenden Sie dafür das Datumsfeld und die Bedingungen, die Sie der Tabelle hinzugefügt haben. Informationen zum Erstellen eines Tabellenindex finden Sie unter Tabellenindex erstellen .
3. Fügen Sie Parameter hinzu, die in der Formel definiert werden sollen, um für einen Tag die Anzahl der Service Desk-Mitarbeiter pro Stunde zu berechnen.
   a. Klicken Sie auf **Formelparameter**.
   b. Geben Sie im Feld **Name** einen Namen für den Parameter ein.
   c. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
      ▪ Wenn Sie einen Wert hinzufügen möchten, der für die Formel berechnet werden soll, geben Sie im Feld **Wert** den Wert ein.
      ▪ Wenn Sie die Punktzahlkarten-API für Performance Analytics oder eine benutzerdefinierte API verwenden möchten, klicken Sie auf **Erweitert**, und fügen Sie das Skript hinzu.

      Die standardmäßig bereitgestellten Prognoseparameter „Durchschnittliche Fallarbeitszeit“ und „Durchschnittliche Chatarbeitszeit“ sind Beispiele dafür, wie

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Parameter mithilfe von Skripts hinzugefügt werden. Eine Liste der standardmäßig bereitgestellten Parameter finden Sie unter Prognoseparameter bei der Zeitplanung.

d. Klicken Sie auf **Absenden**.

4. Konfigurieren Sie die Ressourcenkonvertierungsformel.

a. Klicken Sie auf **Ressourcenkonvertierungsformel**.

b. Klicken Sie auf **Neu**.

c. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Prognosekonfiguration“

Feld	Anweisungen
Name	Name der Ressourcenprognosekonfiguration
Typ	Der Typ ist auf **Ressourcenkonvertierungsformel** festgelegt.
Formel	Formel zur Berechnung der prognostizierten Anzahl von Service Desk-Mitarbeitern, die Sie benötigen. Gehen Sie im Abschnitt „Zugehörige Links“ folgendermaßen vor: ▪ Klicken Sie auf **Prognosekonfiguration durchsuchen**, wählen Sie die Prognosekonfiguration aus, die der Formel hinzugefügt werden soll, und klicken Sie auf **Hinzufügen**. ▪ Klicken Sie auf „Prognoseparameter durchsuchen“, wählen Sie aus, welcher Prognoseparameter der Formel hinzugefügt werden soll, und klicken Sie auf **Hinzufügen**. **Hinweis:** **FC** bedeutet „Prognosekonfiguration“ (Forecast Configuration), und **FP** bedeutet „Prognoseparameter“ (Forecast Parameter).

d. Klicken Sie auf **Absenden**.

5. Verknüpfen Sie Zuweisungsgruppen mit Ressourcenkonvertierungsformeln.
Sie können eine Prognosekonfiguration mehreren Zuweisungsgruppen zuordnen, eine Zuweisungsgruppe kann aber nur mit einer Prognosekonfiguration verknüpft sein.

a. Klicken Sie auf **Gruppen-Prognosekonfigurationen**.

b. Klicken Sie auf **Neu**, und gehen Sie folgendermaßen vor:

- Klicken Sie im Feld **Zuweisungsgruppe** auf das Suchsymbol, und wählen Sie die Gruppe aus, der Sie eine Prognosekonfiguration zuordnen möchten.
- Klicken Sie im Feld **Prognosekonfiguration** auf das Suchsymbol, und wählen Sie eine **Ressourcenkonvertierungsformel** aus.

Nächste Maßnahme

Führen Sie die regelmäßige Aufgabe *`Collect historical data for demand forecast data collection definitions`* aus. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Aufgaben für Bedarfsprognose planen.

Zugehörige Informationen

Bedarfsprognose verwenden

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prognoseparameter zum Visualisieren von Prognosedaten ändern

Konfigurieren und optimieren Sie Prognoseparameter, um zu sehen, wie sich die Prognose verhält, wenn Sie die Periodenlänge, die zu prognostizierenden Zeiträume oder den Algorithmus ändern. Sie können die geänderte Prognose in der Zeitreihenvisualisierung in Intervallen von 15-, 30- und 60-Minuten-Intervallen und täglichen Intervallen anzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_agent_forecast.admin und sn_csm_wfo_workspa.manager

Der Benutzer mit diesen Rollen muss auch ein Manager der Zuweisungsgruppe sein, die der Ressourcenkonvertierungsformel zugeordnet ist.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können die Start- und Enddaten definieren, für die Sie die Prognosedaten erstellen möchten. Das Startdatum ist immer das aktuelle Datum. Das Enddatum wird basierend auf der Zeitraumlänge und den Prognosezeiträumen berechnet. Die zu prognostizierenden Zeiträume werden in Tagen oder Stunden dargestellt. Wenn die Zeitraumlänge beispielsweise 1 Tag beträgt und der Prognosezeitraum 30 Tage beträgt, beträgt das Enddatum 30 Tage einschließlich des aktuellen Tages.
Manager können für 15-, 30- und 60-Minuten-Intervalle Prognosen bis zu 28 Tage generieren. Für das tägliche Intervall können Manager Prognosen bis zu 365 Tage generieren.

Prognoseergebnisse werden mit den Verlaufsdaten angezeigt, damit der Anwender die Muster von Verlaufsdaten mit der Prognose vergleichen kann. Die Verlaufsdaten von 14 Tagen vor dem aktuellen Datum werden mit Prognosen von 15-, 30- und 60-Minuten-Intervallen angezeigt. Die Verlaufsdaten von vier Wochen bis zum vorherigen Datum werden mit Prognosen der täglichen Intervalle angezeigt. Sie können Verlaufsdaten anpassen und konfigurieren, die mit angezeigt werden sollen `sn_agent_forecast.number_of_historical_days_in_timeseries_chart`Und `sn_agent_forecast.number_of_historical_days_in_daily_timeseries_chart` Systemeigenschaften. .

Die veröffentlichte Prognose wird erst im Teamkalender berücksichtigt, nachdem die Aufgabe **Forecast resources for future (Ressourcen für die Zukunft prognostizieren)** ausgeführt wurde.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Manager Workspace**an.
2. Klicken Sie auf das Zeitplansymbol ( ).
3. Klicken Sie auf **Prognosen**.
4. Wählen Sie das Prognosemodell aus, für das Sie die Zeitreihendaten anzeigen möchten.
   Sie können alle Prognoseparameter visualisieren, die für das Prognosemodell erstellt wurden.
5. Klicken Sie auf das Zahnradsymbol ( ).
6. Klicken Sie auf das Pluszeichen (+).
7. Konfigurieren Sie den Prognoseparameter.
   a. Wählen Sie aus der Liste **Periodenlängeneinheit** die Einheit für die Länge des zu prognostizierenden Zeitraums aus.
   b. In **Zeitraumlänge** Geben Sie die Dauer des Prognosezeitraums ein.
   c. Geben Sie im Feld **Vorhersagezeiträume** die Anzahl der Saisons ein. als Zeitraumlänge, für die Sie eine Prognose erstellen möchten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

d. In **Intervall** Feld 15-, 30- und 60-Minuten-Intervalle oder den täglichen Intervallwert des Prognosezeitraums auswählen.

e. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
Die Prognose wird im Status **Entwurf** erstellt. Die Prognose wird berechnet und im Prognosemodell angezeigt. Sie können die Prognose mit den neuen Prognoseparametern analysieren, bevor Sie sie veröffentlichen.

8. Um die Vorschau einer Prognose vor der Veröffentlichung anzuzeigen, klicken Sie auf **Vorschau**.
Die Prognose wird mit dem Algorithmus und den Parametern berechnet, die im Prognoseparameter konfiguriert sind. Wenn Sie eine manuelle Anpassung erstellen, um zukünftige Ressourcen vorherzusagen, überlagert Bedarfsprognose die Anpassung im Zeitreihendiagramm.

Wenn Sie	Auswirkung auf die Prognose
die Veröffentlichung einer veröffentlichten Prognose rückgängig machen	Wird inaktiv.
die Vorschau eines inaktiven Prognoseparameters anzeigen	Wird für den Datumsbereich angezeigt, für den der Prognoseparameter aktiv war.
die Vorschau einer aktiven Prognose anzeigen	Zeigt die Zeitreihendaten für den zukünftigen Zeitraum an.

9. Veröffentlichen Sie die Prognoseparameter.

a. Um einen neu erstellten Prognoseparameter zu veröffentlichen, klicken Sie auf **Speichern** und dann auf **Veröffentlichen**.

b. Um einen aktiven Prognoseparameter zu veröffentlichen, klicken Sie auf **Veröffentlichen**.

Hinweis: Nur eine einzige Prognose kann den Status **Veröffentlicht** aufweisen. Diese wird zur Berechnung der Ressourcen verwendet.

Wenn der Vorhersageparameter veröffentlicht wird:

- Der Status des Datensatzes ändert sich in **Veröffentlicht**.
- Die Aufgabe **Forecast resources for future** (Ressourcen für die Zukunft prognostizieren) wird täglich ausgeführt, wobei die Mitarbeiterprognose anhand des veröffentlichten Prognoseparameters berechnet wird. Bei der Berechnung wird die Ressourcenkonvertierungsformel verwendet, um die Prognosedaten ab dem aktuellen Zeitpunkt zu berechnen. Sie können die aktualisierten Ressourcen im Teamkalender anzeigen.
- Alle anderen erstellten Prognoseparameter sind nicht veröffentlicht und inaktiv.

Nächste Maßnahme
Manuelle Anpassungen für eine Prognose erstellen

Manuelle Anpassungen für eine Prognose erstellen

Passen Sie Prognosen manuell an, um sie zu optimieren und ihre Genauigkeit zu erhöhen. Erstellen Sie die Anpassung für einen bestimmten Zeitraum, und analysieren Sie, wie sie sich auf Ihre Prognose auswirkt.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_agent_forecast.admin und sn_csm_wfo_workspa.manager

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Der Benutzer mit diesen Rollen muss auch ein Manager der Zuweisungsgruppe sein, die der Ressourcenkonvertierungsformel zugeordnet ist.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Manager können die Prognosen für 15-, 30- und 60-Minuten-Intervalle und ein tägliches Intervall manuell anpassen. Manager können Prognosen mit manuellen Anpassungen in täglichen Intervallen generieren und die Anpassungen für denselben Zeitraum in 15-, 30- und 60-Minuten-Intervallen auf einer detaillierteren Ebene anzeigen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Manager Workspace**an.
2. Klicken Sie auf Zeitplan ( )-Symbol.
3. Klicken Sie auf **Prognosen**.
4. Wählen Sie das Prognosemodell aus, für das Sie eine manuelle Anpassung vornehmen möchten.
5. Klicken Sie auf Manuelle Anpassungen ( )-Symbol.
6. Nehmen Sie eine manuelle Anpassung vor.
   a. Klicken Sie auf das Pluszeichen (+).
   b. Füllen Sie folgende Felder aus.

Formularfeld „Manuelle Anpassung“

Feldname	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name für die manuelle Anpassung.
Startdatum/-zeit	Datum und Uhrzeit, zu der die manuelle Anpassung für die Prognose beginnen muss.
Enddatumszeit	Datum und Uhrzeit, zu der die manuelle Anpassung für die Prognose enden muss.
Anpassungseinheit	Einheit für die manuelle Anpassung. Verfügbare Werte: ▪ Prozentsatz: Prozentsatz des Anpassungswerts. Wenn die Prognosedaten beispielsweise die Fallanzahl anzeigen und der Anpassungswert 15 ist, zeigt die manuelle Anpassung eine Erhöhung der Fallanzahl um 15 % gegenüber den Prognosedaten. ▪ Zahl: Anzahl des Anpassungswerts. Wenn die Prognosedaten beispielsweise die Fallanzahl anzeigen und der Anpassungswert 15 ist, zeigt die manuelle Anpassung eine um 15 höhere Anzahl von Fällen gegenüber den Prognosedaten.
Anpassungswert	Der numerische Wert, für den Sie die Prognose anpassen möchten. Der Wert wird auf jede Gruppe in der Tabelle „Gruppen“ [sys_user_groups] angewendet. Die Visualisierung der manuellen Anpassung im Zeitreihendiagramm zeigt die Daten für Ihre Gruppen an. Angenommen, der Wert ist 15, und die Einheit ist Zahl. Wenn Sie zwei Gruppen für ein Prognosemodell haben und beide 2 Service Desk-Mitarbeiter haben, bevor Sie die manuelle Überlagerung durchführen, wird der Wert 15 auf jede der beiden Gruppen angewendet, und der Gesamtwert wird als 34 angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feldname	Beschreibung
	Dies wird wie folgt berechnet: ▪ Zwei Mitarbeiter für Gruppe A + Anpassungswert 15 = 17 ▪ Zwei Mitarbeiter für Gruppe B + Anpassungswert 15 = 17 Die Summe beträgt 34. Wenn Sie zwei Gruppen für ein Prognosemodell haben und beide ein Volumen (z. B. Fälle/Chats) von 2 haben, bevor Sie die manuelle Überlagerung durchführen, wird der Wert 15 auf jede der beiden Gruppen angewendet, und der Gesamtwert wird als 34 angezeigt. Dies wird wie folgt berechnet: ▪ Zwei Fälle/Chats für Gruppe A + Anpassungswert 15 = 17 ▪ Zwei Fälle/Chats für Gruppe B + Anpassungswert 15 = 17 Die Summe beträgt 34.

c. Klicken Sie auf **Speichern**.
Die manuelle Anpassung wird im Status **Entwurf** erstellt. Die manuelle Anpassung wird berechnet und im Prognosemodell als grüne Linie angezeigt. Sie können die Prognose mit dieser manuellen Anpassung analysieren oder aktualisieren, bevor Sie sie veröffentlichen.

7. Veröffentlichen Sie die manuelle Anpassung.

a. Klicken Sie auf die gespeicherte manuelle Anpassung, die Sie für die Prognose von Ressourcen verwenden möchten.

b. Klicken Sie auf **Veröffentlichen**. Der Status ändert sich in **Bereit zur Veröffentlichung**.
Wenn die Aufgabe **Forecast resources for future (Ressourcen für die Zukunft prognostizieren)** ausgeführt wird, berechnet sie die Prognose, prüft auf manuelle Anpassungen, wendet diese Werte gegebenenfalls an und versetzt sie in den Status **Veröffentlicht**.

Hinweis:

- Wenn Sie die Veröffentlichung einer Prognose rückgängig machen, wird sie in den Status **Entwurf** zurückversetzt. Sie können eine Prognose löschen, die sich im Status **Entwurf** befindet.
- Wenn Sie eine manuelle Anpassung nach dem Start- und vor dem Enddatum beenden möchten, können Sie auf **Jetzt beenden** klicken.

Die Prognose wird nicht mehr in der Ressourcenkonvertierungsformel verwendet.

Wenn die manuelle Anpassung veröffentlicht wird:

- Der Status des Datensatzes ändert sich in **Veröffentlicht**.
- Die angepassten Werte werden in der Ressourcenkonvertierungsformel und der im Kalender angezeigten Bedarfsprognose verwendet.
- Alle anderen manuellen Anpassungskonfigurationen, die erstellt wurden, werden nicht veröffentlicht und in den Status **Entwurf** verschoben.

Migrieren Sie zur 15-Minuten-Prognose

Migrieren Sie zu 15-Minuten-Bedarfsprognose, mit der Manager ihre Personalprognose für Service Desk-Mitarbeiter in 15-Minuten-Intervallen im Teamkalender anzeigen können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Beginnend mit Tokyo Release: 15-Minuten-Vorhersage ist die standardmäßige Prognosefunktion. Bestandskunden können mit dem folgenden Verfahren von der 60-minütigen Prognose zur 15-minütigen Prognose migrieren.

Prozedur
1. Legen Sie fest `sn_agent_forecast.forecast_interval`Systemeigenschaftswert bis `15` .
   a. Legen Sie den Anwendungsbereich mithilfe von auf Mitarbeiterprognose fest Anwendungsauswahl .
   b. Geben Sie Ein `sys_properties.list` Im Navigationsfilter und öffnen Sie dann `sn_agent_forecast.forecast_interval`Eigenschaft.
   c. In **Wert** Feld eingeben `15` .
   d. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
2. Deaktivieren Sie die vorhandenen Demodatendefinitionen.
   a. Navigieren zu **Alle** > **Personaloptimierung** > **Bedarfsprognose** > **Datensammlungs-Definitionen**an.
   b. Legen Sie fest **Aktiv** Wert von **Fälle Zugewiesen** Und **Chat-Interaktion Erstellt** Demodefinitionen bis **Falsch** .
3. Erstellen Sie neue Datensammlungsdefinitionen, Formelparameter und Gruppenprognosekonfiguration.

   Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie die Datensammlung für Ressourcenanforderungen.
4. Führen Sie aus `Collect historical data`On-Demand-Auftrag zum Erfassen von Verlaufsdaten im 15-Minuten-Intervall.
   a. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Geplante Aufgaben**an.
   b. Suchen Sie nach `Collect historical data`Und wählen Sie es aus.
   c. Klicken Sie auf **Jetzt ausführen**.
5. Führen Sie aus `Forecast resources for future`Geplante Aufgabe für Personalprognose, die im Teamkalender angezeigt werden kann.
   a. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Geplante Aufgaben**an.
   b. Suchen Sie nach `Forecast resources for future`Und wählen Sie es aus.
   c. Klicken Sie auf **Jetzt ausführen**.

Arbeitsplaner in Personaloptimierung für den Kundenservice einrichten

Passen Sie eine vorhandene Arbeitsplanerkarte an Ihre Bedürfnisse an. Sie können auch eine Arbeitskonfigurations- und Arbeitsplanerkarte von Grund auf neu erstellen und zuordnen, sodass Manager die Karten in ihrer Arbeitswarteschlange anzeigen können.

Arbeitsplanerkarte mit Next Experience UI Builder anpassen

Passen Sie die Komponenten der Arbeitsplanerkarte an, indem Sie z. B. ein zusätzliches Feld hinzufügen oder die Farbe eines Felds oder die Reihenfolge der Felder ändern und entsprechend in der Warteschlange für den Arbeitsplaner anzeigen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, workspace_admin oder ui_builder_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können eine vorhandene Arbeitselementvariante wie einen Incident, ein Problem oder eine Change-Anforderung duplizieren und entsprechend Ihren Bedürfnissen anpassen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now-Experience-Framework** > **UI Builder**an.
2. Wählen Sie in der Liste **Meine Experiences** die Option **Manager Workspace** aus.
3. Wählen Sie das Seitensymbol aus.
4. Wählen Sie im Menü **Seite** die Option **Arbeitsplaner** aus.
5. Wechseln Sie im linken Bereich zu **Inhalt** Abschnitt und navigieren Sie zu **Textkörper (Flex)** > **Arbeitswarteschlange (Flex)** > **Sidebar**an.
6. Wählen Sie im rechten Bereich auf der Unterseite **Arbeitselementkarten – Standard** das Symbol ( ) aus.
7. Wählen Sie im linken Bereich aus **Textkörper (Flex)** > **Viewport1**an.
8. Wählen Sie im rechten Bereich neben einer Karte, die Sie konfigurieren möchten, z. B. **Incident – Standard**, das Symbol ( ) aus.
9. Um die ausgewählte Variante zu duplizieren, bewegen Sie den Mauszeiger im linken Bereich im Abschnitt **Varianten** über die Variante, die Sie duplizieren möchten, wählen Sie das Symbol ( ) aus, und wählen Sie **Duplizieren** aus.
10. Bewegen Sie den Mauszeiger über die duplizierte Variante, wählen Sie das Symbol ( ) und dann **Bedingungen bearbeiten** aus.
11. Legen Sie im Feld **Reihenfolge** den niedrigsten Wert für die Reihenfolge fest, damit diese Variante im Manager-Arbeitsbereich angezeigt wird.

    Tipp: Sie können nur eine Variante für einen Arbeitselementtyp anzeigen.

12. Klicken Sie auf **Speichern**.
13. Passen Sie die von Ihnen erstellte Variante mit einer der in Arbeitsplanerkarte mit Next Experience UI Builder erstellen aufgeführten Aufgaben oder Schritte an.

Example:

Zum Konfigurieren dieses Elements auf der Karte „Arbeitsplaner“	Siehe
Felder hinzufügen	Konsultieren Sie Seitenskripts für Arbeitsplaner erstellen und die Schritte in **Erstellen Sie das Seitenskript Transform workItem to cardProps**.
Avatar hinzufügen	Avatarkomponente für Arbeitsplaner konfigurieren

Zugehörige Informationen

Seite in UI Builder erstellen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Arbeitskonfiguration einrichten

Erstellen Sie eine Arbeitskonfiguration für ein Arbeitselement. Fügen Sie Filter hinzu, die wichtige Informationen anzeigen, die der Manager analysieren möchte. Diese Arbeitskonfiguration bestimmt, wie die Arbeitselemente im Arbeitsplaner-Kalender im Manager-Arbeitsbereich angezeigt werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wfo_work_sched.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsplaner** > **Arbeitskonfigurationen**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name für die Arbeitskonfiguration.
Tabelle	Tabelle, für die Sie die Arbeitskonfiguration erstellen möchten. Die Falltabelle ist standardmäßig zum Erstellen von Arbeitskonfigurationen verfügbar.
Beschreibungsfeld	Das Feld aus der ausgewählten Tabelle, das Sie zur Beschreibung des Arbeitselements verwenden möchten.
Zu Feld zugewiesen	Das Feld aus der ausgewählten Tabelle, das Sie für die Zuweisung eines Service Desk-Mitarbeiters zum Arbeitselement verwenden möchten.
Zuweisungsgruppenfeld	Das Feld aus der ausgewählten Tabelle, das Sie für die Zuweisung einer Gruppe zum Arbeitselement verwenden möchten.
Startdatumsfeld	Das Feld aus der ausgewählten Tabelle, das Sie verwenden möchten, um das Startdatum für das Arbeitselement anzuzeigen.
Enddatumsfeld	Das Feld aus der ausgewählten Tabelle, das Sie verwenden möchten, um das Enddatum für das Arbeitselement anzuzeigen.
Standardfarbe	Die bevorzugte Farbe zum Anzeigen der Arbeitselementkarte im Manager-Arbeitsbereich.
UX-App-Route	Die Route, auf der das Kartenlayout für diesen Arbeitselementtyp definiert ist. Die Route wird in UI Builder in der Liste der Experiences angezeigt. Diese UX-App-Route bestimmt das Layout der Arbeitselementkarte. Standardmäßig ist sie auf **Standardkarte** festgelegt, wodurch die folgenden Felder angezeigt werden: ○ Beschreibungsfeld ○ Zu Feld zugewiesen ○ Zuweisungsgruppenfeld ○ Startdatumsfeld ○ Enddatumsfeld

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Wenn Sie zusätzliche Felder benötigen, müssen Sie sie im Feld **Extra fields** (Zusätzliche Felder) hinzufügen. Informationen zum Definieren von Kartenlayouts finden Sie unter Arbeitsplanerkarte mit UI Builder erstellen .
Reihenfolge	Anzeigereihenfolge des Arbeitselements.
Zusätzliche Felder	**Wichtig:** Wenn Sie zusätzliche Felder in der ausgewählten Tabelle benötigen, die Sie auf der Arbeitselementkarte im Manager-Arbeitsbereich anzeigen möchten, müssen Sie sie in diesem Feld hinzufügen.
Übereinstimmungsregel	Wählen Sie eine Übereinstimmungsregel für die Arbeitskonfiguration aus.

4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Formularheader, und klicken Sie auf **Absenden**.
5. Erstellen Sie einen Arbeitskonfigurationsfilter.
   a. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Work Configuration filters** (Arbeitskonfigurationsfilter) auf **Neu**.
   b. Geben Sie im Feld **Name** einen eindeutigen Namen für den Filter ein.
   c. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Formular, und speichern Sie es, um die ausgewählte Tabelle hinzuzufügen.
   d. Fügen Sie die gewünschten Bedingungen für den Arbeitskonfigurationsfilter hinzu. Weitere Informationen zum Hinzufügen von Bedingungen finden Sie unter Bedingungsgenerator .
   e. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Arbeitsplanerkarte mit Next Experience UI Builder erstellen

Erstellen Sie eine Arbeitsplanerkarte, und fügen Sie die Komponenten hinzu, die Sie entsprechend Ihren Anforderungen in der Anwendung Work Scheduler im Manager-Arbeitsbereich anzeigen möchten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, workspace_admin oder ui_builder_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now-Experience-Framework** > **UI Builder**an.
2. Wählen Sie in der Liste **Meine Experiences** die Option **Manager Workspace** aus.
3. Wählen Sie das Seitensymbol aus.
4. Wählen Sie im Menü **Seite** die Option **Arbeitsplaner** aus.
5. Wechseln Sie im linken Bereich zu **Inhalt** Abschnitt und navigieren Sie zu **Textkörper (Flex)** > **Arbeitswarteschlange (Flex)** > **Sidebar**an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Wählen Sie im rechten Bereich auf der Unterseite **Arbeitselementkarten – Standard** das Symbol ( ) aus.
7. Wählen Sie im linken Bereich aus **Textkörper (Flex)** > **Viewport1**an.
8. Wählen Sie im rechten Bereich **+Hinzufügen** aus, und geben Sie einen Namen für die Karte ein.
   Das Feld **Pfad** wird automatisch ausgefüllt.
9. Wählen Sie **Erstellen** aus.
   Eine neue Karte wird erstellt.

   Wichtig: Nachdem Sie die Arbeitsplanerkarte erstellt haben, müssen Sie den Namen dieser Karte im Feld **UX-App-Route** in der von Ihnen erstellten Arbeitskonfiguration auswählen. Informationen zum Einrichten einer Arbeitskonfiguration finden Sie unter Arbeitskonfiguration einrichten .

10. Wählen Sie **Fertig**.
    Befolgen Sie die in jedem der folgenden Themen aufgeführten Schritte in der angegebenen Reihenfolge, um Arbeitsplaner anzupassen.

Zugehörige Informationen

Seite in UI Builder erstellen

Client-Statusparameter für Arbeitsplaner erstellen

Fügen Sie anwenderdefinierte Client-Statusparameterwerte hinzu, um den Kartenkomponenten Eigenschaften hinzuzufügen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, workspace_admin oder ui_builder_admin

Prozedur

1. Wählen Sie das Client-Statussymbol ( ) aus.
2. Klicken Sie im Abschnitt „Client-Statusparameter“ auf **+Hinzufügen**.
3. Erstellen Sie den Client-Statusparameter.
   a. Geben Sie im Feld **Name** *cardProps* ein.
   b. Wählen Sie im Menü **Typ** die Option *JSON* aus.
   c. Wählen Sie im Feld **Anfänglicher Wert** die Option **Bearbeiten** aus.
   d. Geben Sie im Popup-Bildschirm **Anfänglicher Wert** den folgenden Code ein:

```
{
  "tagline": {},
  "heading": {},
  "dropdowns": [],
  "content": [],
  "assignedTo": null,
  "aria": {}
}
```

   e. Wählen Sie **Übernehmen**.

Nachstehend ein Demovideo zum Erstellen von Client-Statusparametern. Client-Statusparameter erstellen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme

Seitenskripts für Arbeitsplaner erstellen

Zugehörige Informationen

Client-Statusparameter erstellen und an eine Komponente binden

Seitenskripts für Arbeitsplaner erstellen

Fügen Sie anwenderdefinierte Seitenskripts für Arbeitsplaner hinzu, damit Sie den Client-Status über Events aktualisieren oder das workItem-Objekt in Eigenschaften umwandeln können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, workspace_admin oder ui_builder_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Fügen Sie die Seitenskripts *`Handle card clicked`* und *`Handle card action clicked`* hinzu, um Events zu verarbeiten, die beim Klicken auf die Karte und ihre Aktionen generiert werden.

Fügen Sie das Seitenskript *`Transform workItem to cardProps`* hinzu, um das Objekt *`workItem`* in der Arbeitswarteschlange in Eigenschaften für die Kartenkomponenten umzuwandeln.

Hinweis: Wenn Sie eine Arbeitsplanerkarte angepasst haben, können Sie wie folgt vorgehen, um Clientskripts hinzuzufügen.

Prozedur

1. Wählen Sie das Clientskripts-Symbol ( ) aus.
2. Erstellen Sie das Seitenskript *`Handle card clicked`*.
   a. Klicken Sie im Abschnitt **Seitenskripts** auf **+Hinzufügen**.
   b. Geben Sie im Feld **Skriptname** *`Handle card clicked`* ein.
   c. Fügen Sie im Abschnitt **Skripteinbindungen** das folgende Skript hinzu:

```
/**
* @param {params} params
* @param {api} params.api
* @param {any} params.event
* @param {any} params.imports
* @param {ApiHelpers} params.helpers
*/
function handler({api, event, helpers, imports}) {
  const {workItem} = api.context.props;
  api.emit('CARD_CLICKED', {workItem});
}
```

3. Erstellen Sie das Seitenskript *`Handle card action clicked`*.
   a. Klicken Sie im Abschnitt **Seitenskripts** auf **+Hinzufügen**.
   b. Geben Sie im Feld **Skriptname** *`Handle card action clicked`* ein.
   c. Fügen Sie im Abschnitt **Skripteinbindungen** das folgende Skript hinzu:

```
/**
* @param {params} params
```

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
* @param {api} params.api
* @param {any} params.event
* @param {any} params.imports
* @param {ApiHelpers} params.helpers
*/
function handler({api, event, helpers, imports}) {
  const {workItem} = api.context.props;
  const {action: actionItem} = event.payload;
  api.emit('CARD_ACTION_CLICKED', {workItem, actionItem});
}
```

4. Erstellen Sie das Seitenskript **Transform workItem to cardProps**, und hängen Sie die Skripteinbindung *`WorkSchedulerUIBCardUtils`* an.

   a. Klicken Sie im Abschnitt **Seitenskripts** auf **+Hinzufügen**.

   b. Geben Sie im Feld **Skriptname** *`Transform workItem to cardProp`* ein.

   c. Fügen Sie im Skript-Editor folgendes Skript hinzu:

```
/**
* @param {params} params
* @param {api} params.api
* @param {any} params.event
* @param {any} params.imports
* @param {ApiHelpers} params.helpers
*/
async function handler({api, event, helpers, imports}) {
   const {workItem} = api.context.props;
   const {mappingFields, recordFields} = workItem;
   const cardUtils = imports['sn_wfo_work_sched.WorkSchedulerUIBCardUtils']();
   const fallbackValueLabel = await helpers.translate('<not defined>');
   const dropdownItems = workItem.tableMetadata.canDelete
      ? [{id: 'delete', label: await helpers.translate('Delete')}]
      : [];
   // Fields for getContent() and getAria()
   const contentFields = [{
      name: 'assigned_to',
      label: await helpers.translate('Assigned to')
   },
   {
      name: 'assignment_group',
      label: await helpers.translate('Assignment group')
   },
   {
      name: 'start_date',
      label: await helpers.translate('Start date')
   },
   {
      name: 'end_date',
      label: await helpers.translate('End date')
   }];
   // Create cardProps
   const cardProps = {};
   cardProps.tagline = {
      label: workItem.recordFields._row_data.displayValue || null
   };
   cardProps.heading = {
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
    label: mappingFields.description ? mappingFields.description.displayValue :
fallbackValueLabel
  };
  cardProps.dropdowns = dropdownItems.length > 0
    ? [{id: 'dropdown1', items: dropdownItems, icon: 'ellipsis-v-outline'}]
    : [];
  cardProps.content = await cardUtils.getContent(helpers, contentFields, workItem, null,
null, true);
  cardProps.aria = await cardUtils.getAria(helpers, contentFields, workItem, null, true);
  cardProps.assignedTo = mappingFields.assigned_to ?
mappingFields.assigned_to.displayValue : null;
  api.setState('cardProps', cardProps);
}
```

Informationen, wie Sie die Anzeige der Felder anpassen, finden Sie unter https://developer.servicenow.com/dev.do#!/reference/next-experience/utah/now-components/now-label-value-stacked/overview .

5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Nachstehend ein Demovideo zum Erstellen von Seitenskripts für Arbeitsplaner. Seitenskripts erstellen

Nächste Maßnahme

Eigenschaft workItem in der Arbeitsplaner-Seitenkonfiguration definieren

Zugehörige Informationen

Clientskripts definieren und an Komponenten binden

workItem-Eigenschaft in der Arbeitsplaner-Seitenkonfiguration definieren

Fügen Sie der Arbeitsplaner-Seitenkonfiguration die Eigenschaft *workItem* hinzu, um das von der Arbeitswarteschlange bereitgestellte Objekt *workItem* zu erhalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, workspace_admin oder ui_builder_admin

Prozedur

1. Wählen Sie im Abschnitt **Seitenkonfiguration** die Registerkarte **Konfig** aus.
2. Wählen Sie im Abschnitt **Eigenschaften** die Option **Bearbeiten** aus.
3. Wählen Sie im Popup-Fenster **Eigenschaften bearbeiten** die Option **+Hinzufügen** aus.
4. Geben Sie im Feld **Eigenschaftsname** *workItem* ein.
5. Wählen Sie im Menü **Typ** die Option *JSON* aus.
6. Wählen Sie **Hinzufügen**.
7. Wählen Sie **Speichern**.
   Die Eigenschaft *workItem* wird erstellt.
8. Bewegen Sie den Mauszeiger über die Eigenschaft *workItem*, und wählen Sie das Symbol für dynamische Datenbindung ( ) aus.
9. Geben Sie im *workItem*-Feld *@state.workItem* ein.
10. Klicken Sie auf **Speichern**.

Nachstehend ein Demovideo zum Definieren der workItem-Eigenschaft in der Arbeitsplaner-Seitenkonfiguration. Arbeitselementeigenschaft in der Arbeitsplaner-Seitenkonfiguration definieren

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme

Eventzuordnungen für Arbeitsplaner definieren

Event-Zuordnungen für Arbeitsplaner definieren

Fügen Sie den Seitenkonfigurationen in Arbeitsplaner Event-Zuordnungen hinzu, die für Karteninteraktionen und für die Transformation der Karteneigenschaften erforderlich sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, workspace_admin oder ui_builder_admin

Prozedur

1. Wählen Sie im Abschnitt **Seitenkonfiguration** die Registerkarte **Events** aus.
2. Hängen Sie *Transform workItem to cardProps* an das Event **Seite bereit** an.
   a. Wählen Sie im Menü **Seite bereit** die Option **+Neuen Ereignis-Handler hinzufügen** aus.
   b. Wechseln Sie im Popup-Bildschirm zum Skripts-Abschnitt, und wählen Sie *Transform workItem to cardProps* aus.
   c. Wählen Sie **Hinzufügen**.
3. Hängen Sie *Transform workItem to cardProps* an das Event **Seite bereit** an.
   a. Wählen Sie im Menü **Seite bereit** die Option **+Neuen Ereignis-Handler hinzufügen** aus.
   b. Wechseln Sie im Popup-Bildschirm zum Skripts-Abschnitt, und wählen Sie *Transform workItem to cardProps* aus.
   c. Wählen Sie **Hinzufügen**.
4. Hängen Sie *Transform workItem to cardProps* an das Event **Seiteneigenschaft geändert** an.
   a. Wählen Sie im Menü **Seiteneigenschaft geändert** die Option **+Neuen Ereignis-Handler hinzufügen** aus.
   b. Wechseln Sie im Popup-Bildschirm zum Skripts-Abschnitt, und wählen Sie *Transform workItem to cardProps* aus.
   c. Wählen Sie **Hinzufügen**.
5. Hängen Sie die Events *CARD_CLICKED* und *CARD_CLICKED (Work item cards)* an.
   Der Popup-Bildschirm **Event erstellen** wird angezeigt.

Zum Anhängen von	Vorgehensweise
Event *CARD_CLICKED*	**a.** Wählen Sie im Abschnitt **Gesendete Events** die Option **+Hinzufügen** aus. **b.** Geben Sie im Feld **Ereignisbezeichnung** den Wert *CARD_CLICKED* ein. **c.** Wählen Sie im Menü **Übergeordneter Ereignis-Handler als Ziel** die Option *CARD_CLICKED (Work item cards)* aus. **d.** Klicken Sie auf **Hinzufügen**.
Event *CARD_ACTION_CLICKED (Work item cards)*	**a.** Wählen Sie im Abschnitt **Gesendete Events** die Option **+Hinzufügen** aus. **b.** Geben Sie im Feld **Ereignisbezeichnung** den Wert *CARD_ACTION_CLICKED* ein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zum Anhängen von	Vorgehensweise
	c. Wählen Sie im Menü **Übergeordneter Ereignis-Handler als Ziel** die Option *CARD_ACTION_CLICKED (Work item cards)* aus. **d.** Klicken Sie auf **Hinzufügen**.

Nachstehend ein Demovideo zum Definieren von Event-Zuordnungen für Arbeitsplaner.
Event-Zuordnungen für Arbeitsplaner definieren

Nächste Maßnahme
Containerkomponenten für Arbeitsplaner konfigurieren

Zugehörige Informationen

Events in UI Builder

Containerkomponenten für Arbeitsplaner konfigurieren

Präsentieren Sie Informationen in einem intuitiven Format mit der Komponente Kartenbasiscontainer.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin, workspace_admin oder ui_builder_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Weitere Informationen zum Kartenbasiscontainer finden Sie unter Komponenten Abschnitt auf der Website des Horizon-Designsystems.

Prozedur

1. Wählen Sie im Abschnitt **Inhalt** die Option **+Komponente hinzufügen** aus.
2. Wählen Sie im Popup-Bildschirm **Komponenten** die Option **Kartenbasiscontainer** aus.
3. Legen Sie auf der Registerkarte **Konfig** die Eigenschaften für Interaktion und Aria fest.
   - Wählen Sie im Menü **Interaktion** die Option *Click* aus.
   - Wählen Sie im Abschnitt „Eingabehilfe“ das Symbol für dynamische Datenbindung aus.
   - Wählen Sie in der Liste **ARIA-Eigenschaften** die Option *@state.cardProps.aria* aus.
4. Wählen Sie die Registerkarte **Events** aus.
5. Wählen Sie im Menü **Auf Karte geklickt** die Option **+Neuen Ereignis-Handler hinzufügen** aus.
   Der Popup-Bildschirm „Ereignis-Handler-Vorschau“ wird angezeigt.
6. Wählen Sie im Abschnitt **Skripts** die Option *Handle card clicked* aus.
7. Wählen Sie **Hinzufügen**.
8. Wählen Sie **Speichern**.

Nachstehend ein Demovideo zum Konfigurieren von Containerkomponenten in Arbeitsplaner. Containerkomponenten für Arbeitsplaner konfigurieren

Nächste Maßnahme
Kartenüberschriftskomponente für Arbeitsplaner konfigurieren

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kartenüberschriftskomponente für Arbeitsplaner konfigurieren

Passen Sie die Arbeitsplaner-Überschriftskomponente an, um den Titel Ihren Anforderungen entsprechend anzuzeigen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin, workspace_admin oder ui_builder_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Weitere Informationen zum Kartenbasisheader finden Sie unter Komponenten Abschnitt auf der Website des Horizon-Designsystems.

Prozedur

1. Wählen Sie im Abschnitt **Inhalt** die Option **+Komponente hinzufügen** aus.
2. Wählen Sie im Popup-Bildschirm **Komponenten** die Option **Header für Kartenbasis** aus.
   Der ausgewählte Container wird im rechten Bereich angezeigt.
3. Konfigurieren Sie die Überschriftenkomponente.
   a. Bewegen Sie auf der Registerkarte **Konfig** den Mauszeiger über den Abschnitt **Dropdown-Listen**, und wählen Sie das Symbol für die dynamische Datenbindung aus.
   b. Wählen Sie im **Dropdown-** Menü die Option `@state.cardProps.dropdowns` aus.
   c. Bewegen Sie den Mauszeiger über den Abschnitt **Überschrift**, und wählen Sie das Symbol für dynamische Datenbindung aus.
   d. Wählen Sie im Menü **Überschrift** die Option `@state.cardProps.heading` aus.
   e. Bewegen Sie den Mauszeiger über den Abschnitt **Überschrift**, und wählen Sie das Symbol für dynamische Datenbindung aus.
4. Fügen Sie dem Event **Auf Karten-Header-Aktion geklickt** die Aktion **Auf Handler-Karte geklickt** hinzu.
   a. Wählen Sie die Registerkarte **Events** aus.
   b. Wählen Sie im Abschnitt **Auf Handler-Karte geklickt** die Option **+Neuen Ereignis-Handler hinzufügen** aus.
   c. Wählen Sie im Menü **Tagline** die Option `@state.cardProps.tagline` aus.
   d. Wählen Sie im Popup-Bildschirm **Ereignis-Handler-Vorschau** im Abschnitt **Skripts** die Aktion **Auf Handler-Karte geklickt** aus.
   e. Klicken Sie auf **Hinzufügen**.
5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Nachstehend ein Demovideo zum Konfigurieren einer Arbeitsplaner-Kartenüberschrift.
Kartenüberschriftskomponente für Arbeitsplaner konfigurieren

Nächste Maßnahme
Anzeigetypkomponente für eine Arbeitsplanerkarte konfigurieren

Anzeigetypkomponente für eine Arbeitsplaner-Karte konfigurieren

Fügen Sie die Anzeige-Arbeitselementfelder `Label value stacked` auf der Karte hinzu.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin, workspace_admin oder ui_builder_admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. In **Inhalt** Navigieren Sie zu Abschnitt **Textkörper (Flex)** > **Kartenbasiscontainer (Flex)** > **Header für Kartenbasis**an.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf **Header für Kartenbasis**, und wählen Sie **Komponente hinzufügen nach** aus.
3. Wählen Sie im Popup-Bildschirm die Komponente **Gestapelter Bezeichnungswert** aus.
4. Wählen Sie im linken Bereich **Gestapelter Bezeichnungswert** aus.
5. Wählen Sie im rechten Bereich die Registerkarte **Konfig** aus, und konfigurieren Sie Größe, Ausrichtung und Elemente.
   a. Wählen Sie im Ausrichtungsmenü die Option *`Horizontal-equal`* aus.
   b. Wählen Sie im Menü „Größe“ die Option **Klein** aus.
   c. Bewegen Sie den Mauszeiger über **Elemente**, und wählen Sie das Symbol für die dynamische Datenbindung aus.
   d. Geben Sie im Menü **Elemente** den Wert *`@state.cardProps.content`* ein.
   e. Geben Sie im Feld **Mindestbreite des Elements** den Wert `75 px` ein.
   f. Aktivieren Sie die Optionen **Textumbruch** und **Gekürzt**.
   g. Klicken Sie auf **Speichern**.

Nachstehend ein Demovideo zum Konfigurieren einer Anzeigetypkomponente für eine Arbeitsplaner-Karte. Anzeigetypkomponente für eine Arbeitsplanerkarte konfigurieren

Nächste Maßnahme

Avatarkomponente für Arbeitsplaner konfigurieren

Zugehörige Informationen

Visuellen Stil von UI Builder-Experiences verwalten

Avatarkomponente für Arbeitsplaner konfigurieren

Verwenden Sie die Komponente *`Container`*, um einen Avatar und den Anwendernamen des Verantwortlichen für das Arbeitselement hinzuzufügen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, workspace_admin oder ui_builder_admin

Prozedur

1. In **Inhalt** Navigieren Sie zu Abschnitt **Textkörper (Flex)** > **Kartenbasiscontainer (Flex)** > **Header für Kartenbasis**an.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf **Header für Kartenbasis**, und wählen Sie **Komponente hinzufügen nach** aus.
3. Wählen Sie im Popup-Bildschirm die Komponente **Gestapelter Bezeichnungswert** aus.
4. Klicken Sie im linken Bereich mit der rechten Maustaste auf **Gestapelter Bezeichnungswert**, und wählen Sie **Komponente hinzufügen nach** aus.
5. Konfigurieren Sie die Komponente.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Wählen Sie im Popup-Bildschirm **Komponenten** die Option **Container** aus.

b. Gehen Sie auf der Registerkarte **Konfig** wie folgt vor:

i. Klicken Sie auf das Symbol für die Bearbeitung der Komponententransparenz ( ).

ii. Bewegen Sie den Mauszeiger über das Feld **Komponente ausblenden**, und wählen Sie das Symbol für die dynamische Datenbindung aus.

iii. Geben Sie im Feld **Komponente ausblenden** den Wert `!@state.cardProps.assignedTo` ein

iv. Wählen Sie im Menü **Richtung** die Option **Zeile** aus.

v. Wählen Sie auf der Registerkarte **Stile** im Feld **Elemente ausrichten** das Zentriersymbol aus.

vi. Wählen Sie **Speichern**.

6. Um die Avatar-Komponente hinzuzufügen, wählen Sie aus **Container (Flex)** > **+Komponente hinzufügen**an.
7. Wählen Sie **+Komponente hinzufügen** aus.
   Der Popup-Bildschirm „Komponenten“ wird angezeigt.

Aufgabe	Vorgehensweise
Avatar-Komponente hinzufügen	Legen Sie auf der Registerkarte „Konfigurieren“ die Größe, den Anwendernamen und den Tooltip fest. **a.** Wählen Sie im Menü **Größe** die Option **Mittel** aus. **b.** Bewegen Sie den Mauszeiger über das Menü **Anwendername**, und wählen Sie das Symbol für dynamische Datenbindung aus. **c.** Geben Sie im Menü **Anwendername** den Wert **!@state.cardProps.assignedTo** ein. **d.** Bewegen Sie den Mauszeiger über das Menü **Tooltip-Text**, und wählen Sie das Symbol für dynamische Datenbindung aus. **e.** Geben Sie im Menü **Tooltip-Text** den Wert **!@state.cardProps.assignedTo** ein.
Komponente „Bezeichnungswert im Registerkartenformat“ hinzufügen	Legen Sie auf der Registerkarte „Konfigurieren“ die Größe und die Elemente fest. **a.** Wählen Sie im Menü **Größe** die Option **Klein** aus. **b.** Bewegen Sie den Mauszeiger über das Feld **Elemente**, und wählen Sie das Symbol für die dynamische Datenbindung aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgabe	Vorgehensweise
	c. Geben Sie im Feld „Elemente“ den Wert [{value: @state.cardProps.assignedTo} ein. **d.** Wählen Sie **Speichern**.

Nachstehend ein Demovideo zum Konfigurieren einer Avatarkomponente für Arbeitsplaner Avatarkomponente für Arbeitsplaner konfigurieren .

Der Arbeitskonfiguration eine Arbeitsplanerkarte zuordnen

Ordnen Sie die von Ihnen erstellte Arbeitsplanerkarte der Arbeitskonfiguration zu, um die Karte in der Arbeitsplaner-Sidebar anzuzeigen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin, workspace_admin oder ui_builder_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsplaner** > **Arbeitskonfiguration**an.
2. Wählen Sie die Arbeitskonfiguration aus, der Sie die Arbeitsplanerkarte zuordnen möchten.
3. Wählen Sie im Feld **UX-App-Route** den Namen der Arbeitsplanerkarte aus.
4. Wählen Sie **Aktualisieren**.
   Die Arbeitskonfigurationskarte wird in Arbeitsplaner im Manager-Arbeitsbereich angezeigt.

Informationen zum Einrichten einer Arbeitskonfiguration finden Sie unter Arbeitskonfiguration einrichten .

Informationen zum Erstellen der Arbeitsplanerkarte finden Sie unter Arbeitsplanerkarte mit UI Builder erstellen .

Erweiterungspunkte für Arbeitsplaner erstellen

Erstellen Sie Erweiterungspunkte, um Ihre Implementierung in Arbeitsplaner anzupassen. Wenn Sie beispielsweise möchten, dass Ihre Teammitglieder an einer Aufgabe vor Ort arbeiten, können Sie den Standort Ihrer Teammitglieder für die ihnen zugewiesenen Arbeitselemente konfigurieren, damit sie schnell zu den Aufgaben gelangen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Sie müssen den Anwendungsbereich auf Arbeitsplaner (sn_wfo_work_sched) festlegen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Der Erweiterungspunkt `WorkItemSkillsRecommendationManager` ist standardmäßig verfügbar.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemerweiterungspunkte** > **Skriptbasierte Erweiterungspunkte**an.
2. Öffnen Sie den Erweiterungspunkt `sn_wfo_work_sched.WorkItemRecommendationManager`.
3. Wählen Sie im Abschnitt „Zugehörige Links“ die Option **Implementierung erstellen** aus.
4. Definieren Sie die Funktionen anhand Ihrer Anforderungen, um Ihre Implementierung anzupassen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Anwenderdefinierte Skripteinbindungen für die geskripteten Erweiterungspunkte registrieren

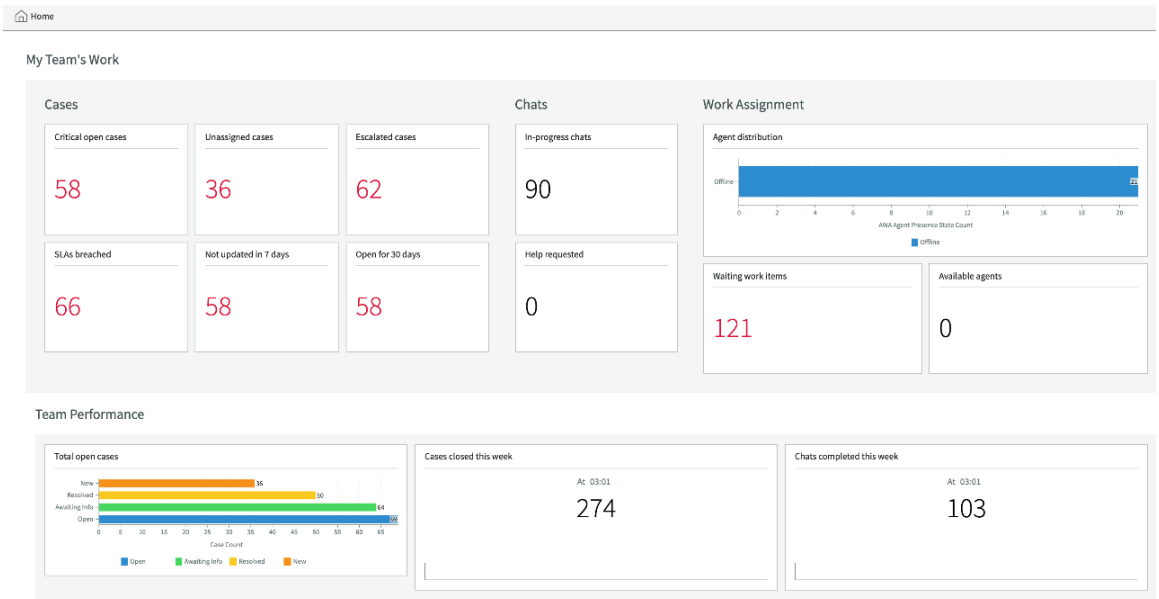
Personaloptimierung für den Kundenservice verwenden

Verbessern Sie die Qualität und Effizienz Ihrer Teams mithilfe von Fähigkeiten zur Kanalverwaltung, intelligenter Zeitplanung, Teamstrukturen und der Echtzeitaktualisierung einzelner Punktzahlen. Überwachen Sie Chatunterhaltungen, und helfen Sie Service Desk-Mitarbeitern bei der Bearbeitung von Fällen. Bewerten Sie die Qualität abgeschlossener Aufgaben, empfehlen Sie Service Desk-Mitarbeitern den Erwerb von Kompetenzen, und schulen Sie sie, um Kompetenzlücken zu schließen.

Veraltet Personaloptimierung für den Kundenservice Zielseite des manager-Arbeitsbereichs

Überwachen Sie die Arbeits- und Organisationsleistung Ihrer Teams mit Personaloptimierung für den Kundenservice.

Registerkarte „Homepage“



Endanwender und Rollen

Anwenderziele und -Rollen

Endanwender und Ziel	Erforderliche Rolle
Als Workspace-Manager haben Sie folgende Möglichkeiten: • Analysieren Sie die Fälle, an denen Ihr Team derzeit arbeitet, oder Fälle, die noch nicht zugewiesen wurden. • Überwachen Sie Fälle, bei denen SLAs verletzt, die eskaliert oder die seit 30 Tagen nicht mehr geöffnet wurden.	sn_mgr_workspace.manager

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwenderziele und -Rollen (Fortsetzung)

Endanwender und Ziel	Erforderliche Rolle
• Verfolgen Sie die Arbeit, die Chats und die Arbeitszuweisungen des Teams nach, um die Leistung Ihrer gesamten Organisation zu analysieren.	

Anwendungsfall

Überwachen Sie zu Beginn des Tages die Arbeit Ihres Service Desk-Mitarbeiters, zeigen Sie Berichte an, die Ihre Aufmerksamkeit erfordern, und navigieren Sie zu den Fällen, bei denen Sie Maßnahmen ergreifen möchten.

Indikatoren

Fälle geschlossen

Anzahl der geschlossenen Fälle

Abgeschlossene Chats

Anzahl der abgeschlossenen Chats

Aufgliederungen

Zuweisungsgruppe.

Datenvisualisierungen

KPIs der Registerkarte „Startseite“

Titel	Typ	Beschreibung
Offene Fälle nach Status	Einzelne Punktzahl	Anzahl der offenen Fälle basierend auf dem Status, z. B. „Neu“, „Warten“, „In der Warteschlange“, „In Arbeit“ und „Akzeptanz steht aus“.
Wichtige offene Fälle	Einzelne Punktzahl	Fälle mit höchster Priorität.
Nicht zugewiesene Fälle	Einzelne Punktzahl	Fälle, die keinem Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen sind
Eskalierte Fälle	Einzelne Punktzahl	Fälle, die an andere Service Desk-Mitarbeiter eskaliert werden
SLA verletzt	Einzelne Punktzahl	Fälle, die gegen die Servicelevel-Vereinbarung Ihres Unternehmens verstoßen
Offene Fälle, die in den letzten 7 Tagen nicht aktualisiert wurden	Einzelne Punktzahl	Fälle, die in den letzten 7 Tagen nicht aktualisiert wurden
Open Cases older than 30 days (Offene Fälle, die älter als 30 Tage sind)	Einzelne Punktzahl	Fälle, die seit 30 Tagen offen sind

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

KPIs der Registerkarte „Startseite“ (Fortsetzung)

Titel	Typ	Beschreibung
Aktuelle Chats	Einzelne Punktzahl	Anzahl der Chats, die derzeit von Service Desk-Mitarbeitern bearbeitet werden
Help requested interactions (Interaktionen mit Hilfeanforderung)	Einzelne Punktzahl	Anzahl der Arbeitselemente, die Hilfe vom Manager angefordert haben
Agent Distribution by Presence State (Verteilung an Mitarbeiter nach Anwesenheitsstatus)	Horizontale Leiste	Aktueller Status der Service Desk-Mitarbeiter, denen Arbeit zugewiesen wird („Verfügbar“, „Mittagessen“ und „Offline“)
Wartende Arbeitselemente	Einzelne Punktzahl	Anzahl der Arbeitselemente im Status „Warten“
Verfügbare Mitarbeiter	Einzelne Punktzahl	Anzahl der verfügbaren Service Desk-Mitarbeiter
Offene Fälle insgesamt	Horizontale Leiste	Anzahl der Fälle, nach Status kategorisiert, z. B. „Neu“, „Gelöst“, „Auf Info warten“ und „Offen“

Zielseite des Personaloptimierung für den Kundenservice-Manager Workspace

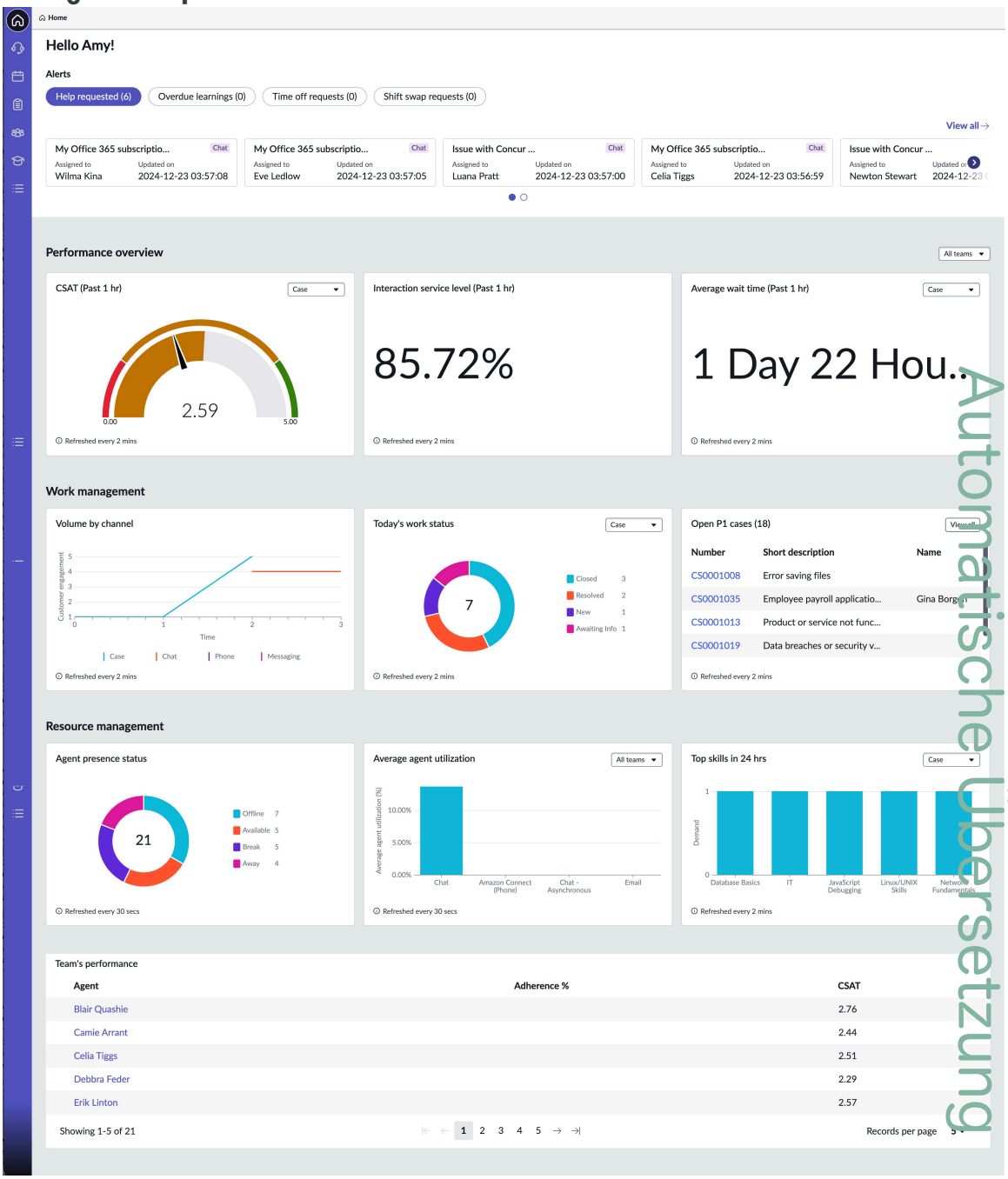
Überwachen Sie die Arbeits- und Organisationsleistung Ihrer Teams mit Personaloptimierung für den Kundenservice.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registerkarte „Homepage“

Manager Workspace-Zielseite



Automatische Übersetzung

Endanwender und Rollen

Anwenderziele und -Rollen

Endanwender und Ziel	Erforderliche Rolle
Als Workspace-Manager haben Sie folgende Möglichkeiten:	sn_mgr_workspace.manager

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwenderziele und -Rollen (Fortsetzung)

Endanwender und Ziel	Erforderliche Rolle
• Handeln Sie auf Warnungen, die Hilfe anfordern, überfällige Schulungsaufgaben und Urlaubsanträge des Teams. • Überprüfen Sie Kundenzufriedenheitsmetriken (CSAT), um die Leistung Ihres Teams zu bewerten. • Überwachen Sie laufende Fälle und Interaktionsvolumina, um eine effektive Fortschrittsnachverfolgung zu verifizieren. • Bewerten Sie die Verfügbarkeit, Produktivität und Schlüsselkompetenzen von Service Desk-Mitarbeitern, um die Ressourcenzuteilung zu optimieren und gezielte Schulungen zu unterstützen.	

Anwendungsfall

Überwachen Sie die Arbeit Ihres Service Desk-Mitarbeiters zu Beginn des Tages, reagieren Sie auf dringende Warnungen, bewerten Sie wichtige Leistungsbereiche, überprüfen Sie laufende Aufgaben, und bewerten Sie die Leistung jedes Service Desk-Mitarbeiters.

Datenvisualisierungen

KPIs der Registerkarte „Startseite“

Titel	Typ	Beschreibung
Hilfe angefordert	Warnungskarte	Benachrichtigungen für Unterstützung erforderlich.
Überfällige Lerninhalte	Warnungskarte	Überfällige Trainingselemente.
Auszeitanforderungen	Warnungskarte	Anforderungen von Service Desk-Mitarbeitern auf Auszeit.
Schichttauschanforderungen	Warnungskarte	Schichttauschanforderungen von Service Desk-Mitarbeitern.
CSAT (vergangene 1 Stunde)	Anzeige	Kundenzufriedenheitspunktzahl.
Interaktionsservicelevel (vergangene 1 Stunde)	Einzelne Punktzahl	Einhaltung der Zielantwortzeit.
Durchschnittliche Wartezeit (vergangene 1 Stunde)	Einzelne Punktzahl	Durchschnittliche Dauer, die Kunden auf eine Antwort warten.
Volumen nach Kanal	Liniendiagramm	Analyse der Arbeitsauslastung über verschiedene Kommunikationskanäle hinweg.
Heutiger Arbeitsstatus	Ring	Aktueller Status von Aufgaben und Verantwortlichkeiten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

KPIs der Registerkarte „Startseite“ (Fortsetzung)

Titel	Typ	Beschreibung
Offene P1-Fälle	Tabellenliste	Liste der Fälle mit hoher Priorität, die sofortige Aufmerksamkeit erfordern.
Anwesenheitsstatus von Service Desk-Mitarbeitern	Ring	Aktuelle Verfügbarkeit von Service Desk-Mitarbeitern.
Durchschnittliche Auslastung des Service Desk-Mitarbeiters	Balkendiagramm	Wie effektiv die Zeit von Service Desk-Mitarbeitern genutzt wird.
Top-Kompetenzen in 24 Stunden	Balkendiagramm	Highlights von Service Desk-Mitarbeiter-Kompetenzen in Bedarf.
Leistung des Teams	Präsentationsliste	Bewertung der Effektivität einzelner Service Desk-Mitarbeiter anhand wichtiger Metriken wie Einhaltung und CSAT.

Kanalmanagement in Personaloptimierung für den Kundenservice

Mit Channel Management können Sie über Kanal- und Warteschlangenansichten die Arbeitsleistung Ihrer Teammitglieder in Echtzeit nachverfolgen. Außerdem können Sie Detailinformationen zu bestimmten Fällen und Chats anzeigen und mit Ihren Teammitgliedern zusammenarbeiten, um bessere Ergebnisse zu erzielen.

Arbeiten mit Channel Management in Personaloptimierung für den Kundenservice

Leiten Sie Arbeitselemente über Kanäle an zugewiesene Gruppen weiter. Sorgen Sie mit kompetenzbasierter Weiterleitung dafür, dass die richtige Arbeit an den richtigen Service Desk-Mitarbeiter vergeben wird. Überprüfen Sie die Leistung in Echtzeit, während Ihr Team aktiv kanalübergreifend an Aufgaben arbeitet. Wenn Sie Eskalationen sehen, können Sie den Service Desk-Mitarbeitern helfen, Probleme zu lösen, ohne dass der Anfragesteller davon erfährt.

Überwachen Sie laufende Arbeiten, und verfolgen Sie die Leistung der Service Desk-Mitarbeiter in Teams, die Ihnen direkt unterstellt sind oder bei denen Sie als zusätzlicher Manager fungieren. Die Zuordnung der Arbeitselemente zu qualifizierten Service Desk-Mitarbeitern erfolgt über von Ihnen selbst definierte Warteschlangen für Arbeitselemente, Weiterleitungsbedingungen und Zuordnungskriterien.

In folgenden Abschnitten können Sie in Echtzeit die Leistung prüfen, während Ihr Team aktiv kanalübergreifend an Aufgaben arbeitet.

- Im Abschnitt **Übersicht** werden die wichtigsten Leistungskennzahlen (Key Performance Indicators, KPIs) für die einzelnen Servicekanäle in Form von Karten angezeigt. Die Anzeigereihenfolge der KPIs entspricht der Konfigurationsreihenfolge in den Servicekanälen. Die KPI-Punktzahlen sind Echtzeitinformationen und werden automatisch in regelmäßigen Abständen von 5 Sekunden (bzw. entsprechend der Konfiguration in der `sn_channel_mgmt.kpi_auto_refresh.interval.seconds` Systemeigenschaft) aktualisiert. Außerdem werden die Servicekanalkarten automatisch in 2 Minuten aktualisiert, wie in konfiguriert `sn_channel_mgmt.channel_card_auto_refresh.interval.seconds` Systemeigenschaft Oder Sie können manuell aktualisieren, indem Sie auf Aktualisieren klicken ( )-Symbol.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Zuweisungsgruppe** filtert die Berichte auf allen Seiten von Kanälen und Warteschlangen im Hinblick auf die ausgewählten Gruppen. Dieser interaktive Filter beruht auf der Konfiguration der Zuweisungsgruppe. Sie können die Zuweisungsgruppe, für die Sie die Daten filtern möchten, direkt im Dashboard auswählen. Sie können den interaktiven Filter **Zuweisungsgruppe** mit der *sn_channel_mgmt.filter_config.enable* Systemeigenschaft deaktivieren.
- Die Registerkarte **Arbeit in Warteschlange** zeigt die aktiven Arbeitsinteraktionen in den einzelnen Servicekanälen und Warteschlangen an.
- Die Registerkarte **Alle Warteschlangen** zeigt die Liste der Arbeitselemente aus der warteschlangenbasierten Weiterleitung an. Sie können Detailinformationen für bestimmte Warteschlangen und die aktiven Interaktionen, Arbeitselemente und Service Desk-Mitarbeiter anzeigen. Mit Berichten zu Leistungskennzahlen in Servicekanälen und Warteschlangen können Sie die Leistung Ihrer Teams in Echtzeit nachverfolgen. Reagieren Sie auf eingehende Supportanfragen, indem Sie den Prioritäten entsprechend die Warteschlangen ändern.
- Die Registerkarte **Alle Mitarbeiter** zeigt die laufende Arbeit, den Anwesenheitsstatus, die Kanäle, die Arbeitsauslastung und die offenen Kapazitäten Ihrer Service Desk-Mitarbeiter an. Sie können Detailinformationen zu bestimmten Service Desk-Mitarbeitern anzeigen, um ihr Profil, ihre laufenden Aufgaben, den Verlauf ihres Anwesenheitsstatus und die Überschreibungskapazität des Kanals anzuzeigen.

Hinweis:

- Alle Listen zeigen die Informationen in Echtzeit an. Sie werden automatisch in regelmäßigen Abständen von 30 Sekunden aktualisiert (bzw. wie in der *sn_channel_mgmt.list_auto_refresh.interval.seconds* Systemeigenschaft festgelegt). Sie können die Servicekanalkarten auch manuell aktualisieren, indem Sie auf Aktualisieren klicken ( )-Symbol.
- Die Listen **Alle Warteschlangen** und **Alle Mitarbeiter** haben einen standardmäßigen Sortier- und Filtermechanismus, mit dem Sie die Datensätze der ausgewählten Felder in standardmäßig festgelegter Sortierreihenfolge anzeigen können. Klicken Sie auf eine Spaltenüberschrift, um zwischen aufsteigender und absteigender Reihenfolge zu wechseln. Die Sortierreihenfolge wird beim Verlassen der Seite auf die Standardkonfiguration zurückgesetzt. Der Administrator kann die standardmäßige Sortierreihenfolge ändern, indem er mithilfe der Erweiterungspunkte eine Implementierung erstellt. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Erweiterungspunkte zur Konfiguration der Sortierreihenfolge verwenden.
- Wenn ein geplanter Bericht konfiguriert wurde, erhalten Sie am Ende jeden Tages eine E-Mail-Benachrichtigung mit der Arbeitszusammenfassung Ihrer Service Desk-Mitarbeiter.

Service Desk-Mitarbeiter durch Teilnahme an Chatunterhaltungen mit Endbenutzern unterstützen

Helfen Sie den Service Desk-Mitarbeitern in Echtzeit, indem Sie an ihren Chat-Gesprächen teilnehmen, und arbeiten Sie gemeinsam an den Datensätzen, indem Sie sich sofort mit den richtigen Personen in Verbindung setzen, um eine schnellere Lösung zu erreichen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_csm_wfo_workspa.manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Zeigen Sie die laufenden Chat-Interaktionen an, und sehen Sie nach, ob einer der Service Desk-Mitarbeiter die Kennzeichnung **Hilfe angefordert** auf **Ja** gesetzt hat. Anschließend können Sie den Interaktionsdatensatz

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

öffnen, alle Nachrichten anzeigen, die zwischen dem Endbenutzer und dem Service Desk-Mitarbeiter gewechselt wurden, sich mit dem Kontext vertraut machen und entscheiden, ob Sie über private Nachrichten an dem Gespräch mitwirken oder sich offen daran beteiligen möchten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Manager Workspace**an.
2. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
   - Klicken Sie auf der Zielseite auf die Punktzahl des Indikators **Hilfe angefordert**.
   - Klicken Sie auf die Kanäle ( ) Symbol, wählen Sie eine Warteschlange aus, und klicken Sie dann auf **Aktive Interaktionen** Registerkarte.
   - In **Listen** Seite klicken Sie auf **Konversationsüberwachung** > **Hilfe angefordert**an.
3. Klicken Sie auf den Interaktionsdatensatz, bei dem Sie an dem Gespräch teilnehmen möchten.
4. Klicken Sie auf **An Gespräch teilnehmen**, um eine Interaktion mit dem Service Desk-Mitarbeiter zu beginnen, oder auf **Private Nachricht senden**, um eine private Nachricht zu versenden, die nur der Service Desk-Mitarbeiter erhält.

Ergebnis

Eine Chatunterhaltung wird eingerichtet.

Den Zustand der Warteschlange nachverfolgen und analysieren

Überwachen Sie die Arbeitsauslastung Ihrer Service Desk-Mitarbeiter und den Status ihrer Arbeitselemente für die einzelnen Servicekanäle und Warteschlangen, damit Sie einen Eindruck davon erhalten, wie effizient die Arbeit durch die Warteschlange zu Ihren Service Desk-Mitarbeitern verschoben wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_csm_wfo_workspa.manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Verfolgen Sie in Echtzeit die Leistung für jede Warteschlange in Ihren Servicekanälen. Sie können Detailinformationen für bestimmte Warteschlangen anzeigen, um sich in Echtzeit die Berichte, die wartenden Arbeitselemente, die verfügbaren Service Desk-Mitarbeiter und den Status der laufenden Arbeit anzusehen. Anhand dieser Informationen können Sie sich ein Bild davon machen, wie effizient die Arbeit durch die Warteschlange zu Ihren Service Desk-Mitarbeitern verschoben wird. Mit diesen Informationen können Sie ermitteln, in welchen Warteschlangen alles gut läuft und in welchen Warteschlangen zusätzliche Service Desk-Mitarbeiter benötigt werden. Wenn Sie beispielsweise viele Service Desk-Mitarbeiter und wenig Arbeit sehen, können Sie für Ihre Service Desk-Mitarbeiter Kompetenzen für andere Warteschlangen empfehlen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:

- Die Datensätze in der Liste werden in der Sortierreihenfolge angezeigt, die für diese Spalte als Standard festgelegt ist. Klicken Sie auf eine Spaltenüberschrift, um zwischen aufsteigender und absteigender Reihenfolge zu wechseln. Die Sortierreihenfolge wird beim Verlassen der Seite auf die Standardkonfiguration zurückgesetzt. Beispielsweise wird die Spalte **Verfügbare Mitarbeiter** standardmäßig in absteigender Reihenfolge sortiert. Der Administrator kann stattdessen die aufsteigende Reihenfolge festlegen, indem er mit dem Erweiterungspunkt `sn_channel_mgmt.ChannelMgmtExtensionPoint` eine Implementierung erstellt. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Erweiterungspunkte zur Konfiguration der Sortierreihenfolge verwenden.
- Die Datensätze in der Liste werden regelmäßig im Abstand von 30 Sekunden aktualisiert. Der Administrator kann das Intervall mit der `sn_channel_mgmt.list_auto_refresh.interval.seconds` Eigenschaft ändern.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Manager Workspace**an.
2. Klicken Sie auf die Kanäle ( )-Symbol.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Alle Warteschlangen**.

Datensätze zur Nachverfolgung der Arbeitsauslastung und des Status von Service Desk-Mitarbeitern

Feld	Beschreibung
Name	Warteschlangenname, der für die Zuweisung und Weiterleitung der Arbeit an den Service Desk-Mitarbeiter verwendet wurde. Klicken Sie ihn an, um die mit der Warteschlange verbundenen Arbeitselemente und Service Desk-Mitarbeiter anzuzeigen.
Servicekanal	Name des Servicekanals, unter dem die Warteschlange kategorisiert ist. Klicken Sie ihn an, um die mit dem Kanal verbundenen Arbeitselemente und Service Desk-Mitarbeiter anzuzeigen.
Wartende Arbeitselemente	Anzahl der wartenden Arbeitselemente in der Warteschlange
Durchschnittliche Wartezeit	Durchschnittliche Zeit, die Arbeitselemente auf einen Service Desk-Mitarbeiter warten
Verfügbare Mitarbeiter	Anzahl der verfügbaren Service Desk-Mitarbeiter
Agents sind nicht verfügbar	Anzahl der nicht verfügbaren Service Desk-Mitarbeiter
Heute zugewiesene Arbeitselemente	Anzahl der Arbeitselemente, die an dem betreffenden Tag zugewiesen wurden
Heute abgebrochene Arbeitselemente	Anzahl der Arbeitselemente, die an dem betreffenden Tag abgebrochen wurden
Durchschnittliche Agent-Nutzung	Arbeitsauslastung/Kapazität des Service Desk-Mitarbeiters in Prozent. Der Prozentsatz wird aus

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	der **Gesamtkapazität** und der **Genutzten Gesamtkapazität** berechnet.
Servicelevel	Anzahl der Arbeitselemente, die schneller als die anvisierte Zielwartezeit der Warteschlange akzeptiert wurden.

Service Desk-Mitarbeitern manuell Arbeitselemente zuweisen

Ordnen Sie Service Desk-Mitarbeitern ausstehende Arbeitselemente zu, damit diese die Arbeit abschließen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_csm_wfo_workspa.manager

Stellen Sie sicher, dass der Service Desk-Mitarbeiter die relevanten Kompetenzen hat, verfügbar ist und auf mindestens eine Warteschlange im Servicekanal zugreifen kann.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die aktiven Arbeitselemente verbleiben in der Warteschlange, bis sie manuell zugewiesen werden, wenn einer der folgenden Gründe vorliegt:

- Der Service Desk-Mitarbeiter hat bereits die maximale Kapazität erreicht.
- Verfügbare Service Desk-Mitarbeiter haben die ihnen zugewiesenen Arbeitselemente nicht angenommen.
- Es sind keine Service Desk-Mitarbeiter mit den erforderlichen Kompetenzen verfügbar.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Manager Workspace**an.
2. Klicken Sie auf die Kanäle ( )-Symbol.
3. Wählen Sie das Arbeitselement mithilfe einer der folgenden Aktionen aus.

Navigation zu	Gehen Sie folgendermaßen vor
Registerkarte „Arbeit in Warteschlange“	Wählen Sie das Arbeitselement aus.
Seite „Servicekanal“	**a.** Klicken Sie auf einen Servicekanal. Beispiel: Chat. **b.** Klicken Sie auf die Registerkarte **Arbeitselemente**. **c.** Wählen Sie das Arbeitselement aus.
Alle Warteschlangen	**a.** Klicken Sie auf eine Warteschlange. **b.** Klicken Sie auf die Registerkarte **Arbeitselemente**. **c.** Wählen Sie das Arbeitselement aus.

Es werden die Liste der verfügbaren Service Desk-Mitarbeiter und dazugehörige Detailinformationen wie Anwesenheitsstatus, Verfügbarkeit, Kapazität, Zuweisungsgruppen (die Manager und Service Desk-Mitarbeiter gemeinsam haben) und passende Kompetenzen angezeigt.

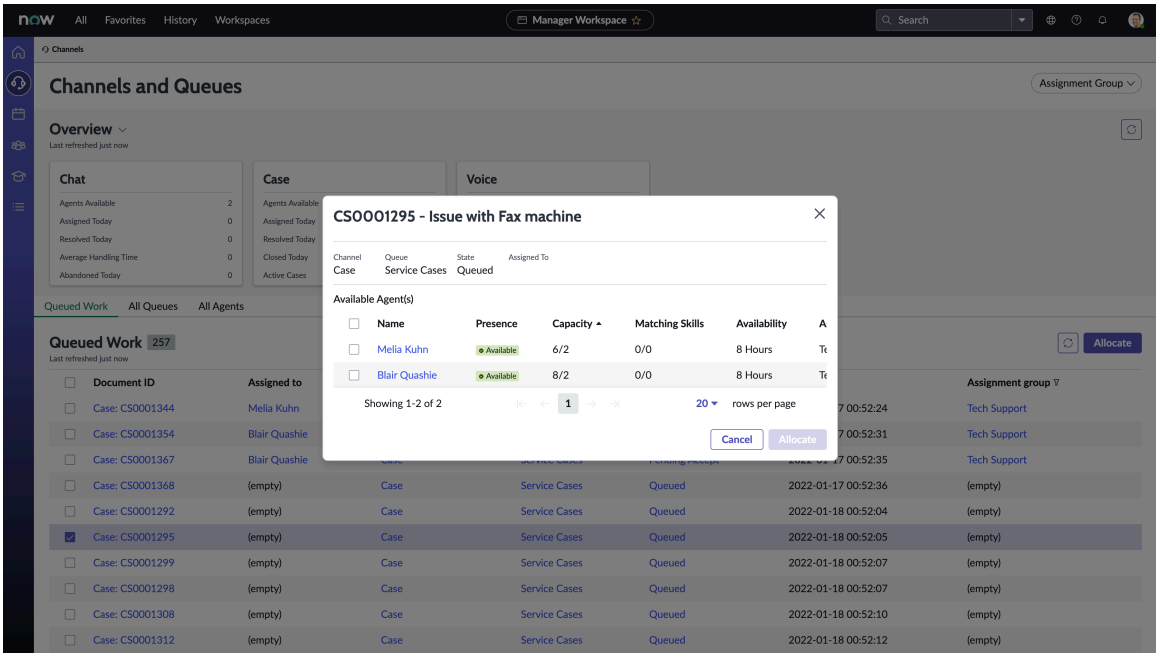
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Die Verfügbarkeitszeiten sind die aktuellen Schichtzeiten eines Service Desk-Mitarbeiters ohne die Pausenzeiten. Wenn die Schicht jedoch nicht begonnen hat, werden die verfügbaren Zeiten für die nächste Schicht angezeigt.

4. Wählen Sie den Service Desk-Mitarbeiter aus, dem das Arbeitselement zugewiesen werden soll. Beispiel: Wenn die Kapazität 0/4 beträgt, bedeutet dies, dass die maximale Kapazität des Service Desk-Mitarbeiters vier Arbeitselemente beträgt.

Hinweis: Sie können dem ausgewählten Service Desk-Mitarbeiter immer nur ein Arbeitselement auf einmal zuweisen.



5. Klicken Sie auf **Zuordnen**.
Eine Bestätigungsnachricht zeigt an, dass das Arbeitselement dem ausgewählten Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen wurde. Sie können die Bestätigungsnachricht anpassen, indem Sie der Tabelle sys_properties.list [sys_properties] die Systemeigenschaft [glide.awa.manual_assignment_message] hinzufügen. Der Service Desk-Mitarbeiter erhält folgende Warnung, dass ihm das Arbeitselement zugewiesen wurde:

   - Wenn der Service Desk-Mitarbeiter das Arbeitselement annimmt, ändert sich der Status von **Akzeptanz steht aus** zu **Akzeptiert**. Das Feld **Zugewiesen an** wird mit dem Namen des Service Desk-Mitarbeiters aktualisiert, und die betreffende KPI wird aktualisiert.
   - Wenn der Service Desk-Mitarbeiter das Arbeitselement ablehnt, ändert sich der Status zu **In der Warteschlange**.
   - Wenn der Service Desk-Mitarbeiter das Arbeitselement längere Zeit nicht annimmt, bleibt der Status weiterhin **Akzeptanz steht aus**. Sie müssen das Arbeitselement dann neu zuweisen.

Leistung des Service Desk-Mitarbeiters nachverfolgen und analysieren

Verfolgen Sie die Leistung eines Service Desk-Mitarbeiters in der Übersicht, um zu prüfen und zu analysieren, wie erfolgreich dieser Service Desk-Mitarbeiter arbeitet.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_csm_wfo_workspa.manager

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Zeigen Sie alle Service Desk-Mitarbeiter und ihren Status in Echtzeit an. Sie können folgende Detailinformationen zu einem bestimmten Service Desk-Mitarbeiter anzeigen.

- Echtzeitinformationen zu KPIs wie aktive Fälle, Interaktionen und andere Ablehnungen
- Überschreibungskapazität des Kanals
- Verfügbarkeit der Service Desk-Mitarbeiter und Verlauf ihres Anwesenheitsstatus
- Arbeitselemente mit dem Status **Akzeptanz steht aus**
- Interaktionen mit dem Status „Neu“, „In Arbeit“ und „Warten“
- Fälle mit dem Status „Neu“, „Offen“ und „Auf Info warten“
- Kompetenzen, Zeitplan und Profil
- Zugewiesene Schulungsaufgaben
- Detailangaben zu Benutzern und Gruppen, denen sie zugewiesen sind

Hinweis:

- Die Datensätze in der Liste werden in der Sortierreihenfolge angezeigt, die für diese Spalte als Standard festgelegt ist. Klicken Sie auf eine Spaltenüberschrift, um zwischen aufsteigender und absteigender Reihenfolge zu wechseln. Die Sortierreihenfolge wird beim Verlassen der Seite auf die Standardkonfiguration zurückgesetzt. Beispielsweise wird die Spalte mit dem **Anwesenheitsstatus** des Service Desk-Mitarbeiters standardmäßig in aufsteigender Reihenfolge sortiert. Der Administrator kann stattdessen die absteigende Reihenfolge festlegen, indem er mit dem Erweiterungspunkt `sn_channel_mgmt.ChannelMgmtExtensionPoint` eine Implementierung erstellt. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Erweiterungspunkte zur Konfiguration der Sortierreihenfolge verwenden.
- Die Datensätze in der Liste werden regelmäßig im Abstand von 30 Sekunden aktualisiert. Der Administrator kann das Intervall mit der `sn_channel_mgmt.list_auto_refresh.interval.seconds` Systemeigenschaft ändern.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Manager Workspace**an.
2. Klicken Sie auf die Kanäle ( )-Symbol.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Alle Mitarbeiter**.
4. Verfolgen Sie die Leistung des Service Desk-Mitarbeiters und analysieren Sie sie.

Feld	Beschreibung
Kundenservice-Mitarbeiter	Vor- und Nachname des Service Desk-Mitarbeiters. Klicken Sie auf den Namen des gewünschten Service Desk-Mitarbeiters, um seine Profilübersicht anzuzeigen.
Servicekanal	Dem Service Desk-Mitarbeiter zugeordneter Servicekanal, damit Sie wissen, welche Art von Arbeit der verfügbare Service Desk-Mitarbeiter übernehmen kann. Klicken Sie auf den Kanal, um die Liste der Arbeitselemente anzuzeigen.
Gesamtkapazität	Maximale Anzahl der Elemente, die Service Desk-Mitarbeitern automatisch zugewiesen werden können (ausstehende Überschreibungen).

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	○ Chat: Der Standardwert lautet 4. ○ Incident: Der Standardwert lautet 2.
Kapazität in Gebrauch	Anzahl der laufenden Arbeitselemente. Klicken Sie auf die Punktzahl, um die laufende Arbeit eines Service Desk-Mitarbeiters anzuzeigen.
Nutzung	Arbeitsauslastung/Kapazität des Service Desk-Mitarbeiters in Prozent. Der Prozentsatz wird anhand der **Gesamtkapazität** und der **Kapazität in Gebrauch** berechnet.
Anwesenheitsstatus	Aktueller Anwesenheitsstatus des Service Desk-Mitarbeiters. Zum Beispiel „Online“ oder „Offline“.
Kann Arbeit übernehmen	Status des Service Desk-Mitarbeiters, der das Arbeitselement annehmen soll
Zeit in Status	Zeitdauer, die der Service Desk-Mitarbeiter sich im derzeitigen Anwesenheitsstatus befindet.

5. Wählen Sie einen Service Desk-Mitarbeiter aus, um Detailinformationen anzuzeigen.
   Die Profilseite des Service Desk-Mitarbeiters wird angezeigt. Unter **Aktuelle Arbeit** werden die Daten der konfigurierten Leistungskennzahlen (KPIs) angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter KPIs für Service Desk-Mitarbeiter konfigurieren.

Kanalkapazität für einen Service Desk-Mitarbeiter überschreiben

Ändern Sie die Anzahl an Arbeitselementen, die ein Service Desk-Mitarbeiter standardmäßig für einen Servicekanal bearbeiten kann.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_csm_wfo_workspa.manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Standardmäßig ist die Überschreibungskapazität 12 Stunden lang gültig. Administratoren können diese Zeitdauer mit der *sn_channel_mgmt.awa_agent_temporary_override_time.minutes* Systemeigenschaft ändern. Die Kapazität wird nach der angegebenen Zeitdauer auf den vorherigen Wert zurückgesetzt. Die regelmäßige Aufgabe „Reset Temporary Capacity Override“ (Vorübergehende Kapazitätsüberschreibung zurücksetzen) wird alle zwei Minuten ausgeführt, überprüft ungültige oder abgelaufene überschriebene Kapazitäten und setzt sie auf den vorherigen Wert zurück. Sie können die Kanalkapazität nur für einen Service Desk-Mitarbeiter auf einmal überschreiben. Beachten Sie, dass ein Service Desk-Mitarbeiter, für den Sie die Kanalkapazität überschreiben möchten, mit Erweiterte Arbeitszuweisung und den erforderlichen Kanälen verknüpft sein muss.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Manager Workspace**an.
2. Navigieren Sie zur Profilseite eines Service Desk-Mitarbeiters.

Zur Festlegung der Überschreibungskapazität	Vorgehensweise
Von Kanälen aus	**a.** Klicken Sie auf die Kanäle ( )-Symbol. **b.** Klicken Sie auf die Registerkarte **Alle Mitar beiter**. **c.** Klicken Sie auf den Datensatz eines Service Desk-Mitarbeiters.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

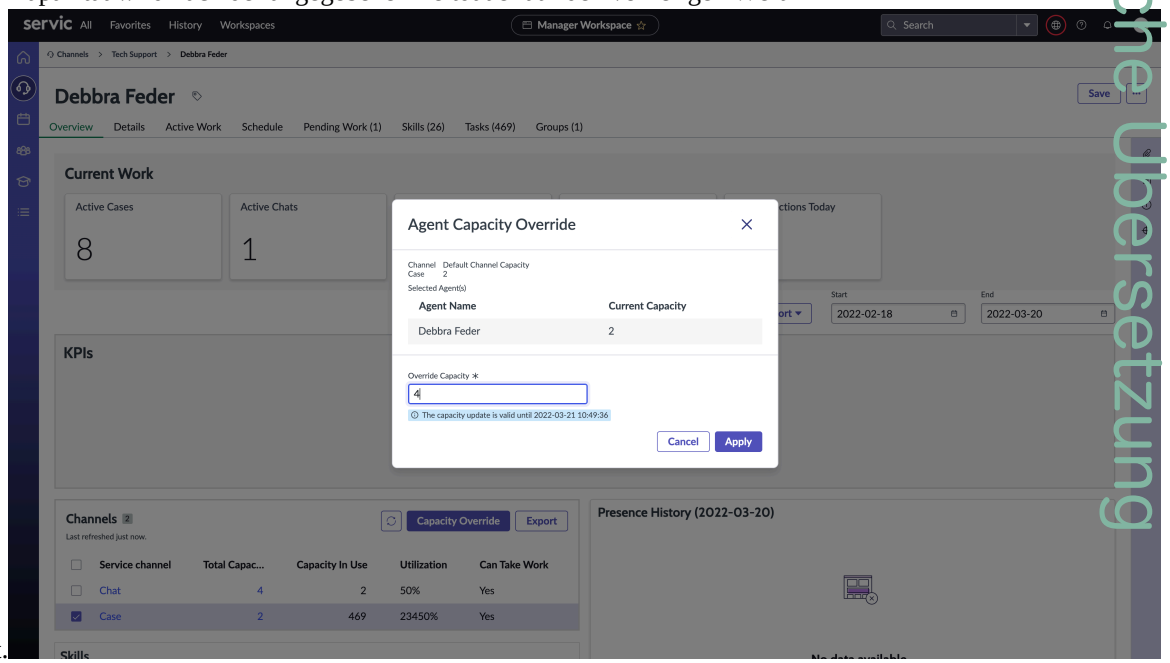
Zur Festlegung der Überschreibungskapazität	Vorgehensweise
Über Teams	**a.** Klicken Sie auf das Teams-Symbol ( ). **b.** Klicken Sie auf die KPI-Gruppe. **c.** Wählen Sie die Registerkarte **Gruppenmitglieder** aus. **d.** Klicken Sie auf den Datensatz eines Service Desk-Mitarbeiters.

Die Profilseite des Service Desk-Mitarbeiters wird angezeigt.

3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Übersicht**.
4. Wählen Sie im Abschnitt **Kanäle** den Servicekanal aus, für den Sie die Kapazität überschreiben möchten.
5. Klicken Sie auf **Kapazität überschreiben**.
   Die Seite **Überschreiben der Agent-Kapazität** wird angezeigt.
6. Geben Sie im Feld **Kapazität überschreiben** die neue Kapazität ein.
7. Klicken Sie auf **Übernehmen**.

Ergebnis

Der folgende Snapshot zeigt ein Beispiel für die Kapazitätsüberschreibung eines Mitarbeiters. Eine Nachricht zeigt an, dass die Kapazitätsaktualisierung für die festgelegte Dauer gültig ist. Die Kapazität wird nach der angegebenen Zeitdauer auf den vorherigen Wert zurückgesetzt.



Automatische Übersetzung

Sprachfunktionen mit Personaloptimierung für den Kundenservice verwenden

Verwenden Sie Sprachfunktionen, um Ihren menschlichen Service Desk-Mitarbeitern Fälle mit Bots abzunehmen. Sie können telefonische Interaktionen aufzeichnen, wenn Service Desk-Mitarbeiter Probleme lösen. Außerdem lassen sich diese Interaktionen überwachen, um die Qualität der Falllösungen zu bewerten und zu verbessern.

Mit der Anwendung Sprachfunktionen können Sie:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Ihren Mitarbeitern die Arbeit über den Sprachkanal ermöglichen und Anrufaufzeichnungen, Anruftranskripte und Berichte zu Stimmungsanalysen abrufen, wenn Service Desk-Mitarbeiter mit Anrufern interagieren. Sie können all diese Informationen in Personaloptimierung für den Kundenservice in der Anwendung Channel Management anzeigen.
- Anruftranskripte und die Stimmung von Benutzern nach Abschluss einer Interaktion analysieren, um Bewertungen zu erstellen, Feedback zu geben und Service Desk-Mitarbeiter zu schulen.
- Die Anwesenheit des Service Desk-Mitarbeiters in der Warteschlange synchronisieren.
- Zeigen Sie an Amazon Connect Kanal in Channel-Management. Sie können die Leistungsmetriken und anzeigen Berichte Der Service Desk-Mitarbeiter, die den Sprachkanal verwenden. Um auf die Berichte zuzugreifen, muss Ihr Anwendungsadministrator installieren Amazon Connect Spoke .

  Hinweis: Die folgenden Berichte zu Amazon Connect Kanal ist kostenpflichtig:

  - Kontakte im ACW-Status
  - Alter Des Ältesten Kontakts
  - Durchschnittliche Abbruchzeit

  Diese Berichte werden von erfasst Amazon Connect Verwenden `MetricData abrufen` Und `GetCurrentMetricData` APIs. Weitere Informationen zu den Preisen dieser Berichte finden Sie unter Amazon CloudWatch-Preise .

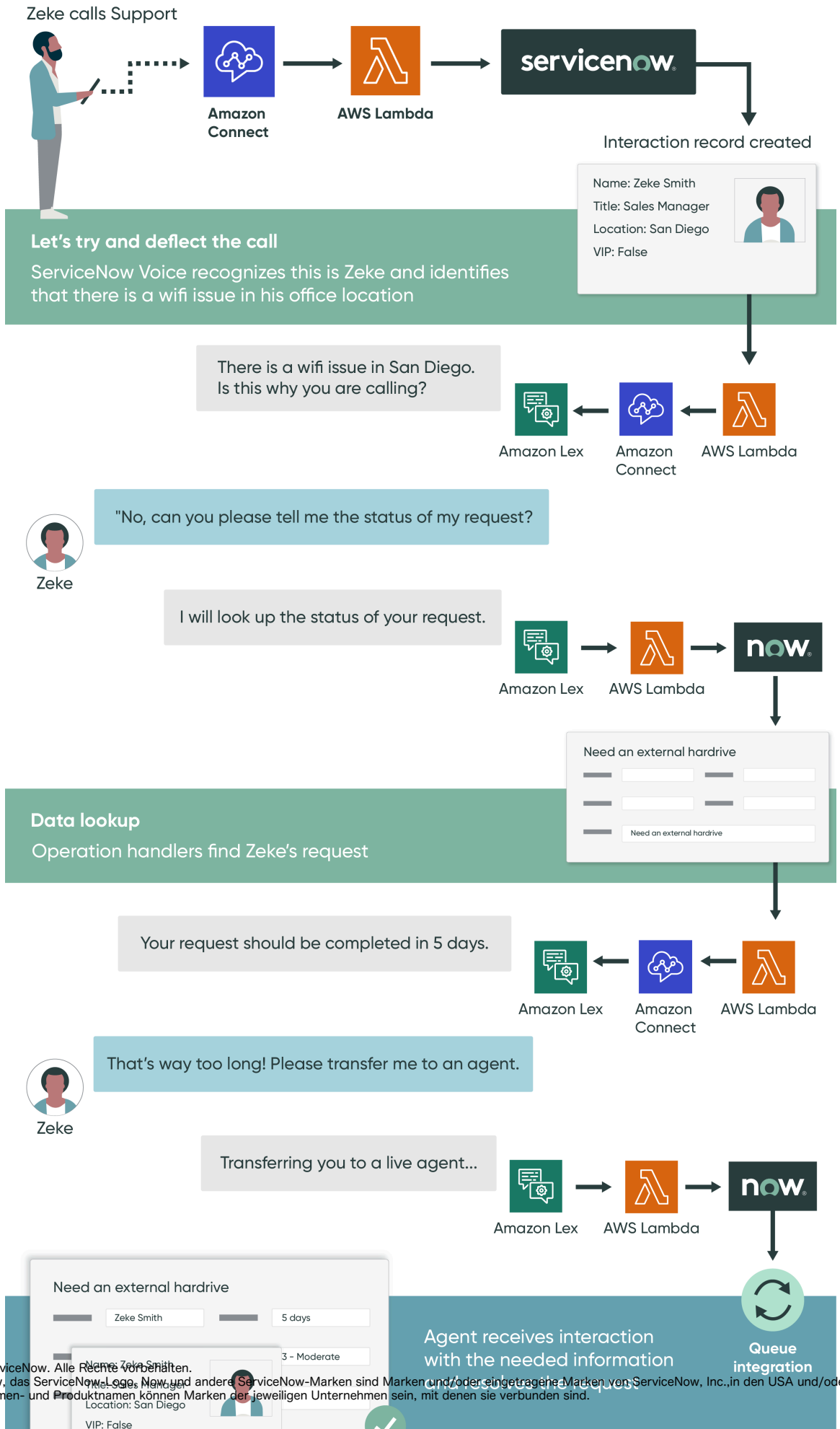
Hinweis: Sie können jeden Telefonservice von Drittparteien mit integrieren ServiceNowVoice Anwendung. Standardmäßig bietet Ihnen ServiceNowVoice die Möglichkeit zur Integration mit der Anwendung Amazon Connect.

Sie können die Metriken in den Amazon Connect-Telefonwarteschlangen visualisieren, die in Sprachfunktionen mit der Anwendung Channel Management über Personaloptimierung für den Kundenservice weitergeleitet werden. Die Sprachfunktionen Anwendungsverwendungen Erweiterte Arbeitszuweisung Um Daten aus dem zu melden Amazon Connect Warteschlangen.

Sprachfunktionen Amazon Connect-Integrations-Workflow

So wird das Sprachfunktionen mit Amazon Connect integriert:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorteile der Verwendung von Sprachfunktionen mit Personaloptimierung für den Kundenservice

Als Manager können Sie folgende Aufgaben durchführen:

- Anrufe Ihrer Service Desk-Mitarbeiter bei der Lösung von Kundenproblemen überwachen
- Ansicht synchronisiert anwesenheitsstatus des Service Desk In der Anwendung „Channel-Management“ in Personaloptimierung für den Kundenservice.
- Service Desk-Mitarbeiter anhand der Prüfung von Anruftranskripten und Aufzeichnungen ihrer Interaktionen bewerten.
- Stimmungen aus den Anruftranskripten analysieren und die Service Desk-Mitarbeiter damit trainieren und schulen.

Als Service Desk-Mitarbeiter können Sie:

- Vor der Beantwortung eingehender Anrufe Informationen zum Anrufer abrufen.
- Anruftranskripte analysieren und nach Abschluss einer Interaktion die Aufzeichnungen anhören.
- Mit automatisierter Nummernwahl ausgehende Anrufe tätigen.

Amazon Connect-Warteschlangen für CSM einer ServiceNow-Instanz zuordnen

Richten Sie Telefonwarteschlangen für Amazon Connect ein, um mit Personaloptimierung für den Kundenservice Einblick in die Warteschlangen zu erhalten.

Vorbereitungen

Aktivieren Sie das Plugin Erweiterte Arbeitszuweisung (com.glide.awa), um die Amazon Connect-Warteschlangen zu erstellen. Sie müssen dieses Plugin aktivieren, bevor Sie das Plugin „Cloud-Callcenter Core“ (sn_cti_core) aktivieren, um die beiden Anwendungen erfolgreich zu integrieren.

Nach Ihnen Installieren Sie ServiceNow Voice-Anwendungen , Wenn Sie aktivieren Erweiterte Arbeitszuweisung Plugin (com.Glide.awa) Amazon Connect Der Servicekanal (Telefon) wird in angezeigt Personaloptimierung für den Kundenservice.

Erforderliche Rolle: sn_csm_wfo_workspa.admin und sn_cti_amzn_cct.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Nachdem ein Service Desk-Mitarbeiter mit Personaloptimierung für den Kundenservice einen Anruf getätigt hat, können Sie Folgendes in Erfahrung bringen:

- Wer wie lange in der Warteschlange war
- Wie lange Anrufe dauern
- Welche Service Desk-Mitarbeiter wann verfügbar sind
- Wie viele Service Desk-Mitarbeiter verfügbar sind und wie sie derzeit eingesetzt werden

Wenn Sie die Demodaten und den Beispiel-Kontakt-Flow installieren, wird die Standardwarteschlange angezeigt:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Amazon Connect-Telefonwarteschlangen

Warteschlange, an die die Anrufe weitergeleitet werden	Wenn
Standardwarteschlange	Eine Äußerung ist generisch, z. B. „Ich möchte mit einem Mitarbeiter sprechen“.
VIP-Warteschlange	Ein Benutzer mit aktiviertem Feld „VIP“ ruft beim Support an.
Support für IT-Geräte	Eine Äußerung bezieht sich auf Support für IT-Geräte oder Hardwareprobleme.
Anwendungssupport	Eine Äußerung bezieht sich auf Support für Anwendungen.

Wenn Sie beispielsweise die Demodaten installieren, steht die Standardwarteschlange zur Weiterleitung von Anrufen mit allgemeinen Äußerungen wie „Ich möchte mit einem Mitarbeiter sprechen“ zur Verfügung.

Ein Weiterleitungsprofil verknüpft Warteschlangen mit Service Desk-Mitarbeitern. Jeder Service Desk-Mitarbeiter muss in der Amazon Connect-Instanz, die mit der ServiceNow-Instanz integriert wird, ein Weiterleitungsprofil haben. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Weiterleitungsprofil erstellen .

Hinweis:

- Sie können jedes Profil mehreren Amazon Connect-Warteschlangen für Service Desk-Mitarbeiter zuordnen.
- Sie müssen jede dieser Warteschlangen für Service Desk-Mitarbeiter über eine ARN-Nummer aus Amazon Connect mit der entsprechenden Warteschlange des Service Desk-Mitarbeiters in Ihrer ServiceNow-Instanz verknüpfen . Durch diese Verknüpfung können Sie Berichte zu Warteschlangenstatistiken und Anrufmetriken in Personaloptimierung für den Kundenservice erstellen.

Prozedur

1. Erstellen Sie Platzhalterwarteschlangen für einen Amazon Connect-Servicekanal (Telefon), wenn Sie zusätzliche Warteschlangen benötigen.
   Weitere Informationen zum Erstellen der Warteschlange finden Sie unter Erstellen Sie eine Arbeitselementwarteschlange .

   Hinweis: Fügen Sie beim Erstellen der Platzhalterwarteschlangen keine Weiterleitungsbedingungen für Arbeitselemente hinzu.

2. Ordnen Sie den Warteschlangendatensatz für ServiceNow Erweiterte Arbeitszuweisung (AWA) der ARN für die AWS-Warteschlange (Amazon Web Services) zu.
   a. In Amazon Connect Instanz, navigieren Sie zu **Weiterleitung** > **Warteschlangen**an.
   b. Wählen Sie eine Warteschlange aus.
   c. Kopieren Sie die ARN für die Warteschlange.
   d. In ServiceNow Instanz, navigieren Sie zu **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Warteschlangen** Und wählen Sie die entsprechende Warteschlange aus.
   e. Geben Sie im Feld **Cloud Call Center Source ID** (Quell-ID des Cloud-Callcenters) die ARN-Nummer ein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

f. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

g. Wiederholen Sie diese Schritte für jede Warteschlange.

3. Fügen Sie einer Warteschlange Zuweisungsgruppen hinzu.

a. Wählen Sie eine Warteschlange mit Arbeitselementen aus.

b. Klicken Sie auf die zugehörige Liste **Prioritäten der Gruppenwarteschlange**.

Hinweis: Sie müssen das Formular konfigurieren, um diese zugehörige Liste anzuzeigen.

c. Klicken Sie auf **Neu**.

d. Fügen Sie im Feld **Gruppe** eine Zuweisungsgruppe mit Service Desk-Mitarbeitern hinzu, die diese Warteschlange bearbeiten können.

e. Wählen Sie im Feld **Reihenfolge** die Reihenfolgenummer der Zuweisungsgruppe aus. Dies ist die Reihenfolge für die Prioritäten von Zuweisungsgruppen bei der Bearbeitung eingehender Anrufe.

f. Klicken Sie auf **Absenden**.

Anrufe von Mitarbeitern überwachen

Überwachen Sie die Anrufe Ihrer Kundenservice-Mitarbeiter, wenn sie mit Personaloptimierung für den Kundenservice Probleme externer Anrufer lösen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_csm_wfo_workspa.manager

Außerdem benötigen Sie eine aktive Sitzung mit Amazon Connect und müssen Live-Gespräche überwachen können. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Live-Gespräche überwachen .

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn die Amazon Connect-Anwendung einen Anruf von einer externen Quelle beantwortet, wird ein Interaktionsdatensatz erstellt.

Prozedur

1. Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter in Personaloptimierung für den Kundenservice mit einem externen Anrufer spricht, können Sie den Anruf Ihres Service Desk-Mitarbeiters überwachen.
2. Öffnen Sie die aktive Interaktion während des laufenden Telefongesprächs.
3. Klicken Sie auf **Monitor Call (Anruf überwachen)**, und hören Sie sich den Anruf in Amazon Connect an.

Für den Amazon Connect-Telefonkanal Transkripte und Stimmungen analysieren

Analysieren Sie die Anrufaufzeichnungen, Transkripte und Stimmungsberichte Ihres Service Desk-Mitarbeiters. Mit diesen Informationen können Sie die Anrufqualität bewerten und Ihre Service Desk-Mitarbeiter schulen, zukünftige Anrufe besser zu bearbeiten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cti_core.user_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter mit einem externen Anrufer interagiert, wird der Anruf aufgezeichnet und transkribiert. Die Anwendung kennzeichnet jede Aussage in einem

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Transkript mit einer Stimmungspunktzahl. Nach Abschluss eines Anrufs wird automatisch ein Stimmungsbericht generiert.

Hinweis: Der Manager muss eine aktive Amazon Connect-Sitzung haben, um die Transkripte und Stimmungen anzuzeigen. Die Transkripte und Stimmungen werden In der Anwendung Amazon Connect generiert. Anschließend werden sie in Personaloptimierung für den Kundenservice in der Anwendung „Kanäle“ angezeigt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Manager Workspace**an.
2. Wählen Sie einen Interaktionsdatensatz aus, um Transkripte und Stimmungen zu analysieren.

So analysieren Sie Transkripte und Stimmungen	Vorgehensweise
Von Kanälen aus	**Hinweis:** Sie können für alle Interaktionen, die heute geschlossen wurden, Transkripte und Stimmungen anzeigen. **a.** Klicken Sie auf die Kanäle ( )-Symbol. **b.** Klicken Sie auf **Amazon Connect (Telefon)**. **c.** Wählen Sie einen Interaktionsdatensatz aus.
Über Teams	**a.** Klicken Sie auf das Teams-Symbol ( ). **b.** Wählen Sie ein Team aus. **c.** Wählen Sie einen Benutzer aus. **d.** Wählen Sie eine KPI aus. **e.** Wählen Sie einen Interaktionsdatensatz aus.
Über Coaching	**Hinweis:** Wenn Bewertungen von Anrufen ausgelöst werden, können Sie für diese Interaktionen Anruftranskripte und Stimmungen anzeigen. **a.** Klicken Sie auf das Coaching-Symbol ( ). **b.** Klicken Sie auf die Registerkarte **Aktive Bewertungen**. **c.** Wählen Sie eine Bewertung aus.
Über Listen	**a.** Klicken Sie auf die Listen ( ) Symbol. **b.** Wählen Sie einen Interaktionsdatensatz aus.

3. Klicken Sie auf **Anrufanalyse**.
   Der Anwendung Amazon Connect generiert Interaktionen und Stimmungsanalyse und zeigt sie in Personaloptimierung für den Kundenservice als Bericht an.
4. **Wahlweise:** Für den Amazon Connect-Telefonkanal Transkripte und Stimmungen analysieren Und weisen Sie Schulungen zu, um die Service Desk-Mitarbeiter zu coachen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kompetenzen für Ihre Teams in Personaloptimierung für den Kundenservice analysieren

Fügen Sie Gruppen Kompetenzen hinzu, und zeigen Sie Kompetenzzuweisungen für Ihre Teams an.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: skill_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Manager Workspace**an.
2. Klicken Sie auf das Teams-Symbol ( ).
3. Wählen Sie ein Team aus, für das Sie Kompetenzen analysieren möchten.
4. Fügen Sie dem Team eine Kompetenz hinzu.
   a. Klicken Sie auf der Registerkarte **Kompetenzen** auf **Neu**.
   b. Wählen Sie im Feld **Kompetenz** eine Kompetenz aus.
   c. Wählen Sie im Feld **Kompetenzniveau** ein Niveau für die gewünschte Kompetenz aus.
   d. Wählen Sie im Feld **Geerbt von** die Kompetenz aus, von der diese Kompetenz übernommen wurde.
   e. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Sie können auf eine Kompetenz klicken, um Kompetenzdaten zu analysieren, z. B. die Anzahl der Benutzer oder Aufgaben mit dieser Kompetenz, die allgemeine Kompetenzabdeckung und wie viele Experten Sie derzeit mit dieser Kompetenz haben.

Mit dem Arbeitsplaner in Personaloptimierung für den Kundenservice Arbeit zuweisen

Verwalten Sie die Arbeitszuweisungen Ihrer Teams, indem Sie Ihre Arbeitswarteschlange so anpassen, dass die relevantesten Arbeitselemente angezeigt werden.

Erhalten Sie Einblicke darüber, welche Service Desk-Mitarbeiter aufgrund ihrer obligatorischen und optionalen Kompetenzen zur Bearbeitung einer Aufgabe empfohlen wurden.

Arbeit auf Grundlage der Kompetenzen und Kapazität Ihres Teams zuweisen

Planen Sie die Arbeit Ihrer Teams, und weisen Sie Arbeitselemente wie Incidents, Probleme, Change-Anforderungen oder Interaktionen auf Grundlage von Kompetenzen, Verfügbarkeit und Kapazität zu. Zeigen Sie die Schichten, Events und Arbeitszuweisungen Ihrer Teams an, oder weisen Sie die Arbeitselemente von einem zentralen Ort aus zu.

Vorbereitungen

Hinweis: Für Ereigniskategorien, die Sie im Kalender anzeigen möchten, muss Ihr Administrator der Systemeigenschaft `sn_wfo_work_sched.shift_data_categories` Sys-IDs hinzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Referenz für Arbeitsplanerkomponenten in Personaloptimierung für den Kundenservice.

Erforderliche Rolle: sn_wfo_work_sched.manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Analysieren Sie die Aufgaben, die Ihren Service Desk-Mitarbeitern zugewiesen sind, und deren tatsächliche Schichtpläne. Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter während des

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zeitraums, in der die Aufgabe zu erledigen ist, nicht arbeitet, können Sie die Aufgabe auf Grundlage der Verfügbarkeit von Service Desk-Mitarbeitern neu zuweisen.

Hinweis:

- Jeder Aufgabentyp wird in der Farbe angezeigt, die in der Warteschlangenkonfiguration festgelegt ist.
- Sie können Stichwörter in das **Suchfeld** in der Sidebar eingeben, um eine Karte zu durchsuchen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Manager Workspace**an.
2. Klicken Sie auf das Symbol **Arbeitsplaner**.
   - Sie können die Arbeitsschichten aller Service Desk-Mitarbeiter für alle von Ihnen verwalteten Teams anzeigen. Wenn Sie die Schicht auswählen, werden im Popup-Fenster die Schichtdetails angezeigt, z. B. die Schichtzeitspanne und die Pausenzeiten der Service Desk-Mitarbeiter.
   - Wählen Sie im kontextbezogenen Seitenbereich das Filtersymbol ( ) und dann einen beliebigen Filter aus, fügen Sie die gewünschten Kriterien hinzu, und wählen Sie **Anwenden**, um im Kalender einzugrenzen, welche Teammitglieder angezeigt werden. Die Filter können auf der Zuweisungsgruppe, den Kompetenzen, dem Standort, dem Zeitplan oder dem Schichtplan der Teammitglieder beruhen.
3. **Wahlweise:** Wenn Sie keine Warteschlangenkonfigurationen in haben Arbeitsplaner, Wählen Sie das Symbol für Warteschlangeneinstellungen ( ) Und aktivieren Sie dann bis zu fünf Arbeitselementtypen. Die Anwendung erstellt für jeden aktivierten Arbeitselementtyp eine Warteschlangenkonfiguration und entsprechende Filter.
4. **Wahlweise:** Erstellen Sie eine Warteschlangenkonfiguration.
   a. Wählen Sie **Warteschlangenkonfigurationen**.
   b. Wählen Sie in der Liste **Meine Warteschlangenkonfigurationen** die Option **Neu**.
   c. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Name	Beschreibung
Name	Name für die Warteschlangenkonfiguration.
Arbeitskonfiguration	Arbeitskonfigurationstyp, den Sie für die Warteschlangenkonfiguration verwenden möchten.
Farbe	Farbe des Arbeitselements im Kalender.
Reihenfolge	Ordnungszahl zur Bestimmung der Reihenfolge, in der die Warteschlangenkonfiguration in Arbeitsplaner angezeigt werden soll.
Übereinstimmungsregel	Übereinstimmungsregel für den Arbeitselementtyp.

   d. Wählen Sie **Speichern**.
5. Analysieren Sie Arbeit und Zeitplan Ihrer Teams.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Wählen Sie im Menü **Warteschlange** ein Arbeitselement aus, um zugehörige Aufgaben anzuzeigen.

Wenn Sie beispielsweise **Nicht zugewiesene Incidents** auswählen, können Sie alle Aufgaben im Zusammenhang mit der Warteschlange für nicht zugewiesene Incidents anzeigen.

Sie können eine Zeitzone auswählen, um den Zeitplan für Mitarbeiter in dieser Zeitzone anzuzeigen.

b. Analysieren Sie die Aufgaben und Arbeitsschichten für jeden Service Desk-Mitarbeiter im Kalender. Sie können Paginierung verwenden, um durch die Arbeitsschichten zu scrollen.

6. Weisen Sie Service Desk-Mitarbeitern Arbeitselemente zu.

a. Wählen Sie eine Aufgabe aus, die Sie einem Service Desk-Mitarbeiter zuweisen möchten.

Wenn Sie die Option **Nur vorgeschlagene anzeigen** aktivieren, können Sie standardmäßig auswählen, ob Teammitglieder auf Grundlage ihrer Verfügbarkeit, ihrer Kompetenzen oder ihrer Zeitzone angezeigt werden. Die Rangfolge der Teammitglieder beruht auf entsprechenden Zuweisungsregeln, die für die einzelnen Kriterien festgelegt sind. Arbeitsplaner evaluiert mit der Zuweisungs-Workbench, welche Service Desk-Mitarbeiter für die Bearbeitung von Aufgaben geeignet sind.

Sie können eines oder mehrere dieser Kriterien auswählen. Die Rangfolge der Teammitglieder beruht auf den ausgewählten Kriterien:

- **WFO – Verfügbarkeit** – Die Anzahl der Stunden, die das Teammitglied verfügbar ist.
- **WFO – Obligatorische Kompetenzen** – Wenn der Aufgabe obligatorische und optionale Kompetenzen zugeordnet sind, zeigt der Arbeitsplaner zuerst die Service Desk-Mitarbeiter an, die über alle obligatorischen Kompetenzen verfügen, und dann die Mitarbeiter, die über die optionalen Kompetenzen verfügen.
- **WFO – Optionale Kompetenzen** – Wenn der Aufgabe nur optionale Kompetenzen zugeordnet sind, werden die Service Desk-Mitarbeiter mit den optionalen Kompetenzen in der Liste angezeigt.
- **WFO – Zeitzonenüberschneidung** – Differenz zwischen der Zeitzone der Aufgabe und der Benutzerzeitzone. Wenn sich der Benutzer beispielsweise an der Westküste der USA (Pacific Time Zone) und der Aufgabenstandort an der Ostküste (Eastern Time Zone) befindet, wird **+3** angezeigt. Wenn der Standort der Aufgabe Hawaii ist, wird **-3**angezeigt.

Informationen zum Hinzufügen eigener Übereinstimmungsregeln finden Sie unter Kriterien für Übereinstimmungsregel im Arbeitsplaner erstellen.

All diese Kriterien beruhen auf der Rangfolgemethode **Mehr ist besser**, bei der ein höherer Wert Vorrang hat. Wenn zum Beispiel das Kriterium „WFO – Obligatorische Kompetenzen“ aktiviert ist, werden Teammitglieder höher eingestuft, wenn sie mehr von den Kompetenzen haben, die für die Bearbeitung des Arbeitselements obligatorisch sind.

Wenn für jedes Kriterium eine Übereinstimmung von 100 % vorliegt, werden die Werte grün angezeigt. Wenn nicht, werden die Werte gelb angezeigt. Wenn alle Kriterien zu 100 % erfüllt sind, werden die übereinstimmenden Detailinformationen grün angezeigt. Wenn nicht, werden sie gelb angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

b. Wählen Sie den Service Desk-Mitarbeiter, dem Sie die Aufgabe zuweisen möchten, im Arbeitsplaner-Kalender aus.

c. Klicken Sie, und ziehen Sie die Maus im Kalender über die Zeitspanne, für die der Service Desk-Mitarbeiter an der Aufgabe arbeiten soll.
Die Aufgabe ist dem Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen. Sie können auch die Dauer der Zeitspanne ändern oder die Aufgabe durch Ziehen der Zeitspanne einem anderen Service Desk-Mitarbeiter zuweisen.

> **Hinweis:** Wenn Sie in der Arbeitswarteschlange eine Aufgabe auswählen, die einem Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen wurde, scrollt die Anwendung automatisch zu der Seite mit der Zeitspanne für die Aufgabe und zeigt den Zeitplan für den Service Desk-Mitarbeiter an.

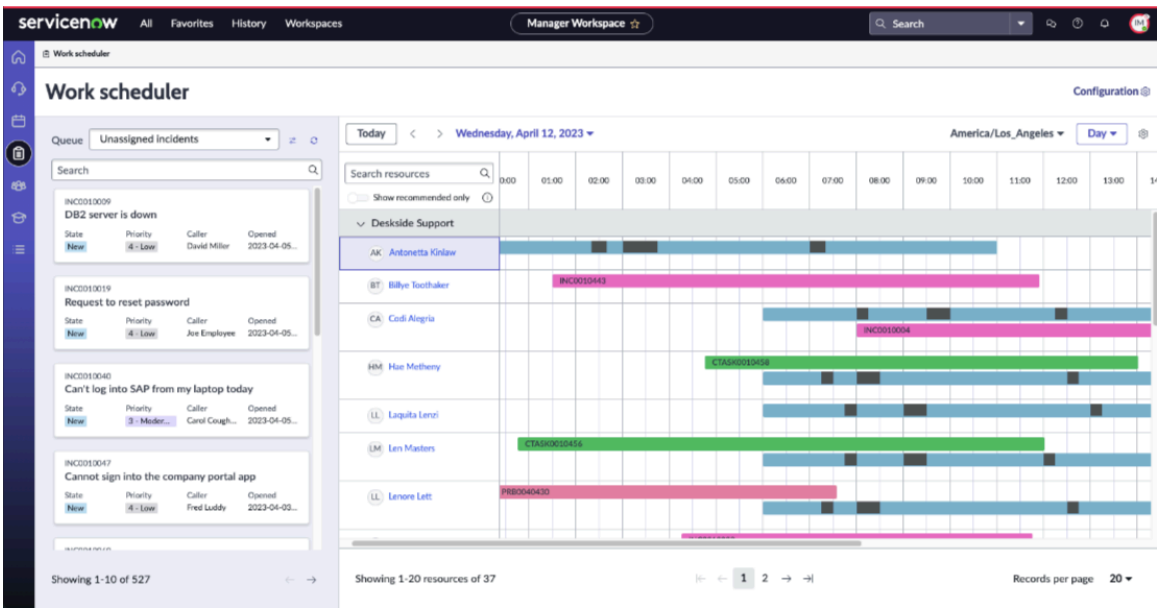
7. Wahlweise: Aktualisieren Sie ein Arbeitselement aus dem Kalender.

a. Klicken Sie im Kalender auf die Aufgabe, die Sie aktualisieren möchten.

b. Klicken Sie auf das Symbol „Bearbeiten“, um auf einen Arbeitselementdatensatz zuzugreifen.

c. Nehmen Sie im Formular die erforderlichen Aktualisierungen vor.

d. Wählen Sie **Aktualisieren**.



Kriterien für Übereinstimmungsregel im Arbeitsplaner erstellen

Fügen Sie Kriterien für eine Übereinstimmungsregel hinzu, damit Teammitgliedern aufgrund dieser Regel Arbeitselemente zugewiesen werden können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden standardmäßig verfügbaren Übereinstimmungsregeln beruhen auf dem Übereinstimmungstyp für Auswahlkriterien:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Regelname	Name der Arbeitskonfiguration	Tabelle	UX-App-Route
Incident-Übereinstimmungsregel	Incidents	Incident [incident]	Incident
Problem-Übereinstimmungsregel	Probleme	Problem [problem]	Problem
Übereinstimmungsregel für angeforderte Elemente	Angeforderte Elemente	Angefordertes Element [sc_req_item]	Angefordertes Element
Anforderungs-Übereinstimmungsregel	Anforderungen	Anforderung [sc_request]	Anforderung
Katalogaufgaben-Übereinstimmungsregel	Katalogaufgabe	Katalogaufgabe [sc_task]	Katalogaufgabe
Change-Anforderungs-Übereinstimmungsregel	Change-Anforderung	Change-Anforderung [change_request]	Change-Anforderungen
Change-Aufgaben-Übereinstimmungsregel	Change-Aufgabe	Change-Aufgabe [change_task]	Change-Aufgabe

Informationen zur Funktionsweise von Übereinstimmungskriterien finden Sie unter Übereinstimmungskriterien für Arbeitselemente im Arbeitsplaner.

Die folgenden vier Kriterien sind standardmäßig verfügbar:

- WFO – Obligatorische Kompetenzen
- WFO – Verfügbarkeit
- WFO – Optionale Kompetenzen
- WFO – Zeitzonenüberschneidung

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsplaner** > **Übereinstimmungsregeln**an.
2. Wählen Sie in der Liste der Übereinstimmungsregeln eine Regel aus, zum Beispiel **Incident matching rule (Incident-Übereinstimmungsregel)**.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Kriterien auswählen“ **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.
   Informationen zur Erstellung neuer Übereinstimmungskriterien finden Sie unter Zuordnungskriterien für die Zuweisungs-Workbench erstellen.
5. Wählen Sie **Absenden**.

Übereinstimmungskriterien für Arbeitselemente im Arbeitsplaner

Die Zuweisungs-Workbench verwendet konfigurierbare Übereinstimmungskriterien, z. B. Kompetenzen und Verfügbarkeit, um die Kundenservice-Mitarbeiter einer ausgewählten Gruppe zu bewerten und eine allgemeine Rangliste zu erstellen.

Es gibt drei Arten von Übereinstimmungskriterien:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Einfache Übereinstimmung**: Erstellt 1-zu-1-Zuordnungen, z. B. die Zuordnung der Zeitzone eines Kundenservice-Mitarbeiters zur Zeitzone eines Aufgabenstandorts.
- **Zusammenfassung**: Verwendet eine einfache Abfrage und gibt ein aggregiertes Ergebnis zurück. Wählen Sie für einen Aggregattyp eine Tabelle aus, und erstellen Sie einen Filter. Wählen Sie dann ein Zusammenfassungsfeld aus, z. B. das Feld **zugewiesen an** Dieser Abfragetyp gibt eine Gruppe von Benutzern zurück.
- **Geskriptet**: Verwendet eine geskriptete Abfrage, die eine Liste von Benutzern zurückgibt.

In der Zuweisungs-Workbench werden mehrere Übereinstimmungskriterien bereitgestellt:

- **Verfügbarkeit heute**: Die Verfügbarkeit wird basierend auf dem Arbeitszeitplan des Kundenservice-Mitarbeiters, der zugewiesenen Arbeit und der persönlichen Freizeit berechnet. Je mehr Verfügbarkeit ein Kundenservice-Mitarbeiter hat, desto höher ist der Beitrag zum Gesamtrang des Mitarbeiters.
- **Übereinstimmende Kompetenzen**: Anzahl der Mitarbeiterkompetenzen, die den für den Incident erforderlichen Kompetenzen entsprechen. Je mehr Kompetenzen übereinstimmen, desto höher ist der Beitrag zum Gesamtrang des Mitarbeiters.
- **Übereinstimmende Kompetenzen – Support für obligatorische Kompetenzen**: Berechnet die Anzahl der Mitarbeiter-Kompetenzen, die den obligatorischen Kompetenzen entsprechen. Dies geschieht, indem alle Mitarbeiter herausgefiltert werden, die nicht über die obligatorischen Kompetenzen verfügen, und die verbleibenden Mitarbeiter klassifiziert werden. Je mehr Kompetenzen übereinstimmen, desto höher ist der Beitrag zum Gesamtrang des Mitarbeiters.

  Hinweis: Wenn Sie die Funktion „Obligatorische Kompetenzen“ verwenden, verwenden Sie das Kriterium **Übereinstimmende Kompetenzen – Support für obligatorische Kompetenzen**, um Mitarbeiter mit der für einen Incident identifizierten Obligatorische Kompetenzen werden konfiguriert abzugleichen.

- **Assigned Incidents (Zugewiesene Incidents)**: Anzahl der Incidents, die diesem Service Desk-Mitarbeiter bereits zugewiesen wurden. Je mehr Incidents zugewiesen sind, desto geringer ist der Beitrag zum Gesamtrang des Mitarbeiters.
- **Zuletzt zugewiesen**: Im Interesse des Ausgleichs der zugewiesenen Arbeit wird der Mitarbeiter basierend auf der zuletzt zugewiesenen Arbeit priorisiert.

Zur Erstellung übereinstimmender Kriterien wählen Sie den Typ aus und verwenden die Felder dieses Typs zum Erstellen der Abfrage. Nach der Erstellung von Zuordnungskriterien können Sie eine Konfiguration für die Zuweisungs-Workbench erstellen, indem Sie Zuordnungsregeln des Typs **Auswahlkriterien** erstellen und die gewünschten Zuordnungskriterien auswählen.

Im Rahmen der Auswahl der Übereinstimmungskriterien für die Workbench-Konfiguration können Sie für jedes einzelne Kriterium die folgenden Einstellungen angeben:

- Rangfolge und Anzeigenutzung
- Rangfolgemethode
- Gewichtung der Rangfolge
- Schwellenwert
- aktiv/inaktiv

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rangfolge und Anzeigenutzung

Geben Sie im Feld **Verwenden für** an, wie das Übereinstimmungskriterium verwendet werden soll:

- Rangfolge und Anzeige: Verwenden Sie das Kriterium, um die Kundenservice-Mitarbeiter-Rangfolge zu bestimmen, und zeigen Sie sie in einer Spalte in der Workbench an.
- Nur Anzeige: Zeigt das Kriterium in einer Spalte in der Workbench an, verwendet es jedoch nicht zur Bestimmung der Kundenservice-Mitarbeiter-Rangfolge.
- Nur Rangfolge: Verwendet das Kriterium zur Bestimmung der Kundenservice-Mitarbeiter-Rangfolge, zeigt es jedoch nicht in der Workbench an.

Rangfolgemethode

Es gibt zwei Rangfolgemethoden:

- Mehr ist besser: Zum Beispiel ist mehr Verfügbarkeit besser, wenn die Kundenservice-Mitarbeiter-Rangfolge bestimmt wird.
- Weniger ist besser: Beispielsweise sind beim Bestimmen der Mitarbeiterrangfolge weniger zugewiesene Incidents besser.

Gewichtung

Jedes Übereinstimmungskriterium hat eine zugewiesene Gewichtung. Standardmäßig weist das Übereinstimmungskriterium eine zugewiesene Gewichtung von 10 auf. Sie können den Kriterien, die wichtiger sind, eine höhere Gewichtung zuweisen.

Schwellenwert

Ein Schwellenwert legt eine Mindestanforderung für ein Kriterium fest. Legen Sie beispielsweise den Schwellenwert für das Kriterium „Übereinstimmende Kompetenzen“ auf 3 fest, wenn Sie nur die Kundenservice-Mitarbeiter sehen möchten, die mindestens drei der erforderlichen Kompetenzen für eine Aufgabe haben. Legen Sie für die Verfügbarkeit den Schwellenwert auf die gewünschte Anzahl von Stunden fest, um nur die Kundenservice-Mitarbeiter anzuzeigen, die die Mindestanzahl an verfügbaren Arbeitsstunden haben. Sie können den Schwellenwert in der zugehörigen Liste **Kriterien auswählen** im Übereinstimmungsregel-Formular festlegen. Personalisieren Sie ggf. die Liste, und fügen Sie die Spalte **Schwellenwert** hinzu.

Aktiv/inaktiv

Der Übereinstimmungsregel können mehrere Übereinstimmungskriterien zugeordnet sein, die die Konfiguration der Zuweisungs-Workbench bestimmen. Jedes einzelne Kriterium kann auf aktiv oder inaktiv gesetzt werden. Das Ändern dieser Einstellung wirkt sich unmittelbar auf die Kundenservice-Mitarbeiter-Rangfolge aus. Sie können diese Änderung in der zugehörigen Liste **Kriterien auswählen** im Übereinstimmungsregel-Formular vornehmen. Personalisieren Sie ggf. die Liste, und fügen Sie die Spalte **Aktiv** hinzu.

Kundenservice-Mitarbeiter-Rangfolge berechnen

Die Zuweisungs-Workbench fügt die Werte der Übereinstimmungskriterien und ihrer jeweiligen Gewichtung hinzu und wendet diese Werte an, um die Kundenservice-Mitarbeiter-Gesamtrangfolge zu bestimmen.

1. Berechnen Sie eine Zahl für jedes Kriterium.
2. Multiplizieren Sie diese Zahl mit der Gewichtung des Kriteriums.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Dividieren Sie das Ergebnis durch die Summe aller Kriterien.
4. Wiederholen Sie diese Schritte für jedes Kriterium, und fügen Sie die Ergebnisse hinzu.

Das folgende Beispiel zeigt, wie die Rangfolge für einen Kundenservice-Mitarbeiter mit diesen Übereinstimmungskriterien-Werten bestimmt wird:

- Übereinstimmende Kompetenzen mit Support für obligatorische Kompetenzen: 5/6
- Verfügbarkeit heute: 7 Stunden
- Assigned Incidents (Zugewiesene Incidents): 2

Berechnungen:

- **Übereinstimmende Fähigkeiten**: `2/3 = 0,666` (3 ist die maximale Anzahl der Fähigkeiten)
- **Verfügbarkeit heute**: `7/8 = 0,875` (8 ist die maximale Anzahl von Stunden)
- **Assigned Incidents (Zugewiesene Incidents)**: `2/26 = 0,0769` (26 ist die Gesamtzahl der Aufgaben in der Tabelle)
- **Gewichtung**: Jedes Übereinstimmungskriterium hat die gleiche Gewichtung von 10.

```
((0.666 x 10) / Total of criterion weight (10+10+10)) + ((0.875 x 10) / Total of criterion weight (10+10+10)) + ((0.0769 x 10) / Total of criterion weight (10+10+10))
```

```
(6.66 / 30) + (8.75 / 30) + (0.769 / 30)
```

```
0.222 + 0.291 + 0.0256 = 0.53
```

Diese Berechnung wird für jeden Kundenservice-Mitarbeiter in der Zuweisungsgruppe ausgeführt. Kundenservice-Mitarbeiter werden basierend auf dem Wert dieser Berechnung bewertet, wobei die höchste Zahl die höchste Rangfolge erhält.

Zeitplanung in Personaloptimierung für den Kundenservice

Mithilfe der Zeitplanung können Sie Ihre Personalressourcen effizient nutzen, indem Sie Zeitpläne, Personalbedarf und Schichten für Ihre Teams von einem zentralen Ort aus planen und verwalten. Sie können sie auch mit der Zeitplanung für die Rufbereitschaft integrieren und Schichten und Zeitpläne für Bereitschaftsrotationen erstellen.

Mit der Zeitplanung können Sie Folgendes tun:

- Besprechungen, Schulungen, Abwesenheitsanträge und Ad-hoc-Arbeitsschichten mithilfe des Teamkalenders hinzufügen.
- Mitarbeiter im Teamkalender anhand ihres Standorts, ihrer Region, ihrer Zuweisungsgruppen und beliebiger Felder in ihrem Datensatz filtern.
- Schicht- und Zeitpläne für Mitarbeiter erstellen.
- Abwesenheits- und Schichttauschanträge genehmigen oder ablehnen.
- Verfolgen und verwalten Sie den Zeitplan des Teams im Teamkalender, indem Sie die geplanten Schichten vs. Tatsächlichen ein- und Ausstempelzeiten für den ausgewählten Tag und die ausgewählte Woche anzeigen Oder Monat .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Analysieren, ob Ihre Teammitglieder die Zeitpläne einhalten. Wenn Sie ein potenzielles Problem feststellen, können Sie Ihr Team problemlos benachrichtigen, damit es sofort Maßnahmen ergreifen kann.
- Anhand von historischen Einhaltungsberichten Coaching-Möglichkeiten für Mitarbeiter analysieren und empfehlen.

Weitere Informationen zu Ihren Leistungskennzahlen, Filtern und Sidebars finden Sie unter Indikatoren mit KPI-Details erkunden

Schichtpläne erstellen

Planen Sie Schichten für Ihr Team, damit Sie sicher sein können, dass alle Arbeitszuweisungen und Pausen abgedeckt sind. Sie können auch die Wochentage angeben, an denen Sie möglicherweise geplante Schichten überschreiben müssen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_shift_planning.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Auf der Registerkarte **Schichten** werden die Schichten in aktive und inaktive Schichten eingeteilt. Der kontextbezogene Seitenbereich zeigt die aktiven und dann die inaktiven Schichten in der Reihenfolge, in der sie auf der Registerkarte **Schichten** angezeigt werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Manager Workspace**an.
2. Klicken Sie auf das Zeitplansymbol ( ).
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Schichten**.
4. Klicken Sie auf das Plussymbol (+).
5. Erstellen Sie eine Schicht.

Aufgabe	Vorgehensweise
Arbeitsschicht erstellen	**a.** Erstellen Sie eine Arbeitsschicht. **i.** Klicken Sie auf **Arbeitsschicht**. **ii.** Geben Sie in das Feld **Name** einen Namen für die Schicht ein. **iii.** Wählen Sie das Zeitfenster für die Schicht aus. **1.** Wählen Sie im Feld **Zeitzone** die Zeitzone der Benutzer aus, die Sie der Schicht zuweisen möchten. **Hinweis:** Um eine Schicht für Service Desk-Mitarbeiter hinzuzufügen, die in ihrer lokalen Zeitzone arbeiten, wählen Sie die Option **Use agent time zone (Service Desk-Mitarbeiter-Zeitzone verwenden)** aus. Das System verwendet die Zeitzone, die im Benutzerdatensatz des Service Desk-Mitarbeiters angegeben ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgabe	Vorgehensweise
	2. Geben Sie in das Feld **Startzeit** die Tageszeit ein, zu der die Schicht beginnen soll. 3. Geben Sie in das Feld **Endzeit** die Tageszeit ein, zu der die Schicht enden soll. **iv.** Legen Sie die Wochentage fest, die Sie der Schicht hinzufügen möchten. **v.** Klicken Sie auf **Speichern**. **b.** Fügen Sie der Schicht Pausen im Zeitplan hinzu. **i.** Wählen Sie die von Ihnen erstellte Schicht aus. **ii.** Klicken Sie auf **Pause hinzufügen**. **iii.** Geben Sie in das Feld **Name** einen Namen für die Pause ein. **iv.** Legen Sie eine Dauer für die Pause fest. 1. Geben Sie im Feld **Dauer** an, wie lange die Pause dauern soll. 2. Geben Sie in das Feld **Früheste Startzeit** den frühesten Zeitpunkt für den Beginn der Pause ein. 3. Geben Sie in das Feld **Späteste Endzeit** den spätesten Zeitpunkt zum Beenden der Pause ein. Beispielsweise können Sie die früheste Startzeit auf 11:00 Uhr, die späteste Endzeit auf 15:00 Uhr und die Dauer der Pause auf eine Stunde festlegen. Wenn Sie dieser Schicht vier Service Desk-Mitarbeiter hinzufügen, wird die Pausendauer von der Anwendung für die Zeitplanerstellung für jeden Service Desk-Mitarbeiter automatisch gestaffelt. Staffeln Sie die Pausen, um sicherzustellen, dass Ihre vier Service Desk-Mitarbeiter die gesamte Dauer der Schicht abdecken können. 4. Klicken Sie auf **Speichern**. Im Fenster mit der Zeitspanne der Schicht können Sie die Anzahl der Mitarbeiter für jede Stunde oder jeden Tag anzeigen.
Rufbereitschaftsschicht erstellen	**a.** Erstellen Sie eine Rufbereitschaftsschicht. **i.** Klicken Sie auf **Rufbereitschaftsschicht**. **ii.** Geben Sie in das Feld **Name** einen Namen für die Schicht ein. **iii.** Wählen Sie im Feld **Gruppe** eine Gruppe aus, der Sie die Schicht zuweisen möchten. **iv.** Wählen Sie das Zeitfenster für die Schicht aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgabe	Vorgehensweise
	1. Geben Sie in das Feld **Startzeit** die Tageszeit ein, zu der die Schicht beginnen soll. 2. Geben Sie in das Feld **Endzeit** die Tageszeit ein, zu der die Schicht enden soll. 3. Wählen Sie im Menü **Zeitzone** die Zeitzone der Benutzer aus, die Sie der Schicht zuweisen möchten. **v.** Legen Sie die Wochentage fest, die Sie auf die Schicht anwenden möchten. **vi.** Klicken Sie im Feld **Rotationsstartdatum** auf das Kalendersymbol, wählen Sie das Startdatum der Bereitschaftsrotation für die Schicht aus, und klicken Sie auf **OK**. **vii.** Klicken Sie auf **Speichern**. **b.** Erstellen Sie die Bereitschaftsrotation. **i.** Wählen Sie die von Ihnen erstellte Schicht aus. **ii.** Klicken Sie auf **Rotation erstellen**. **iii.** Wählen Sie im Feld **Service-Mitarbeiter** die Namen der Service Desk-Mitarbeiter aus, die Teil der Schicht sein sollen. Wenn Sie in das Feld klicken, werden die Namen aller Service Desk-Mitarbeiter angezeigt, die zu der Gruppe gehören, für die die Rufbereitschaftsschicht erstellt wird. **iv.** Wählen Sie im Feld **Rotationsintervall** aus, ob die Rotation täglich oder wöchentlich erfolgen soll. **v.** Klicken Sie auf **Speichern**. **Hinweis:** Das Feld **Eskalationstyp** wird automatisch mit dem Wert des Felds **Dienstpläne rotieren** gefüllt, wenn mehrere Dienstpläne für die Rotation erstellt wurden. Andernfalls wird es mit dem Feldwert **Unter Mitgliedern abwechseln** gefüllt. **c.** Klicken Sie auf **Veröffentlichen**, um die Schicht zu aktivieren und im Zeitplan zu veröffentlichen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgabe	Vorgehensweise
	Hinweis: ○ Sie können eine aktive Rufbereitschaftsschicht auswählen und auf **Veröffentlichung rückgängig machen** klicken, um die Schicht zu deaktivieren und aus dem Zeitplan zu entfernen. ○ Sie können alle Bereitschaftsschichten anzeigen, die im Zeitplan im Mitarbeiter- und Teamkalender veröffentlicht wurden. Wenn Sie der Bereitschaftsrotation neue Mitarbeiter hinzufügen, kann es einige Zeit dauern, bis die Daten im Teamkalender aktualisiert wurden. ○ Sie können auf eine Bereitschaftsschicht im Teamkalender klicken, um weitere Details anzuzeigen. Sie können den Namen des primären Mitarbeiters für jede Bereitschaftsschicht im Schichtkalender anzeigen.

6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Zeitplan erstellen

Verwalten Sie den Zeitplan Ihres Teams, indem Sie einen Zeitplan erstellen, der eine Zeitspanne abdeckt und die Arbeitsschichten Ihres Teams umfasst. Sie können Service Desk-Mitarbeitern auch anhand ihrer Kompetenzen und ihrer Verfügbarkeit Schichten zuweisen. Auf diese Weise können Sie sicherstellen, dass Sie Ihre Ressourcen für Ihre Organisation optimal nutzen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_shift_planning.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können mit der *sn_shift_planning.number_of_days_to_cache* Systemeigenschaft festlegen, wie viele Tage die Zeitpläne der Service Desk-Mitarbeiter im Cache verbleiben. Die Zeile **Gesamtabdeckung/Bedarf** zeigt an, wie viele Service Desk-Mitarbeiter die einzelnen Schichten an einem Tag abdecken. Die Tagesansicht zeigt den prognostizierten Bedarf für die Anzahl der Service Desk-Mitarbeiter in jeder einzelnen Stunde eines Tages. Beispiel: 4/5 zeigt an, dass für ein einstündiges Zeitfenster von 11 bis 12 Uhr vier Service Desk-Mitarbeiter eingeteilt wurden und der prognostizierte Bedarf an Service Desk-Mitarbeitern in dieser Stunde 5 beträgt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Manager Workspace**an.
2. Klicken Sie auf Zeitplan ( )-Symbol.
3. Zeitplan erstellen
   a. Klicken Sie auf die Registerkarte **Teamkalender**.

      Hinweis: Sie können die Personalausrichtung für einen Tag oder eine Woche analysieren , Oder Monat .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

b. Klicken Sie im kontextbezogenen Seitenbereich auf das Symbol „Zeitpläne anzeigen“ , um die Zeitpläne anzuzeigen.

c. Klicken Sie im Bereich Zeitpläne auf + Symbol.

d. Geben Sie in das Feld **Name** einen Namen für den Zeitplan ein.

e. Wählen Sie im Feld **Startdatum** das Datum aus, an dem der Zeitplan beginnen soll, und klicken Sie auf **OK**.

f. Wählen Sie im Feld **Enddatum** das Datum aus, an dem der Zeitplan enden soll, und klicken Sie auf **OK**.

g. Klicken Sie auf **Zeitplan speichern**.

Sie können den Zeitplan aller Mitarbeiter in der Zuweisungsgruppe anzeigen, die Sie direkt oder zusätzlich verwalten.

4. Fügen Sie dem Zeitplan eine Arbeitsschicht hinzu.

Hinweis: Um einem bereits vorhandenen Zeitplan weitere Schichten hinzuzufügen, wählen Sie den Zeitplan aus, und fügen Sie dann die Arbeitsschicht hinzu.

a. Klicken Sie im kontextbezogenen Seitenbereich auf **Schicht hinzufügen**.

b. Wählen Sie im Feld **Schicht** die Arbeitsschicht aus, die Sie dem Zeitplan hinzufügen möchten.

c. Wählen Sie im Feld **Ereignistyp** das Arbeitsereignis aus, das die Arbeitsschicht kategorisiert.

5. Fügen Sie der Arbeitsschicht Service Desk-Mitarbeiter hinzu.

a. Suchen Sie im Feld **Mitarbeiter** nach Service Desk-Mitarbeitern, und fügen Sie der Schicht einen oder mehrere Service Desk-Mitarbeiter hinzu.

b. Klicken Sie auf **Speichern**.

Hinweis: Es kann einige Minuten dauern, bis der Bildschirm aktualisiert wird.

Ergebnis

Der Zeitplan wird im Status Entwurf erstellt.

Nächste Maßnahme

Einen Zeitplan für die Transparenz der Teamabdeckung veröffentlichen.

Einen Zeitplan für die Transparenz der Teamabdeckung veröffentlichen

Generieren Sie eine Vorschau Ihres Zeitplans, und veröffentlichen Sie sie, damit Ihre Service Desk-Mitarbeiter im Vorhinein sehen können, welche Schichten und Zeitpläne sie haben. Sie können die Veröffentlichung eines Zeitplans rückgängig machen, um Änderungen vorzunehmen, und ihn anschließend erneut veröffentlichen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_shift_planning.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können eine Kopie eines Zeitplans erstellen und sie aktualisieren, um einen neuen Zeitplan zu erstellen. Bei diesen Aktualisierungen kann es sich zum Beispiel um Änderungen des Start- und Enddatums oder das Hinzufügen bzw. Entfernen von Schichten oder Service Desk-Mitarbeitern handeln.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn Sie eine Kopie des Zeitplans erstellen, werden an dieser Kopie automatisch folgende Aktualisierungen vorgenommen:

- Das Startdatum wird auf das aktuelle Datum und das Enddatum auf 30 Tage nach dem aktuellen Datum gesetzt.
- Der Status des Zeitplans ändert sich in **Entwurf**. Sie können die erforderlichen Änderungen an der Schicht vornehmen und auswählen **Speichern** .
- Der Zeitplan zeigt nur Service Desk-Mitarbeiter in der Zuweisungsgruppe des aktuell angemeldeten Benutzers an.

Sie können die Veröffentlichung eines Zeitplans auch rückgängig machen, um Aktualisierungen durchzuführen und ihn dann erneut zu veröffentlichen.

- Wenn das Startdatum entweder das aktuelle Datum ist oder in der Vergangenheit liegt, bleibt der Status des Zeitplans **Veröffentlicht**, und das Enddatum ändert sich in das morgige Datum.
- Wenn das Startdatum in der Zukunft liegt, ändert der Zeitplaner den Status des Zeitplans und die Zeitpläne der Service Desk-Mitarbeiter in **Entwurf**.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Manager Workspace**an.
2. Wählen Sie das Zeitplansymbol ( ).
3. Generieren Sie eine Zeitplanvorschau.
   a. Wählen Sie die Registerkarte **Teamkalender**.
   b. Wählen Sie die Option Zeitpläne anzeigen ( ) Symbol, das im kontextbezogenen Seitenbereich angezeigt werden soll.

   Beim Speichern einer Arbeitsschicht wird der Teamkalender aktualisiert, und eine Vorschau wird generiert.
4. Veröffentlichen Sie einen Zeitplan.
   a. Wählen Sie einen Zeitplan aus, und bearbeiten Sie ihn bei Bedarf.
   b. Bearbeiten Sie den Zeitplan bei Bedarf, und wählen Sie aus **Speichern** .
   c. Wählen Sie **Veröffentlichen** aus.

   Hinweis: Sie können auswählen **Löschen** In **Entwurf** geben sie den Zeitplan an, und löschen Sie ihn, wenn Sie ihn nicht mehr benötigen.

Ergebnis

Alle Zeitpläne, die sich im Status **Entwurf** befinden, werden in den Status **Veröffentlicht** geschoben. Sie können den veröffentlichten Zeitplan im Teamkalender anzeigen Für die zugewiesenen Service Desk-Mitarbeiter. Sie können auch die Zeitplanlücken und Personalinformationen analysieren, indem Sie zwischen Tag, Woche, Und Monat Ansichten in der Dropdown-Liste . Service Desk-Mitarbeiter können ihre veröffentlichten Zeitpläne und genehmigten Beurlaubungen in MS Outlook anzeigen, nachdem sie ihre Teamkalender und -Ereignisse mit synchronisiert haben Microsoft Outlook.

Verfolgen und verwalten Sie Ihren Teamzeitplan

Erstellen, aktualisieren oder überwachen Sie den Zeitplan für Ihr Team von einem zentralen Standort aus. Sie können einen angefragten Schichttausch oder eine beantragte Auszeit eines Service Desk-Mitarbeiters innerhalb Ihrer Zuweisungsgruppe genehmigen oder ablehnen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_shift_planning.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Mit dem Kalender können Sie Folgendes tun:

- Alle Mitarbeiter nach Zuweisungsgruppe anzeigen.
- Mit veröffentlichten Zeitplänen Einblicke in die Team-Compliance gewinnen.
- Zeigen Sie den Arbeitszeitplan eines Service Desk-Mitarbeiters an, bei dem es sich um die tatsächliche Schichtzeit vs. Ein- und Ausstempelzeiten handelt.
- Für eine benutzerdefinierte Ansicht Teamkalender basierend auf **Zuweisungsgruppe**, **Standort**, **Kompetenzen**, **Schichtplan** und **Ereignisse** filtern.
- Ändern Sie bei Bedarf die Schichten-, ein- und Ausstempelzeiten des Service Desk-Mitarbeiters.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Manager Workspace**an.
2. Wählen Sie Zeitplan ( )-Symbol.
3. Ändern Sie die Schicht eines Service Desk-Mitarbeiters.
   Der Zeitplan, der diese Schicht enthält, muss den Status **Vorschau** oder **Veröffentlicht** haben.
   a. Navigieren Sie auf der Registerkarte Teamkalender, und bewegen Sie den Mauszeiger über die Schicht des Service Desk-Mitarbeiters, für den Sie den Zeitplan ändern möchten, in Tag, Woche oder Monat Anzeigen.
   b. Wählen Sie im Popup-Fenster „Schicht“ die Option aus **Bearbeiten** ( )-Symbol.
   c. Ändern Sie die Schicht oder Schichtzeit des Service Desk-Mitarbeiters.

      Hinweis: Wenn die vorhandene Schicht eine Pause hat, können Sie der Schicht weitere Pausen hinzufügen.

      - Wählen Sie Aus **Wählen Sie Schichtzeiten aus** Und ändern Sie **Startzeit** Oder **Endzeit** Felder zum Ändern des Zeitpunkts der Schicht.
      - Wählen Sie aus **Wählen Sie voreingestellte Schicht aus** Option und wählen Sie in der Liste „Schichtplan“ eine vorhandene Schicht aus, um dem Service Desk-Mitarbeiter einen anderen Schichtplan zuzuweisen. Weitere Informationen zum Erstellen eines Schichtplans finden Sie unter Schichtpläne erstellen.

   d. Wählen Sie **Speichern**.
4. Genehmigen Sie die Auszeit eines Service Desk-Mitarbeiters bzw. lehnen Sie sie ab, oder führen Sie einen Schichttausch mit einem anderen Service Desk-Mitarbeiter durch.

   Hinweis: Sie müssen eine Anfrage zwei Tage vor dem Startdatum der Abwesenheit oder des Schichttauschs genehmigen. Wenn nicht, wird die Genehmigung automatisch abgelehnt. Ein Administrator kann diese Standardeinstellung ändern. Weitere Informationen finden Sie unter Fälligkeitsdatum für Genehmigungen von Auszeiten und Schichttauschanforderungen in festlegen Mit Personaloptimierung für Kundenservice installierte Komponenten Überlappende Auszeitanträge eines Service Desk-Mitarbeiters werden abgelehnt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registerkarte	Beschreibung
Schichtgenehmigungen	Zeigen Sie alle Service Desk-Mitarbeiter-Anforderungen und die Details für jede Anforderung an, und genehmigen oder lehnen Sie eine einzelne Anforderung ab.
Auszeitanforderungen	Genehmigen oder lehnen Sie mehrere Auszeitanträge ab.
Schichttauschanforderungen	Genehmigen oder lehnen Sie mehrere Schichttauschanforderungen ab.

Wenn Sie die Anfrage genehmigen, wird der Zeitplan auf Grundlage der Genehmigungen im Teamkalender aktualisiert.

Erstellen Sie wiederkehrende Besprechungen

Legen Sie auf der Registerkarte Zeitplan wiederkehrende Besprechungen oder Schulungssitzungen für Ihr Team fest. Sie können tägliche, wöchentliche, monatliche oder jährliche Besprechungen erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_shift_planning.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Manager Workspace**an.
2. Wählen Sie Zeitplan ( )-Symbol.
3. Navigieren zu **+Neu** > **Besprechung**an.
4. Geben Sie den Titel der Besprechung in ein **Titel** Feld.
5. Geben Sie den Namen der Teilnehmer in ein **Teilnehmer** Feld.
6. Geben Sie das Start- und Enddatum der Besprechung in ein **Startdatum** Und **Enddatum** Felder.
7. Geben Sie die Start- und Endzeit der Besprechung in ein **Startzeit** Und **Endzeit** Felder.
8. Wählen Sie aus **Ganztägig** Option, wenn die Besprechungsdauer für den ganzen Tag gilt.
9. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus der Liste Wiederholungen aus.

Option	Schritte
Wird nicht wiederholt	Es handelt sich nur um eine einmalige Besprechung.
Täglich	**a.** Wählen Sie einen Wert in aus **Wie derholen Sie alle** Feld. Wenn Sie beispielsweise 2 auswählen, wird die Besprechung alle zwei Tage wiederholt. **b.** Wählen Sie ein Datum in aus **Wieder holen bis** Feld zum Auswählen des Datums, an dem die Besprechungsreihe endet

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Schritte
Wöchentlich	**a.** Wählen Sie einen Wert in aus **Wie derholen Sie alle** Feld. Wenn Sie beispielsweise 2 auswählen, wird die Besprechung alle zwei Wochen wiederholt. **b.** Wählen Sie die Wochentage aus, an denen die Besprechung stattfinden soll. Wenn Sie beispielsweise Montag und Donnerstag auswählen, findet die Besprechung alle zwei Wochen am Montag und Donnerstag statt. **c.** Wählen Sie ein Datum in aus **Wieder holen bis** Feld zum Auswählen des Datums, an dem die Besprechungsreihe endet
Monatlich	**a.** Wählen Sie einen Wert in aus **Wie derholen Sie alle** Feld. Wenn Sie beispielsweise 1 auswählen, wird die Besprechung jeden Monat wiederholt. **b.** Wählen Sie einen Tag aus der aus **Monatlicher Typ** Liste: ▪ **Tag des Monats** : Die Besprechung findet nur am ausgewählten Tag des Monats statt. ▪ **Letzter Tag des Monats** : Die Besprechung findet am letzten Tag des Monats statt. ▪ **Letzter Wochentag des Monats** : Wenn Sie beispielsweise im Feld Starttag einen Donnerstag ausgewählt haben, findet die Besprechung am letzten Donnerstag jedes Monats statt. **c.** Wählen Sie ein Datum in aus **Wieder holen bis** Feld zum Auswählen des Datums, an dem die Besprechungsreihe endet
Jährlich	**a.** Wählen Sie einen Wert in aus **Wie derholen Sie alle** Feld. Wenn Sie beispielsweise 2 auswählen, wird die Besprechung alle zwei Jahre an dem Tag wiederholt, den Sie im Feld Startdatum ausgewählt haben. **b.** Wählen Sie ein Datum aus **Wiederho len bis** Feld zum Auswählen des Datums, an dem die Besprechungsreihe endet

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

10. Geben Sie einige Details und die Agenda zur Besprechung in ein **Beschreibung** Feld.
11. Wählen Sie **Speichern**.
    Die Besprechungseinladung wird an die im Feld Teilnehmer ausgewählten Teilnehmer gesendet.

Nächste Maßnahme

Sie können die Besprechungsreihe in Ihrem Teamkalender anzeigen. Sie können die Besprechungseinladung im Teamkalender auswählen und die gesamte Besprechungsreihe oder eine bestimmte Besprechung in der gesamten Serie bearbeiten.

Einhaltung von Zeitplänen durch Mitarbeiter überwachen

Verwenden Sie die Funktion zur Zeitplaneinhaltung, um zu bewerten, ob Ihre Mitarbeiter die ihnen zugewiesenen Zeitpläne einhalten. Sie können nach Bereichen suchen, in denen geringwertige Aktivitäten eliminiert oder reduziert werden können, und den Personalbestand den ganzen Tag über weiter analysieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_shift_planning.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

- „Einhaltung“ ist eine Metrik, mit der analysiert werden kann, wie genau Mitarbeiter ihren Zeitplan bei der Erledigung von Arbeitszuweisungen einhalten. Die Konformität misst die abgeschlossene Arbeit unabhängig davon, wann sie abgeschlossen wurde.
- Eine hohe Einhaltungsrate zeigt an, dass Mitarbeiter ihre Zeitpläne einhalten und Kundenservice anbieten, wenn er erwartet wird. Bei einer niedrigen Einhaltung empfiehlt es sich, die Prozesse oder Entscheidungen zu ändern, um das Team effizient zu verwalten. Bei Mitarbeitern mit einer niedrigen Einhaltungsrate werden die Zahlen rot hervorgehoben.
- Die Berechnungen der Zeitplaneinhaltung und -konformität basieren auf den Formeln bezüglich der effektiven und geplanten Arbeitszeitpläne der Mitarbeiter. Im Folgenden sind die Standardformeln aufgeführt, die zur Berechnung der Einhaltung und Konformität für Mitarbeiter verwendet werden. Ihr Administrator kann die Formeln jedoch nach Bedarf ändern. Die folgenden Komponenten und Formeln werden zur Berechnung der Einhaltung und Konformität verwendet:
  - Die Skripts *shift_planning_clock-in* und *shift_planning_clock-out* generieren die Ein- und Ausstempelzeitereignisse der Mitarbeiter aus den Anmelde- und Abmeldesitzungen. Die Geschäftsregel *Agent Time Work Event Trigger* generiert Ein- und Ausstempelzeitereignisse bei jeder Änderung des Anwesenheitsstatus eines Mitarbeiters.
  - **Zeitplaneinhaltung**= (Schichtarbeitszeit in Minuten/Geplante Schichtzeit in Minuten + Überstunden)
  - **Konformität**= (Schichtarbeitszeit in Minuten + Überstunden)/Geplante Schichtzeit in Minuten
- Der Prozentsatz der idealen Einhaltung liegt standardmäßig über 70, der Wert für Konformität zwischen 80 und 120. Ihr Administrator kann die Schwellenwerte jedoch ändern. Weitere Informationen finden Sie unter Eigenschaften für Zeitplaneinhaltung und -konformität konfigurieren. Mitarbeiter, die die definierten Schwellenwerte nicht erreichen, weisen eine niedrige Einhaltungsrate auf und werden rot hervorgehoben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Manager Workspace**an.
2. Klicken Sie auf das Zeitplansymbol ( ).
3. Überwachen Sie die Einhaltung von Zeitplänen durch Mitarbeiter.

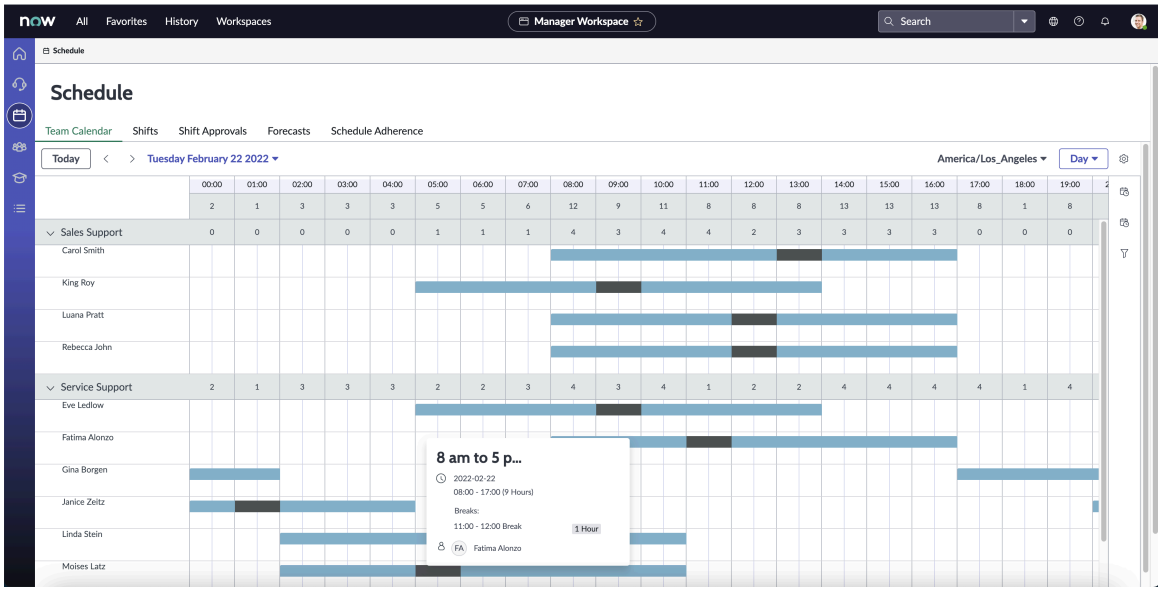
Aufgabe	Diese Aktion ausführen
Zeigen Sie die Zeitplaneinhaltung auf Organisations- oder Teamebene an	**a.** Klicken Sie auf die Registerkarte **Zeitplaneinhaltung**. Das Balkendiagramm wird mit dem Prozentsatz der Zeitplaneinhaltung und dem Prozentsatz der Konformität Ihrer Teams angezeigt. **b.** Zeigen Sie das Diagramm an, und führen Sie weitere Drilldowns durch, um die Analytics Ihrer Teammitglieder anzuzeigen, indem Sie auf die Leiste klicken.
Analysieren Sie geplante und tatsächliche Zeitplanung für Ihre Teammitglieder	**a.** Klicken Sie auf die Registerkarte **Teamkalender**. **b.** Wählen Sie das Datum aus. **c.** Zeigen Sie an **Arbeitszeit** Zusammenfassung, indem Sie auf die Leiste klicken, die die tatsächliche Arbeitszeit des Service Desk-Mitarbeiters darstellt. **Hinweis:** Die Ein- und Ausstempelzeiten entsprechen den tatsächlichen Arbeitszeiten Ihrer Mitarbeiter. Die Ereignisse werden basierend auf den An- und Abmeldeaktionen und dem Anwesenheitsstatus des Mitarbeiters generiert. Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter vergisst, auszustempeln, generiert das System das Ausstempelungsereignis standardmäßig nach 60 Minuten. Ihr Administrator kann dies jedoch mit ändern *`Default threshold time for clock-out event generation (in Minutes)`*Systemeigenschaft. Beispiel: Ein Einstempelereignis wird generiert, wenn sich ein Mitarbeiter anmeldet oder den Anwesenheitsstatus in **Verfügbar** ändert. Analog dazu wird ein Ausstempelereignis generiert, wenn sich ein Mitarbeiter vom System abmeldet oder den Anwesenheitsstatus in Offline oder Pause ändert. Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter in den letzten 60 Minuten der Endzeit der Schicht nicht mehr ausstempelt, generiert das System automatisch das Ausstempelungsereignis.

Der folgende Snapshot des Teamkalenders zeigt, wie Sie messen können, wie gut Ihre Teammitglieder ihre Arbeitszeitpläne einhalten. Der blaue Balken zeigt die geplante Arbeitsschichtzeit an, und daneben wird die tatsächliche Arbeitszeit angezeigt. Standardmäßig werden die Einstempelzeit in lila, die Zeitspannen, in denen der jeweilige

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mitarbeiter verfügbar war, in grün, die Ausstempelzeit in rot und Zeitspannen, in denen der jeweilige Mitarbeiter nicht verfügbar war, in grau angezeigt.



Einhaltung und Konformität anhand der Arbeitszeitzusammenfassung analysieren

Zeigen Sie die Arbeitszeitzusammenfassung Ihrer Teammitglieder an, um zu ermitteln, ob Ihre Teams die geplanten Zeitpläne einhalten. Zudem können Sie anhand der historischen Einhaltung, einer Berichtsansicht der Einhaltung in Echtzeit, feststellen, wie gut Ihre Mitarbeiter die Zeitpläne in der Vergangenheit eingehalten haben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_shift_planning.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Berechnungen der Einhaltung und Konformität basieren auf der definierten Konfiguration und den tatsächlichen und geplanten Arbeitszeitplänen der Mitarbeiter.

Hinweis: Ihr Administrator kann die Funktion der Zeitplaneinhaltung deaktivieren oder die Konfiguration für Einhaltung und Konformität ändern. Weitere Informationen finden Sie unter Eigenschaften für Zeitplaneinhaltung und -konformität konfigurieren.

Informationen zur Zeitplaneinhaltung finden Sie im Abschnitt „Zeitplaneinhaltung“ von Zeitplanung in Personaloptimierung für den Außendienst .

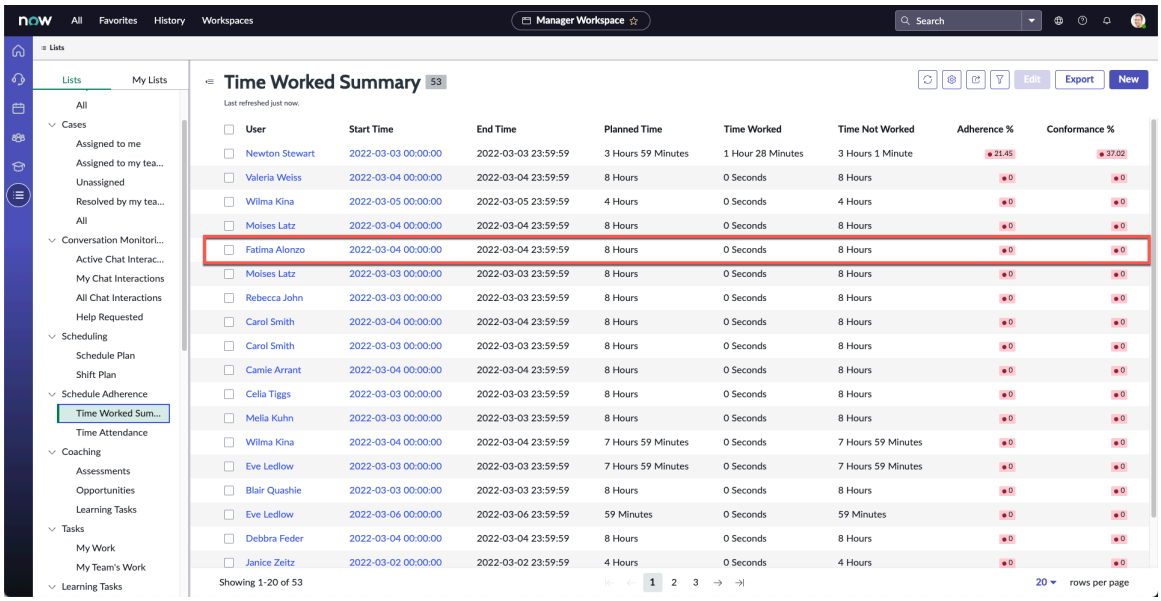
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereiche** > **Manager Workspace**an.
2. Zeigen Sie Detailinformationen an: die Zusammenfassung der Anwesenheits- und Arbeitszeiten Ihrer Mitarbeiter.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgabe	Gehen Sie folgendermaßen vor
Arbeitszeitzusammenfassung Ihres Teams analysieren	**a.** Klicken Sie auf das Listensymbol (☰). **b.** Klicken Sie unter „Zeitplaneinhaltung“ auf **Arbeitszeitzusammenfassung**. **Hinweis:** Die **verfügbare nicht geplante** Zeit erfasst die Zeit, in der der Service Desk-Mitarbeiter verfügbar und außerhalb der geplanten Arbeitsereignisse des Mitarbeiters eingestempelt war. Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter beispielsweise von 13:00 bis 14:00 Uhr an einer Schulung teilnehmen soll, aber vergisst, diese Teilnahme auszustempeln, wird diese Zeit als eingestempelte Zeit betrachtet. Die Trainingszeit von 13:00 bis 14:00 Uhr wird als verfügbare nicht geplante Zeit erfasst.
Anwesenheitszeiten Ihrer Mitarbeiter anzeigen	**a.** Klicken Sie auf das Listensymbol (☰). **b.** Klicken Sie unter „Zeitplaneinhaltung“ auf **Anwesenheitszeit**.

Das folgende Beispiel für die Zeitplaneinhaltung zeigt, wie gut Ihr Team seine Arbeitszeitpläne einhält und konform ist.



Example:
Um die Berechnungen der Felder in einer Zusammenfassung der Arbeitszeit zu verstehen, betrachten Sie den Arbeitstag von Fatima Alonzo:

- Die Schicht beginnt um 8 Uhr und endet um 16 Uhr = 8 Stunden
- Geplante Zeit = 8 Stunden = 480 Minuten
- Sie stempelt sich um 8 Uhr ein und macht ab 12 Uhr Mittagspause. Nach der Pause stempelt sie sich um 12:30 Uhr wieder ein und dann um 16 Uhr aus.
- Arbeitszeit in Schicht = 480 - 30 = 450 Minuten

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Zeitplaneinhaltung = (Schichtarbeitszeit in Minuten/Geplante Schichtzeit in Minuten + Überstunden) = 450/(480+65) = 82,57 %
- Konformität = (Schichtarbeitszeit in Minuten + Überstunden)/Geplante Schichtzeit in Minuten = (450 + 65) / 480 = 107,29 %.

Hinweis: Fatima Alonzo weist eine hohe Einhaltungsrate auf, da die Zeitplaneinhaltung und -konformität innerhalb der Schwellenwerte liegen. Um zu sehen, welche Service Desk-Mitarbeiter nicht einhalten, suchen Sie nach den rot hervorgehobenen Zahlen.

Personalkoordinierung mit der Bedarfsprognose analysieren

Mit der Bedarfsprognose können Sie die Anzahl der benötigten Mitarbeiter planen, damit genügend Service Desk-Mitarbeiter vorhanden sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_agent_forecast.user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mit der Bedarfsprognose können Sie:

- Überwachen Sie die Abdeckung von Service Desk-Mitarbeitern oder Teamschichten für jeden Tag und jede Woche , Oder Monat .
- Analysieren, ob Sie überbesetzt, unterbesetzt, richtig besetzt oder nicht an Ihrem Personalbedarf ausgerichtet sind
- Die Personalkoordinierung an die benötigte Abdeckung und den Zeitplan Ihrer Teams anpassen.
- Die Personalkoordinierung analysieren, während Sie einen Zeitplan erstellen.
- Sie können die Mitarbeiterabdeckung und den tatsächlichen Bedarf für die Anzahl der Mitarbeiter basierend auf Zuweisungsgruppen und Arbeitsschichten an einem Tag analysieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Manager Workspace**an.
2. Klicken Sie auf das Zeitplansymbol ( ).
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Teamkalender**.
4. Analysieren Sie die Personalkoordinierung für die einzelnen Schichten.
   Sie können auf das Filtersymbol klicken und die Zuweisungsgruppen und Schichtpläne auswählen, für die Sie die Mitarbeiterkoordinierung anzeigen möchten.

So analysieren Sie die Mitarbeiter ausrichtung	Vorgehensweise
Für jeden Tag	Wählen Sie in der Liste **Tag** aus. In der Zeile **Gesamtzahl der erforderlichen Ressourcen** wird der Bedarf für die Anzahl der Service Desk-Mitar–beiter an diesem Tag in (je nach Auswahl) Intervallen von 15, 30 oder 60 Minuten angezeigt. Beispiel: Bei 15-Minuten-Intervallen bedeutet die Zahl 16 zwischen 0700 und 0715, dass die Bedarfsprognose für Service Desk-Mitarbeiter bei 16 Mitarbeitern liegt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

<table>
<tr><th>So analysieren Sie die Mitarbeiter ausrichtung</th><th>Vorgehensweise</th></tr>
<tr><td></td><td>Die Zeitfenster sind wie folgt farbcodiert, um die Abde–ckung mit Service Desk-Mitarbeitern in einem bestimm–ten Intervall anzuzeigen:

<table><tr><th>Markierungsfarbe für jeden Tag für eine Gruppe</th><th>Beschreibung</th></tr><tr><td>Grün</td><td>Die Anzahl der Service Desk-Mitarbeiter, die Sie für dieses Intervall geplant haben, und der Bedarf für dieses Intervall stimmen genau überein # Ihr Personalbedarf ist genau gedeckt.</td></tr><tr><td>Gelb</td><td>Die Anzahl der von Ihnen eingeplanten Service Desk-Mitarbeiter ist größer als der Bedarf, den Sie für dieses Intervall haben.</td></tr><tr><td>Rot</td><td>Die Anzahl der von Ihnen eingeplanten Service Desk-Mitarbeiter ist geringer als der Bedarf, den Sie für dieses Intervall haben.</td></tr><tr><td>Grau</td><td>Der Bedarf für die Anzahl der Service Desk-Mitarbeiter und die Anzahl der für dieses Intervall geplanten Service Desk-Mitarbeiter ist null.</td></tr></table></td></tr>
<tr><td>Für eine bestimmte Woche</td><td>a. Wählen Sie in der Liste Woche aus.

Die Zeile Gesamtabdeckung/Bedarf enthält Indikato–ren für die Personalkoordinierung.

<table><tr><th>Wenn die Zeile dies anzeigt</th><th>Dann</th></tr><tr><td>Ein Pfeil zeigt nach unten</td><td>Die prognostizierte Anzahl ist niedriger als die Anzahl der für diesen Tag benötigten Service Desk-Mitarbeiter.</td></tr><tr><td>Ein Pfeil zeigt nach oben</td><td>Die prognostizierte Anzahl ist höher als die Anzahl der für diesen Tag benötigten Service Desk-Mitarbeiter.</td></tr><tr><td>Ein Häkchen</td><td>Die prognostizierte Anzahl und die Anzahl der benötigten</td></tr></table></td></tr>
</table>

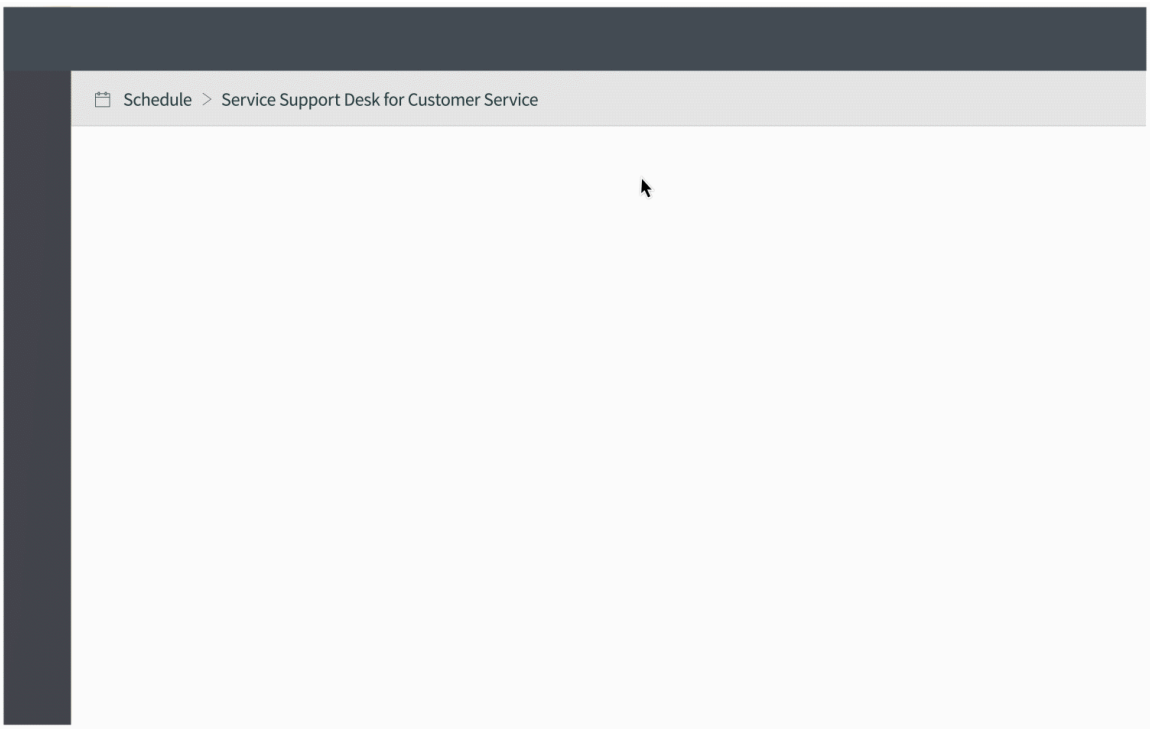
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

So analysieren Sie die Mitarbeiterausrichtung	Vorgehensweise
	<table><tr><th>Wenn die Zeile dies anzeigt</th><th>Dann</th></tr><tr><td></td><td>Service Desk-Mitarbeiter stimmen genau überein.</td></tr></table> **b.** Klicken Sie auf eine der Angaben in der Zeile **Gesamtabdeckung/Bedarf**, um weitere Detailinformationen zur Prognose zu analysieren. Sie können auch die Abdeckung und den stündlichen Bedarf für jede Gruppe anzeigen.
Für einen bestimmten Monat	**a.** Wählen Sie Aus **Monat** Aus der Liste. Die Monatsansicht zeigt die aktuelle Woche und die bevorstehenden drei Wochen (28 Tage) im Kalender in einer einzigen Ansicht an. Der aktuelle Tag ist lila hervorgehoben. **b.** Legen Sie in der Dropdown-Liste „Kalender“ ein Datum fest. Bis zu vier Wochen ab der Woche, die dieses Datum enthält, werden im Teamkalender angezeigt. **c.** Die Zeile **Gesamtabdeckung/Bedarf** enthält Indikatoren für die Personalkoordinierung. <table><tr><th>Wenn die Zeile dies anzeigt</th><th>Dann</th></tr><tr><td>Ein Pfeil zeigt nach unten</td><td>Die prognostizierte Anzahl ist niedriger als die Anzahl der für diesen Tag benötigten Service Desk-Mitarbeiter.</td></tr><tr><td>Ein Pfeil zeigt nach oben</td><td>Die prognostizierte Anzahl ist höher als die Anzahl der für diesen Tag benötigten Service Desk-Mitarbeiter.</td></tr><tr><td>Ein Häkchen</td><td>Die prognostizierte Anzahl und die Anzahl der benötigten Service Desk-Mitarbeiter stimmen genau überein.</td></tr></table> **d.** Klicken Sie auf eine der Angaben in der Zeile **Gesamtabdeckung/Bedarf**, um weitere Detailinformationen zur Prognose zu analysieren. Sie können auch die Abdeckung und den Bedarf für 28 Tage in einer einzigen Ansicht anzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

So analysieren Sie die Mitarbeiterausrichtung	Vorgehensweise
	Die Schulungs-, Auszeit- und Besprechungsereignisse, die weniger als vier Stunden betragen, werden in der Monatsansicht ausgeblendet. **Hinweis:** Ihr Administrator kann Folgendes festlegen: ○ Die *sn_shift_planning.enable_month_view_for_team_calendar_* temeigenschaft zu `Falsch` Um zu entfernen **Monat** Option in der Dropdown-Liste. Diese Systemeigenschaft ist im CSM standardmäßig auf „wahr“ festgelegt. Die Monatsansicht ist für ZBoot-Kunden standardmäßig aktiviert. ○ Der Wert in *sn_shift_planning.hide_events_by_duration_in_month_vie* temeigenschaft für die maximale Anzahl von Stunden, für die ein Ereignis (Schulung, Auszeit und Besprechung) in einem Kalender in der Monatsansicht ausgeblendet werden muss. Standardmäßig ist der Wert auf festgelegt `4` .

Die folgenden Screenshots aus der Zeitplanung zeigen Ihnen ein Beispiel für die Analyse der Personalkoordinierung mithilfe der Bedarfsprognose. Der Indikator „Fehlbesetzung des Personals“ im Popup-Fenster zeigt, dass der Prognosemanager eine bestimmte Anzahl von Service Desk-Mitarbeitern für die einzelnen Schichten eingeteilt hat, aber mehr Service Desk-Mitarbeiter benötigt, um sie abzudecken.



Automatische Übersetzung

Dem Teamkalender Ereignisse hinzufügen

Erstellen Sie eine Besprechung, Schulung, einen Auszeitantrag oder ein Ad-hoc-Arbeitsereignis aus dem Teamkalender.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_shift_planning.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können anwenderdefinierte Ereignistypen erstellen und die gewünschten Felder hinzufügen oder entfernen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie Ereignistypen, um sie im Teamkalender anzuzeigen .

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereiche** > **Manager Workspace**an.
2. Klicken Sie auf das Zeitplansymbol ( ).
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Teamkalender**.
4. Klicken Sie auf **+Neu**.
5. Erstellen Sie ein Event.

Aufgabe	Gehen Sie folgendermaßen vor
Erstellen Sie eine Besprechungs-, Schulungs- oder Abwesenheitsanfrage.	**a.** Bestimmen Sie den Typ des Ereignisses, das Sie erstellen. ▪ Um eine Besprechung zu planen, wählen Sie **Besprechung** aus. ▪ Um ein Schulungsereignis zu erstellen, wählen Sie aus **Schulung** . ▪ Um eine Ruhezeitanforderung zu erstellen, wählen Sie **Ruhezeit** aus. **b.** Füllen Sie das Ereignisformular aus. **i.** Geben Sie im Feld **Titel** einen Namen für die Besprechung ein. **ii.** Fügen Sie die erforderlichen Namen für das Event hinzu: ▪ Geben Sie für eine Besprechung im Feld **Teilnehmer** die Namen der Besprechungsteilnehmer ein. ▪ Geben Sie für das Training die Namen der zu trainierenden Service Desk-Mitarbeiter in ein **Auszubildende** Feld. ▪ Geben Sie für eine Urlaubsanforderung die Namen der Mitarbeiter in das Feld **Mitarbeiter** ein. Geben Sie im Feld **Teilnehmer** den Namen aller Teilnehmer der Besprechung ein, und wählen Sie den Namen aus. **iii.** Klicken Sie im Feld **Startdatum** auf das Kalendersymbol, wählen Sie das Datum aus, an dem Sie die Besprechung starten möchten, und klicken Sie auf **OK**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgabe	Gehen Sie folgendermaßen vor
	iv. Klicken Sie im Feld **Enddatum** auf das Kalendersymbol, wählen Sie das Datum aus, an dem Sie die Besprechung beenden möchten, und klicken Sie auf **OK**. **v.** Wenn die Besprechung den ganzen Tag dauert, klicken Sie den Schieberegler **Ganztägig** an. **vi.** Geben Sie im Feld **Beschreibung** eine Beschreibung für die Besprechung ein.
Arbeitsschicht erstellen	**a.** Klicken Sie auf **Arbeit**. **b.** In **Service Desk-Mitarbeiter** Feld, beginnen Sie mit der Eingabe des Namens jedes Service Desk-Mitarbeiters, der der Arbeitsschicht zugewiesen werden soll, und wählen Sie den Namen aus. **c.** In **Startdatum** Klicken Sie auf das Kalendersymbol, wählen Sie das Datum aus, an dem Sie mit der Arbeitsschicht beginnen möchten, und klicken Sie auf **OK** . **d.** In **Enddatum** Klicken Sie auf das Kalendersymbol, wählen Sie das Datum aus, an dem Sie die Arbeitsschicht beenden möchten, und klicken Sie auf **OK** . **e.** Klicken Sie auf das Feld **Schicht auswählen** und wählen Sie eine Schicht aus.

6. Klicken Sie auf **Speichern**.

Service Desk-Mitarbeiter-Schichten in tauschen Personaloptimierung für den Kundenservice

Tauschen Sie die Schicht eines Service Desk-Mitarbeiters in einer Zuweisungsgruppe mit einem anderen Service Desk-Mitarbeiter, der an dieser Schicht arbeiten kann, und überspringen Sie den Genehmigungsprozess.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_shift_planning.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Manager Workspace**an.
2. Klicken Sie auf das Zeitplansymbol ( ).
3. In **Teamkalender** Navigieren Sie auf der Registerkarte, und zeigen Sie auf die Schicht des Service Desk-Mitarbeiters, den Sie mit einem anderen Service Desk-Mitarbeiter tauschen möchten In Tag, Woche oder Monat Ansichten.
4. Klicken Sie im Popup-Fenster „Schicht“ auf das Symbol „Schichttausch“ ( ).
5. Klicken Sie im Abschnitt **Angeforderte Schicht** auf das Feld **Agent**, und wählen Sie den Mitarbeiter aus, der diese Schicht übernehmen kann.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Der Teamkalender zeigt den aktualisierten Zeitplan an.

Teams die Anmeldung zu Arbeitsschichten ermöglichen

Geben Sie Ihren Teams die Möglichkeit, sich für Arbeitsschichten anzumelden, für die sie verfügbar sind und die sie übernehmen möchten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_shift_planning.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können Benachrichtigungen erhalten, wenn ein Zeitplan zum Anmelden bereitgestellt wird. Sie können auch Benachrichtigungen erhalten, wenn der zur Anmeldung geöffnete Zeitplan am selben Tag oder in Kürze fällig ist.

Wichtig: Ihr Administrator muss den Wert in der Eigenschaft `glide.ui_notification.max_recipients` auf die maximale Anzahl von Mitarbeitern festlegen, für die Benachrichtigungen versendet werden dürfen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Personaloptimierung für CSM** > **Manager Workspace**
2. Wählen Sie das Zeitplansymbol ( ).
3. Fügen Sie einen Zeitplan hinzu.

   a. Wählen Sie die Registerkarte **Teamkalender**.

   b. Klicken Sie im kontextbezogenen Seitenbereich auf das Zeitplananzeige-Symbol , um die Zeitpläne anzuzeigen.

   Tipp: Wählen Sie das Filtersymbol ( ) und anschließend den gewünschten Anmeldestatus und die gewünschten Anmeldedaten aus, um die zum Anmelden aktivierten Zeitpläne einzugrenzen.

In den Filtern hinzuzufügendes Objekt	Vorgehensweise
Anmeldungsstatus	i. Doppelklicken Sie in der Spalte **Verfügbar** auf einen oder mehrere Anmeldestatus, um sie in die Spalte **Angewendet** zu verschieben. ii. Wählen Sie **Übernehmen**.
Anmeldedatumsangaben	i. Wählen Sie eine vordefinierte Option aus, z. B. **Letzte 7 Tage**, oder wählen Sie das Start- und das Enddatum für die Aktivierung der Zeitpläne aus. ii. Wählen Sie **Übernehmen**.

   c. Wählen Sie im Bereich „Zeitpläne“ das Plus-Symbol.

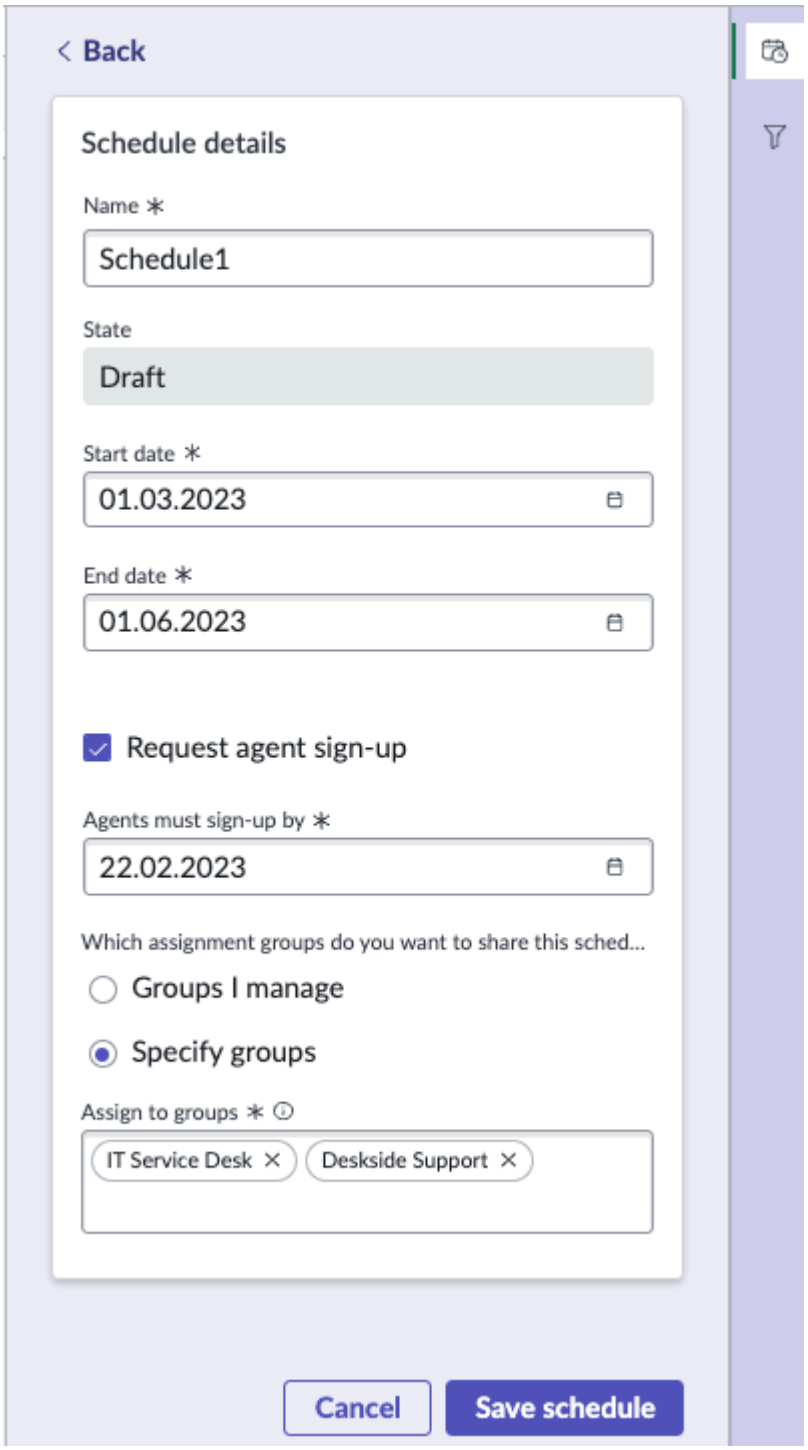
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie können einen bereits vorhandenen Zeitplan duplizieren, um einen neuen Zeitplan zu erstellen. Anschließend können Sie das Startdatum, das Enddatum und das Datum aktualisieren, für das sich die Mitarbeiter im Zeitplan anmelden müssen.

Hinweis: Wenn dem Zeitplan keine Mitarbeiter zugeordnet sind, werden die dem Zeitplan zugeordneten Schichten nicht dupliziert.

d. Füllen Sie die erforderlichen Felder im Formular aus.
Die folgende Abbildung zeigt ein Beispiel für ein ausgefülltes Zeitplanformular.



e. Um Mitarbeitern die Anmeldung für Arbeitsschichten zu ermöglichen, gehen Sie wie folgt vor:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

i. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Agent-Anmeldungen anfordern**.

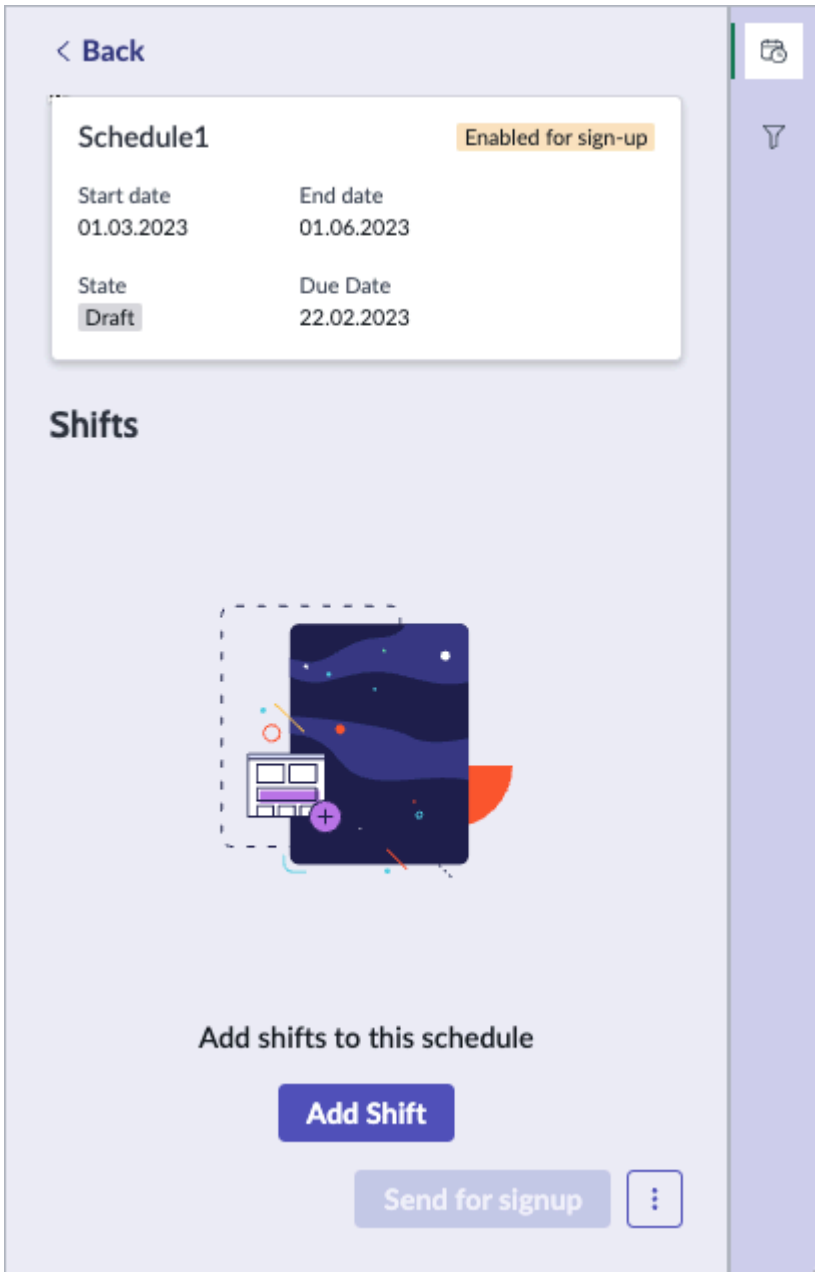
ii. Geben Sie im Feld **Agents müssen sich anmelden bis zum** das Datum ein, bis zu dem die Anmeldung für Schichten innerhalb dieses Zeitplans erfolgen muss.

Tipp: Wenn sich Mitarbeiter für ihre gewünschten Schichten angemeldet haben, werden sie beim Erstellen des Zeitplans automatisch in das Feld **Zugewiesen an** eingetragen.

f. Wählen Sie **Zeitplan speichern**.

4. Fügen Sie dem Zeitplan eine Arbeitsschicht hinzu.

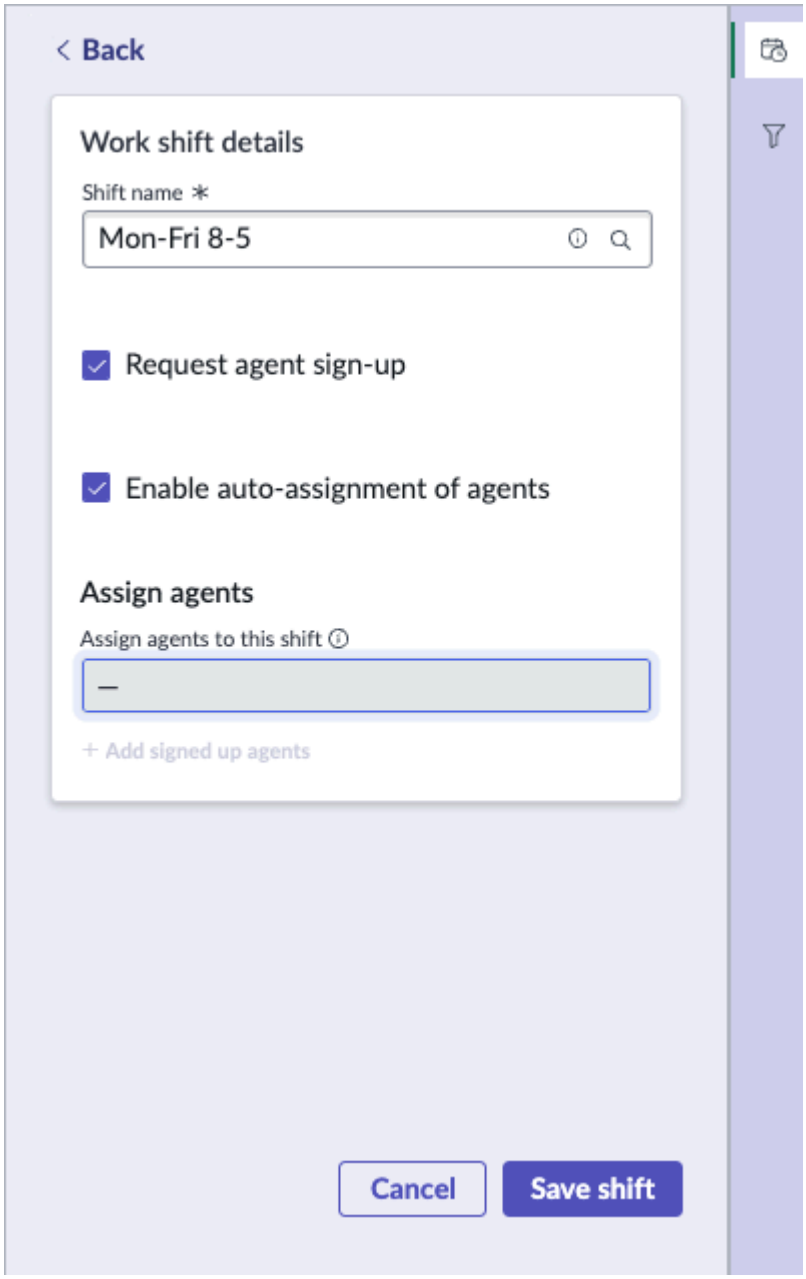
a. Wählen Sie den Zeitplan aus, den Sie erstellt haben.
Die folgende Abbildung zeigt den erstellten Zeitplan.



b. Wählen Sie **Schicht hinzufügen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die folgende Abbildung zeigt ein Beispielformular zum Eintragen von Detailangaben zu einer Schicht.



c. Wählen Sie im Feld **Schicht** die Arbeitsschicht aus, die Sie dem Zeitplan hinzufügen möchten.

Hinweis: Wenn ein Zeitplan für Mitarbeiter zur Anmeldung für Schichten aktiviert wurde, sind die folgenden Felder automatisch aktiviert:

- **Agent-Anmeldung anfordern**
- **Automatische Zuweisung von Agents aktivieren**

Wenn Sie die Mitarbeiter manuell zuweisen möchten, können Sie diese Kontrollkästchen jederzeit deaktivieren.

d. Wenn die Schichten zur Anmeldung aktiviert sind, können Sie **Zur Anmeldung senden** auswählen. Alle zur Anmeldung aktivierten Schichten werden an die Mitarbeiter gesendet, damit sie sich für ihre Schichten anmelden. Sie können **Anmeldung schließen** wählen, um die Anmeldung von Mitarbeitern für eine Schicht vor dem Fälligkeitsdatum zu beenden und eine manuelle Zuweisung vorzunehmen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Die hervorgehobene Bezeichnung **Für Registrierung aktiviert** ändert sich in **Für Registrierung geschlossen**.
- Zum Fälligkeitsdatum schließt das System die Anmeldung automatisch.

5. Fügen Sie den Arbeitsschichten Mitarbeiter hinzu.

Zweck	Vorgehensweise
Mitarbeiter automatisch zuweisen	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Enabled for auto-assignment for agents (Aktiviert für automatische Zuweisung von Mitarbeitern)**. Mitarbeiter, die eine Schicht als oberste Priorität festgelegt haben, werden automatisch zugewiesen. Die Anzahl der automatisch zugewiesenen Schichten hängt von dem in der Systemeigenschaft *sn_shift_planning.max_shifts_to_autoassign* festgelegten Wert ab.
Mitarbeiter manuell zuweisen	**a.** Suchen Sie im Feld **Agents zuweisen** nach Mitarbeitern, und fügen Sie der Schicht einen oder mehrere Mitarbeiter hinzu. **b.** Um Mitarbeiter hinzuzufügen, die sich für Schichten angemeldet haben, wählen Sie **+Angemeldete Agents hinzufügen**. Sie können die Mitarbeiter, die sich angemeldet haben, und ihre bevorzugte Rangfolge für diese Schicht anzeigen. Wenn Sie Mitarbeiter, die schon einer Schicht in diesem Zeitplan zugewiesen wurden, nicht anzeigen möchten, aktivieren Sie den Umschalter **Bereits anderen Schichten zugewiesene Agents ausblenden**. **Hinweis:** Diese Option ist erst verfügbar, sobald die Anmeldung von Mitarbeitern für die Schicht geschlossen wurde. **c.** Wählen Sie **Auswahl speichern**.

6. Wählen Sie **Schicht speichern**.
Der Status des Zeitplans ändert sich in **Vorschau wird erstellt**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

7. Um den Zeitplan zu veröffentlichen, wählen Sie **Veröffentlichen**.

Hinweis: Es kann einige Minuten dauern, bis der Bildschirm aktualisiert wird.

In der Tabelle werden die verschiedenen Anmeldestatus für Schichten im Zeitplan beschrieben.

Anmeldestatus im Zeitplan	Beschreibung
Registrierung nicht aktiviert	Der Zeitplan ist nicht zur Anmeldung aktiviert.
Für Registrierung aktiviert	○ Der Zeitplan ist zur Anmeldung aktiviert, die Mitarbeiter können sich aber noch nicht für Schichten anmelden. ○ Der Zeitplan kann nicht veröffentlicht werden, wenn er zur Anmeldung aktiviert ist.
Zur Registrierung geöffnet	○ Der Zeitplan ist zur Anmeldung aktiviert, und die Mitarbeiter können sich für Schichten anmelden. ○ Der Zeitplan kann nicht veröffentlicht oder gelöscht werden, wenn er zur Anmeldung geöffnet ist. ○ Wenn ein Zeitplan zur Anmeldung geöffnet ist: ▪ Kann das Fälligkeitsdatum für die Anmeldung nicht geändert werden. ▪ Können die Detailangaben zur Arbeitsschicht nicht geändert werden- ▪ Können keine neuen Schichten hinzugefügt werden. ▪ Wenn die automatische Zuweisung aktiviert ist, kann die Mitarbeiter-Zuweisung in einer Schicht nicht geändert werden.
Für Registrierung geschlossen	Der Zeitplan ist zur Anmeldung durch Mitarbeiter geschlossen.

Für bevorzugte Schichten anmelden

Geben Sie in einem Zeitplan eine oder mehrere Schichten an, für die Sie sich anmelden möchten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_shift_planning.agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können Benachrichtigungen erhalten, wenn Ihr Manager einen Zeitplan für die Anmeldung zur Verfügung stellt. Sie können auch Benachrichtigungen erhalten, wenn der zur Anmeldung geöffnete Zeitplan am selben Tag oder in Kürze fällig ist.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Service Operations-Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie das Zeitplansymbol ( ).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Wählen Sie die Registerkarte **Sign up shifts (Schichtanmeldung)** aus.

   Sie können Stichwörter verwenden, um die Zeitpläne zu durchsuchen und alle Zeitpläne mit aktiven Schichten für Ihre Zuweisungsgruppen anzuzeigen, für die Sie sich anmelden können. Verwenden Sie die Paginierung, um durch alle verfügbaren Zeitpläne zu scrollen.

   Der aktuelle Status jedes Zeitplans wird auf jeder Karte hervorgehoben angezeigt. Die folgende Tabelle beschreibt den hervorgehobenen Wert.

Hervorgehobener Wert	Beschreibung
Verfügbar	Schichten für den Zeitplan sind für die Anmeldung verfügbar.
Entwurf	Schichten, die Sie für die Anmeldung in Betracht gezogen, den Anmeldungsprozess jedoch nicht abgeschlossen haben.
Abgeschlossen	Eine oder mehrere bevorzugte Schichten innerhalb des Zeitplans wurden übermittelt.
Unvollständig abgeschlossen	Der Zeitplan enthält derzeit keine Schichten, für die Sie sich anmelden könnten.
Vollständig abgeschlossen	Der Zeitplan hat mindestens eine bevorzugte Schicht, für die Sie sich angemeldet haben.

4. Wählen Sie das Symbol für überlappende Auszeit ( ), um zu analysieren, ob sich die von Ihnen beantragte oder genehmigte Auszeit mit dem Zeitplan überschneidet, der Ihnen zur Anmeldung zur Verfügung steht.
5. Um sich für die von Ihnen bevorzugten Schichten einzuschreiben, wählen Sie **Schichten hinzufügen**.
   Sie können sich nur für Schichten im Zeitplan anmelden, die noch nicht veröffentlicht wurden.
   Das Popup-Fenster „Schichten hinzufügen“ wird angezeigt. Sie können über die Suchleiste nach Schichten suchen und Schichten auswählen, um sie als Entwurf zu speichern.

   Sie können sich für die maximale Anzahl von Schichten anmelden, die Ihr Administrator in der Systemeigenschaft `sn_shift_planning.max_shifts_allowed_for_signup` festgelegt hat.

6. Um die ausgewählten Schichten für die Anmeldung zu speichern, wählen Sie **Schichten speichern** und dann **Als Entwurf speichern** aus.
7. Wählen Sie das Pluszeichen (+) aus, und melden Sie sich für zusätzliche Schichten an.
   Wenn Sie mehr als eine Schicht haben, können Sie sie mit den Aufwärts- oder Abwärtspfeilen auf der Karte für jede Schicht neu anordnen.
8. Wählen Sie **Absenden**.
   Alle Schichten, die Sie der Anmeldung hinzugefügt haben, werden eingereicht.

Anwenderkriterien für Ereignistypen in verstehen Personaloptimierung für den Kundenservice

Verwalten Sie den Benutzerzugriff für alle Ereignistypen wie Besprechungen, Schulungen und Urlaubsanträge im Teamkalender.

Mit dem Zugriff auf Anwenderkriterien zum Ein- und Ausschließen können Sie Berechtigungen zum Erstellen, Lesen, Aktualisieren (bzw. Schreiben) und Löschen (Create, Read, Update, Delete, CRUD) für Ereignistypen einbeziehen oder ausschließen. Sie können die CRUD-Vorgänge für Benutzer, Gruppen und Rollen ausführen.

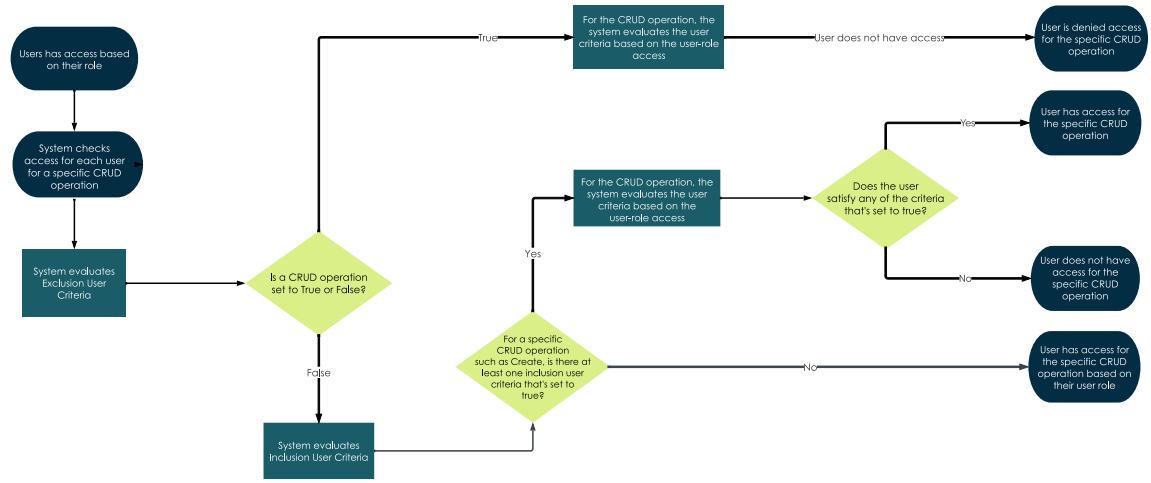
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Standardmäßig haben Teammitglieder keinen Lesezugriff auf Ereignisse vom Typ **Tatsächliche Arbeit** .

Um die Verwaltung des CRUD-Zugriffs flexibler zu gestalten, können Sie die Anwenderkriterien für jeden Ereignistyp separat festlegen. Wenn Teammitglieder beispielsweise keine rollenbasierten Zugriffsrechte für die Bearbeitung ihrer Arbeitsschichten haben, können Sie diese Zugriffsrechte mithilfe von Anwenderkriterien festlegen. Sie können die Zugriffsrechte für bestimmte Teammitglieder oder für die gesamte Gruppe festlegen.

Ein- und Ausschlusslogik für Ereignistypen



Funktionsweise von Anwenderkriterien für Einschluss und Ausschluss des Zugriffs

Die Regeln für Anwenderkriterien werden in der folgenden Reihenfolge ausgewertet:

1. Das System wertet zuerst die Kriterien zum Ausschluss des Zugriffs für jedes Kriterium aus.
   - Wenn der Ausschluss des Zugriffs auf einen CRUD-Vorgang auf **true** gesetzt ist, wertet das System die Anwenderkriterien aus.
     a. Wenn ein Benutzer aufgrund seiner Rolle keine Zugriffsrechte hat, wird ihm der Zugriff für den betreffenden CRUD-Vorgang verweigert.
     b. Wenn der Zugriff nicht verweigert wird, wertet das System die Einschlusskriterien aus.
   - Wenn der Ausschluss des Zugriffs auf einen CRUD-Vorgang auf **false** gesetzt ist, wertet das System die Einschlusskriterien aus.
2. Wenn bestimmte CRUD-Vorgänge wie „Erstellen“ einbezogen werden sollen, prüft das System, ob mindestens eines der Anwenderkriterien für die Einbeziehung auf **true** festgelegt wurde. Falls ja, wertet das System die Anwenderkriterien anhand der Zugriffsrechte für die Rolle des Anwenders aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wenn der Benutzer:
  - Aufgrund seiner Anwenderrolle Zugriffsrechte für den CRUD-Vorgang hat, kann er diese Aktion ausführen. Beispiel: Wenn der Ereignistyp „Schulung“ und der CRUD-Vorgang **Erstellen** ist, kann der Benutzer Schulungsereignistypen erstellen.
  - Hat er hingegen aufgrund seiner Anwenderrolle keine Zugriffsrechte für den CRUD-Vorgang, kann er diese Aktion nicht ausführen.
- Wenn mindestens eines der Einschlusskriterien nicht auf **true** festgelegt ist, hat der Benutzer keine Zugriffsrechte für den betreffenden CRUD-Vorgang. In diesem Beispiel kann der Benutzer keine Schulungsereignistypen erstellen.

Hinweis: Der Ausschluss von Zugriffsrechten hat immer Vorrang vor der Einbeziehung. Wenn keine Regelungen für Ein- oder Ausschluss von Zugriffsrechten getroffen wurden, gelten für die Verwaltung der Ereignistypen die rollenbasierten Zugriffsrechte.

Anwenderkriterien für Ereignistypen in Personaloptimierung für den Kundenservice erstellen

Fügen Sie einen Anwenderkriteriendatensatz hinzu, um festzulegen, welche Anwender, Rollen und Gruppen in Personaloptimierung für den Kundenservice Zugriff auf Ereignistypen haben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogdefinitionen** > **Anwenderkriterien**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formularfeld „Anwenderkriterien“

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name für das Anwenderkriterium
Benutzer	Benutzer, die auf Ereignistypen zugreifen können.
Gruppen	Gruppen, die auf Ereignistypen zugreifen können.
Rollen	Rollen, die auf Ereignistypen zugreifen können, wenn Sie die Anwenderkriterien anwenden.
Erweitert	Option zum Erstellen eines Skripts für die Anwenderkriterien
Aktiv	Wenn Sie das Kontrollkästchen aktivieren, sind die Anwenderkriterien verfügbar.
Unternehmen	Unternehmen, die auf Ereignistypen zugreifen können.
Standort	Standorte, die auf Ereignistypen zugreifen können.
Abteilungen	Abteilungen, die auf Ereignistypen zugreifen können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Alle abgleichen	Option, die beim Anwenden der Anwenderkriterien jede Bedingung zu einer obligatorischen macht.

4. Wählen Sie **Absenden**.

Benutzerzugriff für Ereignistypen einbeziehen oder ausschließen

Gewähren Sie Benutzern für beliebige Ereignistypen Zugriffsrechte, oder entziehen Sie sie ihnen, damit sie die Ereignistypen anzeigen können, die speziell für sie relevant sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_shift_planning.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Personaloptimierung für CSM** > **Zeitplanung** > **Ereigniskonfiguration**an.
2. Wählen Sie ein Ereignis aus.
3. Sie können Benutzern spezifischen CRUD-Zugriffsrechte (Create, Read, Update, Delete; Erstellen, Lesen, Aktualisieren, Löschen) für Ereignisse gewähren oder entziehen.

Zweck	Vorgehensweise
Schließen Sie Benutzer aus, denen Sie keinen spezifischen Zugriff auf Ereignistypen gewähren möchten. **Wichtig: Wenn Sie den Zugriff zum Erstellen ausschließen, wird dem Benutzer das Erstellen von Ereignissen verweigert, da er von diesen Zugriffsrechten ausgeschlossen wurde. Dasselbe Prinzip gilt für alle CRUD-Vorgänge.**	a. Wählen Sie die Registerkarte **Zugriff für Ausschluss bewerten**. **Hinweis:** Sie können den CRUD-Zugriff für jedes Anwenderkriterium festlegen, um den Benutzer von bestimmten CRUD-Vorgängen auszuschließen. b. Um neue **Anwenderkriterien für Ereignis ausschluss** zu erstellen, wählen Sie **Neu**. c. Geben Sie im Feld **Name** einen Namen ein, der die Entität der Benutzer bezeichnet, für die Ausschlusskriterien für den ausgewählten Ereignistyp ausgewertet werden. Diese Entität identifiziert die Anwenderkriterien und verknüpft sie mit dem Ereignistyp.. d. Wählen Sie im Feld **Anwenderkriterien** den Anwenderkriteriendatensatz aus, für den Sie CRUD-Vorgänge festlegen möchten, die ausgeschlossen werden sollen. e. Wählen Sie die CRUD-Vorgänge aus, für die Sie keine Zugriffsrechte erteilen möchten. f. Wählen Sie **Absenden**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zweck	Vorgehensweise
Schließen Sie Benutzer ein, denen Sie spezifischen Zugriff auf Ereignistypen gewähren möchten. **Wichtig:** Wenn bestimmte CRUD-Vorgänge wie **Erstellen** einbezogen werden sollen, wertet das System aus, ob mindestens eines der Anwenderkriterien für die Einbeziehung auf **true** festgelegt wurde: ○ Wenn eines der Kriterien auf „true“ festgelegt worden ist, prüft das System, ob der Benutzer die Kriterien erfüllt. ▪ Wenn der Benutzer die Kriterien erfüllt, hat er Zugriff auf den betreffenden CRUD-Vorgang. ▪ Wenn der Benutzer die Kriterien nicht erfüllt, hat er keinen Zugriff auf den betreffenden CRUD-Vorgang. ○ Wenn keines der Kriterien auf „true“ festgelegt ist, hat der Benutzer Zugriff auf den betreffenden CRUD-Vorgang. Dies beruht auf dem Standardverhalten, bei dem die Zugriffsrechte für alle Benutzer vor dem Hinzufügen zu den Anwenderkriterien auf ihren Rollen beruhen.	**a.** Wählen Sie die Registerkarte **Zugriff für Einschluss bewerten**. **b.** Um neue **Anwenderkriterien für Ereignis aufnahme** zu erstellen, wählen Sie **Neu**. **c.** Geben Sie im Feld **Name** einen Namen für die Anwenderkriterien für einzuschließende Ereignisse ein. **d.** Wählen Sie im Feld **Anwenderkriterien** den Anwenderkriteriendatensatz aus, für den Sie Anwenderkriterien für die Einbeziehung von Zugriffsrechten festlegen möchten. **e.** Wählen Sie die CRUD-Vorgänge aus, für die Sie Zugriffsrechte erteilen möchten. **f.** Wählen Sie **Absenden**.

4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Zugriffskriterien für Gruppe oder Teammitglied in Personaloptimierung für den Kundenservice verifizieren

Prüfen Sie, welche Rechte zum Erstellen, Lesen, Aktualisieren und Löschen von Ereignissen Ihre Gruppen oder Teammitglieder haben, damit sie immer genau die Berechtigungen haben, die sie benötigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_shift_planning.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Manager Workspace**an.
2. Wechseln Sie im Listenmodul zu **Zeitplanung** > **Ereignistyp**an.
3. Wählen Sie ein Ereignis aus, für das Sie die Zugriffsrechte von Benutzern prüfen möchten.
4. Wählen Sie die Registerkarte **Anwenderzugriff**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

Aufgabe	Vorgehensweise
Zugriffsrechte für alle Benutzergruppen verifizieren	Wählen Sie **Alle meine Gruppen**.
Bestimmte Gruppen und Teammitglieder	**a.** Wählen Sie **Bestimmte Gruppen und Teammitglieder**. **b.** Geben Sie im Feld **Bestimmte Gruppen** die Gruppen ein, deren Sie die Zugriffs–rechte verifizieren möchten. **c.** Wählen Sie im Feld **Teammitglieder** die Mitglieder Ihres Teams aus, deren Sie die Zugriffsrechte verifizieren möchten. **d.** Wählen Sie **Anwenderzugriff überprüfen**.

Im Bildschirm wird in den Spalten zum Erstellen, Lesen, Schreiben und Löschen für jedes Teammitglied **true** angezeigt, das die betreffenden Zugriffsrechte für das ausgewählte Ereignis hat.

Teams in Personaloptimierung für den Kundenservice

Verwenden Sie Teams, um Leistungstrends für Ihre Teams von einem zentralen Ort aus nachzuverfolgen und zu analysieren. Sie können die Trends für jeden Service Desk-Mitarbeiter in Ihrem Team überwachen und Ihre Service Desk-Mitarbeiter bzw. Teammitglieder miteinander vergleichen.

Mit Teams können Sie Folgendes tun:

- Kompetenzlücken ermitteln, um Empfehlungen auszusprechen, welche Kompetenzen für das Coaching Ihrer Mitarbeiter erforderlich sind.
- Organisieren Sie Ihre Teams in Zuweisungsgruppen. Sie können eine Reihe von Leistungskennzahlen (Key Performance Indicators, KPIs) hinzufügen, um die Teamleistung in den Gruppen einheitlich zu messen. Beispiel: Eine Customer Service Desk-Einheit umfasst mehrere Teams, z. B. Hardware- und Netzwerksupport. Sie können eine KPI-Gruppe für die Customer Service Desk-Einheit erstellen und dieser KPI-Gruppe anschließend Hardware- und Netzwerksupport als Zuweisungsgruppen hinzufügen. Als Nächstes fügen Sie der KPI-Gruppe eine Reihe von KPIs hinzu. Mit diesen Daten können Sie die Leistungstrends der Teams für Hardware- und Netzwerksupport messen.
- KPIs von mehreren Teams vergleichen, die zur selben KPI-Gruppe gehören.
- KPIs im ausgewählten Datumsbereich anzeigen.
- Detailinformationen für KPI auf Teamebene anzeigen, um die Aufteilung der KPIs über die einzelnen Teammitglieder anzuzeigen.
- KPI-Trend anzeigen, um Zukunftsprognosen für alle KPIs zu analysieren, wenn für den Datumsbereich die neuesten Werte vorliegen.
- Auf der Seite zur Teamleistung KPI-Ziele auf globaler oder individueller Ebene festlegen. Wenn solche Ziele festgelegt sind, spiegelt die Trendlinie die Ziele wider.
- Detailinformationen für einzelne Mitarbeiter anzeigen, um eine 360-Grad-Ansicht der aktuellen Arbeit, der historischen KPIs, des Anwesenheitsverlaufs, der Kanalkapazitätsauslastung, der Kompetenzen und bevorstehender Abwesenheiten anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Leistungstrends für Ihre Teams analysieren

Analysieren Sie Trends, um die Leistung und Einhaltung Ihres Teams innerhalb einer KPI-Gruppe zu überwachen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_csm_wfo_workspa.manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Analysieren Sie Ihre Daten, indem Sie Detailinformationen zu einem Team, einem bestimmten Teammitglied, einem Indikator oder einem Fall abrufen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Manager Workspace**an.
2. Klicken Sie auf das Teams-Symbol .
3. Wählen Sie einen Datumsbereich aus, um die Leistung Ihrer Teams für diesen Zeitraum anzuzeigen. Sie können den Standarddatumsbereich mit der *sn_team_perf.default_date_range* Systemeigenschaft festlegen.
4. Analysieren Sie die Teamleistung.
   a. Wählen Sie ein Team aus.
   b. Verfolgen und analysieren Sie in der Registerkarte **Leistung** die Indikatorleistung insgesamt für alle Mitglieder im Team.
   c. Rufen Sie Detailinformationen zu diesem Team ab:

Leistungsindikatoren

An	Vorgehensweise
Indikatorleistung analysieren	▪ Wenn Sie die Indikatorleistung für das Team analysieren möchten, klicken Sie im Header auf einen Indikatorwert für das Team. ▪ Wenn Sie die Indikatorleistung für ein Teammitglied analysieren möchten, klicken Sie auf einen Indikatorwert für das Teammitglied.
Fälle nachverfolgen	Klicken Sie auf die Registerkarte **Aufgaben**, und analysieren Sie alle Fälle, die mit dem Team im Zusammenhang stehen. ▪ Wenn Sie Falldetails anzeigen möchten, wählen Sie einen Fall aus. ▪ Wenn Sie Detailinformationen zu einem Teammitglied anzeigen möchten, wählen Sie ein Teammitglied aus.

Sie können auch Fälle, Detailinformationen zu Zuweisungsgruppen, zusätzliche Manager und Informationen einsehen, die für das Team relevant sind.

Zugehörige Informationen

Teams in Workforce Optimization for Customer Service einrichten

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Coaching in Personaloptimierung für den Kundenservice

Mit Coaching in Personaloptimierung für den Kundenservice können Sie die Fähigkeit Ihres Teams zur effizienten Lösung von Fällen bewerten, indem Sie die Arbeit in entscheidenden Kundenservice-Momenten überprüfen.

Coaching bietet Ihnen folgende Möglichkeiten:

- Empfehlen Sie Ihren Service Desk-Mitarbeitern Schulungen, um Kompetenzlücken zu schließen.
- Verwenden Sie die standardmäßig verfügbaren Coaching-Möglichkeiten, um Ihre Service Desk-Mitarbeiter zu coachen. Sie können auch erstellen Coaching-Möglichkeit Mit Coaching Anwendung, die für die Anforderungen Ihres Service Desk-Mitarbeiters spezifisch ist.
- Sie können anhand von Bewertungen und Umfragen konsistente, messbare Punktzahlen auf alle Teams anwenden.
- Sie können mit Predictive Intelligence Kompetenzen für Ihre Service Desk-Mitarbeiter empfehlen und Schulungen zum Schließen von Kompetenzlücken anbieten.

Kompetenzübersicht in Personaloptimierung für den Kundenservice

Verwenden Sie die Kompetenzübersicht, um Kompetenzdaten zu analysieren, z. B. wie viele Kompetenzen Benutzern und Aufgaben zugewiesen sind. Sie können auch die Anzahl der für eine bestimmte Kompetenz vorhandenen Experten sowie die allgemeine Kompetenzabdeckung Ihrer Teams anzeigen.

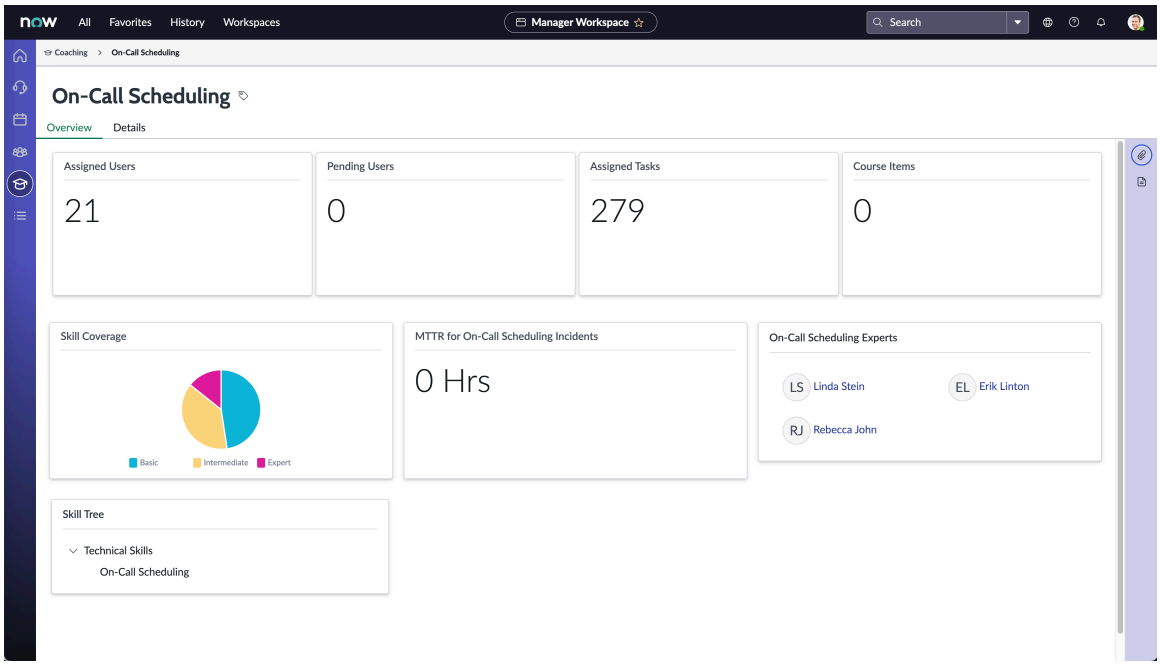
Greifen Sie über die Anwendung Teams auf die Kompetenzübersicht zu:

1. Gehe zu **Arbeitsbereiche** > **Manager Workspace**an.
2. Klicken Sie auf das Tseams-Symbol .
3. Wählen Sie ein Team aus.
4. Klicken Sie auf die Registerkarte **Kompetenzen**.
5. Wählen Sie eine Kompetenz aus.

Sie können auf die Seite „Kompetenzübersicht“ zugreifen, indem Sie in einer beliebigen Personaloptimierung für den Kundenservice-Anwendung auf einer Anwenderprofilseite auf eine Kompetenz klicken.

Hinweis: Sie müssen die Anwendung Coaching mit Lerninhalten aktivieren, um die Berichte aus der Anwendung anzuzeigen. Informationen zum Aktivieren dieser Anwendung finden Sie unter Aktivieren Sie Personaloptimierung für Kundenservice .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Anwendungsfälle

Anwendungsfälle

Anwender	Nutzen der Zielseite
Kompetenzadministrator [skill_admin]	• Alle für jede Kompetenz verfügbaren Experten analysieren. • Details der Kompetenzhierarchie anzeigen. • Anzahl der Kompetenzen, die Benutzern und Aufgaben zugewiesen sind. • Die durchschnittliche Zeit bis zur Lösung von Incidents für diese Kompetenz. • Visualisieren, wie viele Benutzer auf verschiedenen Kompetenzniveaus vorhanden sind.

Indikatoren

MTTR von Incidents nach Kompetenz: Durchschnittliche Zeit bis zur Lösung von Incidents mit dieser Kompetenz.

Aufgliederungen

Der Indikator wird nach Kompetenz aufgeschlüsselt.

Komponenten

Komponenten

Komponentenname	Typ	Beschreibung
Kompetenzübersichtscontainer [sn-manager-skill-overview-container]	Visualisierungscontainer	Enthält die folgenden Komponenten:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Komponenten (Fortsetzung)

Komponentenname	Typ	Beschreibung
		• Berichte • Indikator „Durchschnittliche Zeit bis zur Lösung“ (MTTR) • Kreisdiagramm „Kompetenzabdeckung“ • Inhaltsstruktur • Kompetenzexperten-Komponenten
Verbundene Kompetenzstruktur [sn-manager-skill-tree-connected]	Struktur	Zeigt die Kompetenzhierarchie an. Wenn die ausgewählte Kompetenz keine Kompetenzhierarchie hat, wird die Komponente nicht auf der Seite „Kompetenzübersicht“ angezeigt.
Kompetenzexperten [sn-manager-skill-experts-connected]	Liste	Zeigt alle Benutzer an, die sich auf der Expertenebene für die Kompetenz befinden.
Kompetenzabdeckung [now-uxf-visualization-connected]	Kreisdiagramm	Zeigt den Prozentsatz sowie die Anzahl der Benutzer mit unterschiedlichen Expertenniveaus für die Kompetenz an.

Berichte

Wichtig: Die Berichte „Ausstehende Benutzer“ und „Zugewiesene Aufgaben“ werden angezeigt, wenn Sie die Anwendung Coaching mit Lerninhalten aus dem ServiceNow® Store aktivieren. Informationen zum Aktivieren dieser Anwendung finden Sie unter Aktivieren Sie Personaloptimierung für Kundenservice .

KPIs

Titel	Typ	Quelltabelle	Beschreibung
Zugewiesene Anwender	42	Benutzerkompetenz [sys_user_has_skill]	Anzahl der Benutzer, denen die ausgewählte Kompetenz zugewiesen ist.
Zugewiesene Aufgaben	42	Aufgabenkompetenz [task_m2m_skill]	Anzahl der Aufgaben, denen diese Kompetenz zugewiesen wurde.
Ausstehende Anwender	42	Ausstehende Benutzer [sn_lc_learning_task]	Anzahl der Benutzer, denen die ausgewählte Kompetenz aus der Lernaufgabe noch zugewiesen werden muss.
Kurselemente	42	Lernkurselement [sn_lc_course_item]	Anzahl der internen und externen Kurse, denen diese Kompetenz zugeordnet ist.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Qualität der abgeschlossenen Aufgaben bewerten

Bewerten Sie die Fähigkeit Ihrer Service Desk-Mitarbeiter zur Lösung von Fällen und die Qualität ihrer abgeschlossenen Aufgaben.

Vorbereitungen

Sie können Bewertungen aus einer Interaktion oder einem beliebigen Aufgabentyp erstellen.
Wenn Sie eine Bewertung manuell erstellen, können Sie ihr eine Umfrage hinzufügen. Coaching-Bewertungen werden auch auf Grundlage der in den Coaching-Möglichkeiten definierten Auslöserbedingungen erstellt und dem Coach zugewiesen.

Erforderliche Rolle: sn_coaching.coach

Dieses kurze Video gibt Ihnen einen Überblick über Coaching, Bewertungen und Schulungen.

Personaloptimierung für den Kundenservice Coaching-Übersicht.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn die Coaching-Möglichkeit eine Umfrage enthält, können Sie sich dafür entscheiden, die Umfrage und die Bewertung durchzuführen. Wenn Sie mit einer Umfrage Auszubildende bewerten , wird die Punktzahl bei Abschluss der Umfrage automatisch berechnet. Die Bewertungsbeurteilung wird anschließend auf Grundlage dieser Punktzahl aktualisiert.

Der Bildschirm „Coaching-Übersicht“ zeigt die durchschnittliche Qualität der Aufgaben an, die in den letzten 30 Tagen für Ihre Zuweisungsgruppen abgeschlossen wurden.

- Das Ringdiagramm zeigt die Anzahl der Bewertungen in verschiedenen Fertigstellungsstatus an. Sie können auf einen der Status zeigen und darauf klicken, um alle Bewertungen in diesem Status zu öffnen.
- Das Balkendiagramm zeigt Bewertungen an, die durch Coaching-Möglichkeiten erstellt wurden. Sie können auf beliebige Daten im Diagramm klicken, um auf die Bewertungen zuzugreifen.
- Sie können auf das Diagramm klicken, das die Indikatordaten anzeigt, und auf detaillierte Informationen zum Indikator zugreifen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Manager Workspace**an.
2. Klicken Sie auf das Coaching-Symbol ( ).
3. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

Aufgabe	Aktion
Ad-hoc-Bewertungen durchführen	**a.** Klicken Sie auf das Listensymbol ( ). **b.** Wählen Sie einen beliebigen Datensatz aus (z. B. einen Fall oder eine Interaktion), für den Sie eine Bewertung erstellen möchten. **c.** Wählen Sie die Bewertungen aus ( )-Symbol. Der Bewertungsbildschirm wird im Fenster auf der rechten Seite angezeigt. **d.** Klicken Sie auf das Plussymbol (+).

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgabe	Aktion
Durch Coaching-Möglichkeiten ausgelöste Bewertungen verwenden	**a.** Klicken Sie auf das Coaching-Symbol ( ). **b.** Wählen Sie einen beliebigen Datensatz aus, für den Sie eine Bewertung erstellen möchten. **Hinweis:** Klicken Sie auf die Registerkarte **Aktive Bewertungen**, um Bewertungen aller Teams anzuzeigen, für die Sie Manager oder zusätzlicher Manager sind. **c.** Wählen Sie einen Fall aus, den Sie bewerten möchten.

4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus, um den Service Desk-Mitarbeiter zu bewerten.

Bewertungsformular

Feld	Beschreibung
Möglichkeit	Coaching-Möglichkeit, die der Coaching-Bewertung zugeordnet ist.
Status	Status der Bewertung. ○ **Offen**: Neue Coaching-Möglichkeit. ○ **In Bearbeitung**: Der Auszubildende wird gecoacht. ○ **Gelöst**: Dem Auszubildenden wurden Coaching-Programme und Schulungsmodule zugewiesen. ○ **Geschlossen**: Bewertung wurde gelöst und abgeschlossen. ○ **Geschlossen – unvollständig**: Die Bewertung wurde geschlossen, aber nicht abgeschlossen. In der Regel liegt dies daran, dass das **Fälligkeitsdatum** der Coaching-Bewertung abgelaufen ist.
Bewertungsbeurteilung	Wie gut der Service Desk-Mitarbeiter den Incident gelöst hat. Die Coaching-Anwendung füllt dieses Feld automatisch aus, wenn ein Coach eine Umfrage für den Auszubildenden abschließt.
Nachverfolgung	Ob der Coach weitere Maßnahmen ergreifen muss, um die Leistung des Auszubildenden zu verbessern.
Anmerkungen	Hinweise (falls vorhanden), die der Bewertung hinzuzufügen sind.
Vom Coach ausgefüllte Umfrage	Umfrage für den Auszubildenden, die vom Coach ausgefüllt wird. Sie können eine Umfrage für eine Bewertung hinzufügen, wenn Sie die Bewertung manuell erstellen oder wenn die Coaching-Möglichkeit eine Bewertung auslöst, die keine Umfrage enthält. Wenn eine Coaching-Möglichkeit eine Bewertung auslöst und eine Umfrage enthält, wird die Umfrage automatisch der Bewertung hinzugefügt und kann vom Coach nicht geändert werden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Von Auszubildendem ausgefüllte Umfrage	Umfrage für den Coach, die vom Auszubildenden ausgefüllt wird.
Kompetenzen hinzufügen	Kompetenzen, die dem Auszubildendenprofil hinzugefügt werden, wenn die Bewertung abgeschlossen ist. Wenn Sie auf dieses Feld klicken, werden alle Kompetenzen und Kompetenzniveaus angezeigt, die nicht im Profil des Auszubildenden enthalten sind.
Schulungen hinzufügen	Schulung, die dem Auszubildenden zugewiesen werden soll. Sie können auch Lernaufgaben aus Kurselementen zuweisen.

5. Führen Sie die folgenden Schritte aus:
   - Klicken Sie auf **Speichern**, um die Ad-hoc-Bewertung abzuschließen.
   - Klicken Sie auf **Bewertung abschließen**, um die Erstellung von Bewertungen mithilfe von Coaching-Möglichkeiten abzuschließen.

Kompetenzen mit Personaloptimierung für den Kundenservice verwalten

Fügen Sie einem Service Desk-Mitarbeiter Kompetenzen hinzu, oder aktualisieren Sie sie. Sie können vorhergesagte Kompetenzen genehmigen, wenn die Kompetenz erforderlich ist, damit der Service Desk-Mitarbeiter zugewiesene Aufgaben abschließt. Sie können eine Kompetenz auch ablehnen, wenn sie für den Service Desk-Mitarbeiter nicht gilt.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: skill_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Anwendung Predictive Intelligence für Kompetenzen zeigt im Profil jedes Service Desk-Mitarbeiters die empfohlenen Kompetenzen an. Die Anwendung verwendet Beispielfälle, an denen der Service Desk-Mitarbeiter gearbeitet hat, um für ihn geeignete Kompetenzen zu empfehlen.

Sie können Kompetenzen für alle Benutzer anzeigen, die nach Zuweisungsgruppe gruppiert sind, sowie die allgemeine Kompetenzabdeckung für jede Gruppe.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Manager Workspace**an.
2. Klicken Sie auf das Coaching-Symbol ( ).
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Kompetenzen**.
   Sie können die Liste aller zugewiesenen Kompetenzen und das Kompetenzniveau für jeden Service Desk-Mitarbeiter in Ihrem Team anzeigen. Weitere Informationen zu Kompetenzen und Kompetenzniveaus finden Sie unter Kompetenzmanagement .

   Sie können die Kompetenzmatrix auch nach Benutzern, Gruppen, Kompetenztypen, Kompetenzniveaus oder Kompetenzkategorien filtern. Setzen Sie den Filter zurück, wenn Sie die Kompetenzen für alle Benutzer anzeigen möchten.
4. Fügen Sie eine Kompetenz oder ein Kompetenzniveau hinzu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgabe	Vorgehensweise
Kompetenz hinzufügen	**a.** Klicken Sie in der Kompetenzmatrix für die Kompetenz, die Sie dem Service Desk-Mitarbeiter hinzufügen möchten, auf **Hinzufügen**. **b.** Wählen Sie das Feld **Kompetenzniveau** und dann das gewünschte Kompetenzniveau aus. **c.** Klicken Sie auf **OK**. Die Kompetenz wird dem Service Desk-Mitarbeiter automatisch hinzugefügt.
Kompetenzniveau aktualisieren	**a.** Wählen Sie in der Kompetenzmatrix ein Kompetenzniveau für einen Service Desk-Mitarbeiter aus. **b.** Wählen Sie das Kompetenzniveau aus, das Sie für den Service Desk-Mitarbeiter hinzufügen möchten. **c.** Klicken Sie auf **OK**.

5. Genehmigen Sie eine von Predictive Intelligence empfohlene Kompetenz, oder lehnen Sie sie ab.
   a. Klicken Sie in der Kompetenzmatrix auf **Empfohlen**, um eine Kompetenz für den Benutzer zu genehmigen und zu empfehlen.
   b. Sehen Sie sich auf der Registerkarte **Details** den Antrag auf Genehmigung der Kompetenz, die Lösungen der Beispielfälle, die zur Vorhersage der Kompetenz verwendet wurden, und den Aktivitätenstrom an.
   - Wenn Sie eine Kompetenz genehmigen möchten, klicken Sie auf **Genehmigen**. Die Kompetenz wird dem Service Desk-Mitarbeiter hinzugefügt, und der hinzugefügten Kompetenz wird automatisch das niedrigste Kompetenzniveau zugeordnet. Der Status der Anfrage ändert sich in **Genehmigt**. und die Kompetenz wird dem Service Desk-Mitarbeiter hinzugefügt.
   - Wenn Sie eine Kompetenz ablehnen möchten, klicken Sie auf **Ablehnen**. Der Status der Anfrage ändert sich in **Abgelehnt**. Predictive Intelligence wird die Kompetenz für den Benutzer nicht noch einmal empfehlen, und das Feld ändert sich in **Hinzufügen**.
   - Klicken Sie auf weitere Optionen (•••) Symbol und wählen Sie aus **Speichern** .

   Die Anwendung weist die Kompetenz dem Benutzer zu. Wenn die zugewiesene Kompetenz kein Kompetenzniveau aufweist, fügt die Anwendung dem Benutzer das Kompetenzniveau „Grundkenntnisse“ hinzu.

Coaching mit Learning

Verwenden Sie „Coaching mit Learning“, um Ihre Mitarbeiter mit internen und externen Lerninhalten zu schulen. Organisieren Sie ähnliche Inhalte in Katalogen. Weisen Sie Lernaufgaben zu, und verfolgen Sie deren Absolvierung.

Wichtig: Coaching mit Lerninhalten ist über den ServiceNow® Store verfügbar, wenn Sie die Anwendung Coaching mit Lerninhalten aktivieren. Informationen zum Aktivieren dieser Anwendung finden Sie unter Aktivieren Sie Personaloptimierung für Kundenservice .

Coaching mit Lerninhalten

Lernkataloge erstellen

Erstellen Sie einen Katalog, um zusammengehörige Inhalte in Kategorien zu organisieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_lc.catalog_manager

Prozedur
1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Manager Workspace**an.
2. Klicken Sie auf das Coaching-Symbol ( ).
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Lernen**.
4. Klicken Sie auf **Lernkataloge**, und wählen Sie **Meine Kataloge** aus.
5. Erstellen Sie einen Katalog.
   a. Klicken Sie auf **Neu**.
   b. Geben Sie im Feld **Titel** einen eindeutigen Namen für den Katalog ein.
   c. Geben Sie im Feld **Beschreibung** eine Beschreibung für den Katalog ein.
   d. Klicken Sie auf **Speichern**.

   Hinweis: Der Katalog ist für alle Gruppen sichtbar, die Sie direkt oder zusätzlich verwalten.
6. Fügen Sie dem Katalog Kurselemente hinzu.
   a. Klicken Sie auf die Registerkarte **Inhalt**.
   b. Klicken Sie auf **Hinzufügen**.
   c. Wählen Sie im Popup-Fenster **Lernkurse hinzufügen** alle Kurselemente aus, die Sie dem Katalog hinzufügen möchten.
   d. Klicken Sie auf **Hinzufügen**. Die Kurselemente werden dem Katalog hinzugefügt.

   Hinweis: Um ein hinzugefügtes Kurselement zu entfernen, markieren Sie es, und klicken Sie auf **Entfernen**.
7. Fügen Sie einem Katalog eine Gruppe hinzu.
   a. Klicken Sie auf die Registerkarte **Applicable Groups** (Anwendbare Gruppen).
   b. Klicken Sie auf **Neu**.
   c. Wählen Sie im Feld **Gruppe** eine Gruppe aus, die Sie dem Katalog zuordnen möchten.
   d. Klicken Sie auf **Speichern**.

Lernaufgaben erstellen

Erstellen Sie Lernaufgaben für Mitarbeiter, um ihre Lernaktivitäten nachzuverfolgen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_lc.task_creator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Schließen Sie mit der Systemeigenschaft `exclude_weekends_on_learning_task_due_date` für die Fälligkeitstermine von Lernaufgaben Wochenenden ein oder aus. Weitere Informationen finden Sie unter Personaloptimierung für Kundenservice-Referenz .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Manager Workspace**an.
2. Klicken Sie auf das Coaching-Symbol ( ).
3. Klicken Sie auf **Lernaufgaben**, und wählen Sie **Alle Aufgaben** aus.
4. Erstellen Sie eine Lernaufgabe.
   a. Klicken Sie auf **Neu**.
   b. Füllen Sie folgende Felder aus.

Formularfelder für alle Aufgaben

Name	Beschreibung
Zugewiesen an	Name des Mitarbeiters, dem Sie die Lernaufgabe zuweisen möchten.
Kurselement	Kurs, der vom Mitarbeiter abgeschlossen werden muss.
Fälligkeitsdatum	Datum, an dem der Mitarbeiter den Kurs abschließen muss. Der Standardwert ist 5 Tage nach Erstellung der Lernaufgabe. Dieser Wert wird aus dem Feld **Tage zur Durchführung** des Kurselements berechnet. Das Feld „Fälligkeitsdatum“ wird wie folgt hervorgehoben: ▪ Grün – wenn die Aufgabe vor dem aktuellen Tag fällig ist. ▪ Gelb – wenn die Aufgabe am aktuellen Tag fällig ist. ▪ Rot – wenn die Aufgabe nach dem aktuellen Tag fällig ist.
Katalog	Katalog, der das Kurselement für die Lernaufgabe enthält.

5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Interne Lerninhalte erstellen

Fügen Sie interne Kurse hinzu, damit Mitarbeiter neue Inhalte erlernen und ihre Kompetenzen verbessern können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lc.content_creator

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Manager Workspace**an.
2. Klicken Sie auf das Coaching-Symbol ( ).
3. Klicken Sie auf **Lernkurse**, und wählen Sie **Interne Kurse** aus.
4. Erstellen Sie einen internen Lernkurs.
   a. Klicken Sie auf **Neu**.
   b. Füllen Sie die folgenden Felder auf der Registerkarte „Details“ aus.

Formularfeld „interne Kurse“

Name	Beschreibung
Titel	Name des Kurses.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Name	Beschreibung
Interne Quelle	Wählen Sie den Typ des Inhalts für den Kurs aus. Dies sind die verfügbaren Kurstypen: ▪ URL: Youtube, Vimeo oder ein beliebiger Link für ein Video ▪ Wissensartikel ▪ Freiform
Tage zur Durchführung	Anzahl der zur Absolvierung Abschluss des Kurses erforderlichen Tage. Der Standardwert lautet 5.
Geschätzte Dauer	Dauer, nach der der Kurs abgeschlossen werden muss. Bei einem Video ist dies beispielsweise die Dauer des Videos. Bei einem Wissensartikel wird die Dauer basierend auf der Länge des Artikels geschätzt.
Beschreibung	Beschreibung des Kurses.

5. Klicken Sie auf **Speichern**.
6. Fügen Sie dem internen Inhalt eine Kompetenz hinzu.
   a. Klicken Sie auf die Registerkarte **Associated skills** (Zugeordnete Kompetenzen).
   b. Klicken Sie auf **Neu**.
   c. Wählen Sie im Feld **Kompetenz** eine Kompetenz aus, die Sie dem internen Inhalt zuordnen möchten.
   d. Wählen Sie im Feld **Kompetenzniveau** ein Niveau für die gewünschte Kompetenz aus.
   e. Klicken Sie auf **Speichern**.
7. Fügen Sie dem internen Inhalt eine Lernaufgabe hinzu.
   a. Klicken Sie auf die Registerkarte **Lernaufgaben**.
   b. Klicken Sie auf **Neu**.
   c. Wählen Sie im Feld **Zugewiesen an** einen Auszubildenden aus, dem Sie die Lernaufgabe zuweisen möchten.
   d. Wählen Sie im Feld **Katalog** den Katalog aus, dem die Lernaufgabe zugeordnet werden soll.
   e. Klicken Sie im Feld **Fälligkeitsdatum** auf das Kalendersymbol, und wählen Sie das Datum und die Uhrzeit aus, zu denen der Auszubildende die Lernaufgabe abgeschlossen haben soll.
   f. Klicken Sie auf **Speichern**.

Externe Kurse zu „Coaching mit Learning“ hinzufügen

Fügen Sie Kurse aus externen Quellen wie Udemy, Pluralsight oder Cornerstone hinzu, damit Ihre Benutzer Kompetenzen aus externen Inhalten erwerben können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lc.learning_admin

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Manager Workspace**an.
2. Klicken Sie auf das Coaching-Symbol ( ).
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Lernen**.
4. Gehe zu **Lernkurse** > **Externe Kurse**an.
5. Wählen Sie einen Kurs aus.
6. Klicken Sie auf **Zum Kurs wechseln**.
   Sie können den externen Kurs überprüfen und erlernen.

Mobile Experience für Personaloptimierung für den Kundenservice

Verwalten Sie Kundenservicefälle von Ihrem Mobilgerät aus mit der Anwendung Now Mobile Agent. Sie bleiben verbunden und greifen in Echtzeit auf Informationen zu, sodass Sie Ihre Aufgaben schnell abschließen können.

Wenn Sie Kundenservice-Mitarbeiter (sn_customerservice_agent) oder Kundenservice-Manager (sn_wfo_csm.manager) sind, können Sie von der Anwendung aus mit Echtzeitbenachrichtigungen Maßnahmen zur Behebung eines Problems ergreifen. Zuvor müssen Sie das Plugin „Customer Service Mobile“ (com.sn_csm_mobile) aktivieren. Weitere Informationen zu finden Now Mobile Informationen zum Kundenservice-Management finden Sie unter Mobile Experience für Kundenservice-Management

- Um mit dieser Anwendung zu beginnen, befolgen Sie die Anweisungen in Erste Schritte mit der mobilen Kundenservice-Anwendung .
- Sie können mehr über die Aufgaben von Service Desk-Mitarbeitern und Managern erfahren, die Sie in ausführen können Verwenden Sie die mobile Anwendung, um Service Desk-Mitarbeiter- und Manager-Aufgaben auszuführen . Außerdem können Sie die folgenden Aufgaben für Personaloptimierung für den Kundenservice ausführen:

Kundenservice-Mitarbeiter-Aufgaben

Kundenservice-Mitarbeiter-Aufgaben	Aktion	Beschreibung
Schichttausch genehmigen oder ablehnen	• Tippen Sie auf die Benachrichtigung. • Sie können den Schichttausch **genehmigen** oder **ablehnen**.	Der Service Desk-Mitarbeiter erhält eine Benachrichtigung, dass der Antrag auf Schichttausch genehmigt bzw. abgelehnt wurde.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Manager-Aufgaben

Manager-Aufgaben	Aktion	Beschreibung
Anforderung von arbeitsfreier Zeit genehmigen oder ablehnen	• Tippen Sie auf die Benachrichtigung. • Sie können den Ruhezeitantrag **genehmigen** oder **ablehnen**.	Der Service Desk-Mitarbeiter erhält eine Benachrichtigung, dass der Ruhezeitantrag genehmigt bzw. abgelehnt wurde.
Schichttausch genehmigen oder ablehnen	• Tippen Sie auf die Benachrichtigung. • Sie können den Schichttausch **genehmigen** oder **ablehnen**.	Der Service Desk-Mitarbeiter erhält eine Benachrichtigung, dass der Antrag auf Schichttausch genehmigt bzw. abgelehnt wurde.
Kritische Fälle und Fälle mit hoher Priorität anzeigen, bei denen ein SLA-Verstoß vorliegt	Tippen Sie auf die Benachrichtigung. Der Falldatensatz wird angezeigt.	Prüfen Sie den Falldatensatz, und ergreifen Sie die entsprechenden Maßnahmen.

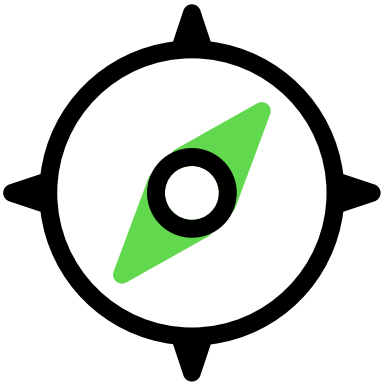
Now Assist für CSM

Verwenden Sie ServiceNow® Now Assist für CSM Anwendung zum Zusammenfassen der Fallinformationen, Generieren der Falllösungshinweise und zum Zusammenfassen des Chats für eine Interaktion. Sie können Ihren Service Desk-Mitarbeitern ermöglichen, den Chat- und Fallkontext zu verstehen, damit sie Ihren Kunden schnellere Lösungen vorschlagen können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

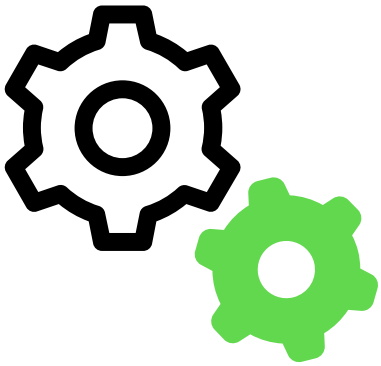
Erste Schritte

Untersuchen



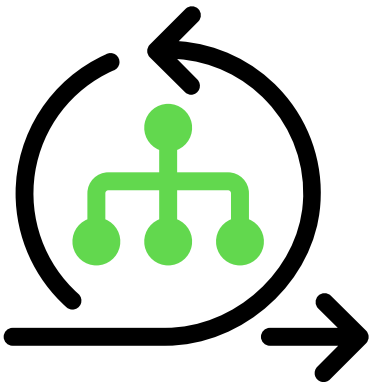
Erfahren Sie mehr über Now Assist für CSM

Konfigurieren



Konfigurieren Sie Now Assist für CSM Anwendung, um zu beginnen

Verwenden Kundenservice-Management generative KI



Verwenden Sie generative KI-Fähigkeiten, die von angeboten werden Now Assist für CSM

Verwenden Sie die CSM-KI-Agent-Sammlung

Verwenden Sie die Anwendungsfälle des KI-Agents in Now Assist für CSM

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig:

- Nicht alle Modellanbieter sind für Kunden mit landesinternen SKUs verfügbar, und einige Now Assist-Produkte/-Funktionen sind derzeit für Kunden im Land nicht verfügbar. Weitere Informationen finden Sie unter KB1584492 artikel in der Now Support Knowledge Base. Überprüfen Sie in zukünftigen Releases auf Updates der Modellanbieter-Verfügbarkeit.
- Einige Now Assist Produkte/Funktionen sind derzeit für Kunden in den mit FedRAMP, NSC DOD IL5 oder Australia IRAP geschützten Rechenzentren, selbst gehosteten Kunden oder anderen eingeschränkten Umgebungen nicht verfügbar. Weitere Informationen finden Sie im Now Support Knowledge Base-Artikel KB0743854 . Überprüfen Sie auf Verfügbarkeitsaktualisierungen in zukünftigen Releases.
- Einige Now Assist Produkte/Funktionen sind derzeit nur für Kunden in einigen Regionen verfügbar. Überprüfen Sie auf Verfügbarkeitsaktualisierungen in zukünftigen Releases.

Problembehandlung und Hilfe

- KI und Intelligenz in der ServiceNow-Community
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support an.

KI-Beschränkungen

Diese Anwendung nutzt künstliche Intelligenz (KI) und maschinelles Lernen, zwei sich schnell entwickelnde Studienbereiche, in denen Vorhersagen auf Grundlage von Datenmustern erstellt werden. Daher liefert diese Anwendung möglicherweise nicht immer präzise, vollständige und angemessene Informationen. Darüber hinaus besteht keine Garantie dafür, dass diese Anwendung für Ihren Anwendungsfall vollständig trainiert oder getestet wurde. Um diese Probleme zu mindern, liegt es in Ihrer Verantwortung, Ihre Verwendung dieser Anwendung auf Richtigkeit, Schaden und Angemessenheit für Ihren Anwendungsfall zu testen und zu bewerten, menschliche Aufsicht über die Ausgabe zu übernehmen und zu Entscheidungszwecken nicht ausschließlich KI-generierte Ausgaben zu verwenden. Dies ist besonders wichtig, wenn Sie diese Anwendung in Bereichen mit weitreichenden Auswirkungen wie Gesundheitswesen, Finanzen, Recht, Beschäftigung, Sicherheit und Infrastruktur einsetzen möchten. Sie stimmen zu, sich an zu halten Richtlinie zur zulässigen Nutzung von KI von ServiceNow , Die von ServiceNow aktualisiert werden kann.

Datenverarbeitung

Bei dieser Anwendung müssen die Daten einzelner ServiceNow-Kundeninstanzen in eine zentrale ServiceNow-Umgebung übertragen werden, die sich in einer anderen Rechenzentrumsregion befinden kann als die, in der sich Ihre Instanz befindet, und möglicherweise an einen externen Cloud-Anbieter, z. B. Microsoft Azure. Diese Daten werden gemäß den internen Richtlinien und Verfahren von ServiceNow gehandhabt, einschließlich unserer Richtlinien, die über unser CORE-Compliance-Portal verfügbar sind.

Datenerfassung

ServiceNow sammelt und verwendet die Eingaben, Ausgaben und Ausgabenbearbeitungen dieser Anwendung, um ServiceNow-Technologien wie ServiceNow-Modelle und KI-Produkte zu entwickeln und zu verbessern. Darüber hinaus erfasst diese Anwendung Fallinformationen (für Chatzusammenfassung, Erstellung von Lösungshinweisen, Wissensgenerierung, Anrufzusammenfassung), Chattranskripte (für Chatempfehlung) und E-Mail-Informationen (für E-Mail-Antwort). Kunden können der Datenerfassung für die Zukunft jederzeit widersprechen, wie auf der Now Assist Abwählseite beschrieben.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen finden Sie unter Now Assist Dokumentation an.

Now Assist für CSM erkunden

Mit Now Assist für CSM Anwendung können Ihre Service Desk-Mitarbeiter generative KI verwenden, um die Kunden-Chat-Konversationen und Falldetails zusammenzufassen, um den Kontext des Falls abzurufen. Sie können die Falllösungshinweise auch generieren, um sie für andere Service Desk-Mitarbeiter freizugeben und Fälle schneller abzuschließen.

Fassen Sie einen Chat mit Now Assist für Kundenservice-Management zusammen.

Now Assist für CSM – Übersicht

Folgende generative KI-Fähigkeiten sind für Service Desk-Mitarbeiter verfügbar:

- Eine Zusammenfassung des Interaktions-Chats bietet den Kontext über die Chatkonversation zwischen Ihren Service Desk-Mitarbeitern und Kunden an verschiedenen Punkten der Übergabe, z. B. wenn ein Virtual Agent Der Chatverlauf wird an einen Servicemitarbeiter übergeben, oder wenn ein Servicemitarbeiter einen Chatverlauf mit einem Kunden an einen anderen Servicemitarbeiter weitergibt.
- Mit einer Fallzusammenfassung kann ein Service Desk-Mitarbeiter den Fallkontext für langlaufende oder komplexe Fälle erfassen. Da diese Fälle viele Informationen enthalten können, einschließlich der Konversationen mit dem Kunden oder anderen Service Desk-Mitarbeitern, kann ein Service Desk-Mitarbeiter eine Zusammenfassung generieren, um schneller Verständnis zu erhalten.
- Die Falllösungshinweise können Service Desk-Mitarbeitern helfen, Fälle schneller abzuschließen und den Kontext zur Falllösung für andere Service Desk-Mitarbeiter bereitzustellen, die möglicherweise auf ähnliche Probleme stoßen.
- Eine Anrufzusammenfassung hilft Service Desk-Mitarbeitern beim Abrufen der wichtigsten Details, die während der Konversationen zwischen Servicemitarbeitern und Kunden besprochen wurden. Sie bietet einen allgemeinen Überblick über die Konversation in einem klaren Format.
- Die Wissensgenerierung kann Service Desk-Mitarbeitern helfen, die Inhaltserstellung zu optimieren. Ein Service Desk-Mitarbeiter kann Wissensartikel automatisch generieren, indem er die relevanten Daten aus dem Falldatensatz verwendet, nachdem er eine Lösung vorgeschlagen oder den Fall geschlossen hat. Da Sie Wissensartikel nicht manuell generieren müssen, kann diese Funktion Ihren Service Desk-Mitarbeitern wertvolle Zeit und Mühe sparen.
- Die Sidebar-Zusammenfassung erfasst Diskussionen zwischen Service Desk-Mitarbeitern, anfordernden Personen und Experten und kann zur weiteren Fehlerbehebung in Fallnotizen veröffentlicht werden.
- Chatempfehlung generiert Antwortvorschläge für Service Desk-Mitarbeiter über das Now Assist-Kontextmenü.
- Die E-Mail-Antwort generiert Antwortvorschläge für Service Desk-Mitarbeiter aus vorhandenen oder neuen E-Mails mithilfe des Now Assist-Kontextmenüs.
- Stimmungsanalyse hilft, eskalierte Fälle zu reduzieren, indem Service Desk-Mitarbeitern die aktuelle Stimmung zu einem Fall basierend auf Kundeninteraktionen und den neuesten Trends zur Verfügung gestellt wird. Sie bietet auch Einblicke in die Frage, warum die Stimmung heute ist.
- Die Generierung von vorgeschlagenen Schritten löst Fälle und steigert die Produktivität von Service Desk-Mitarbeitern, indem auf der Registerkarte empfohlene Aktionen automatisch die nächstbesten Aktionen für unbekannte Fälle skizziert werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Stimmungsanalyse für einen Account verwendet Filter und Sortierdashboards, um die Stimmung nachzuverfolgen, wertvolle Einblicke zu erhalten und eskalierte Fälle zu reduzieren.

- Konversations-Subflows und -Aktionen im Now Assist-Bereich verwenden natürliche Sprache, um Subflows oder Aktionen auszulösen, wodurch die Produktivität von Service Desk-Mitarbeitern verbessert wird und sie Aufgaben innerhalb des Bereichs effizient erledigen können.

- Das Portal-Fallformular führt anfordernde Personen mithilfe von Genius-Ergebnissen durch einen Selfservice-Flow, hilft ihnen, Lösungen zu finden und die Anzahl der erstellten Fälle zu reduzieren.

Now Assist für CSM Kompetenzen

Die Now Assist für CSM Die Anwendung enthält die generativen KI-Kompetenzen, mit denen Ihre Service Desk-Mitarbeiter den Chat- und Fallkontext verstehen können, damit sie dem Kunden schneller Lösungen vorschlagen können.

Chat-Zusammenfassung

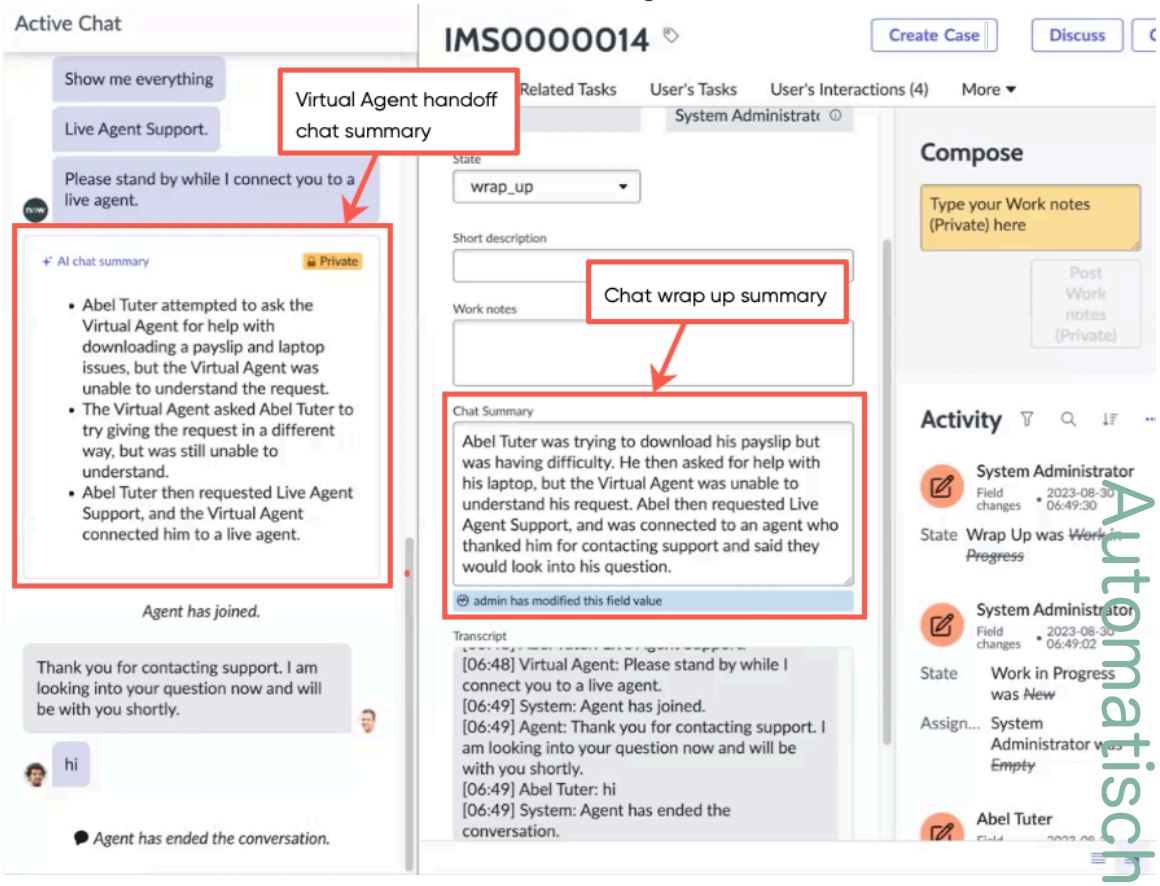
Stellt einem Service Desk-Mitarbeiter eine Zusammenfassung der eines Kunden bereit Virtual Agent Chat-Verlauf, Chat-Verlauf für Servicemitarbeiter und Interaktionsverlauf. Service Desk-Mitarbeiter können die folgenden Zusammenfassungen anzeigen oder erstellen:

- Virtual Agent Zusammenfassung der Chat-Übergabe: Fasst die Konversation zusammen, wann Virtual AgentÜbergibt einen Chat an einen Servicemitarbeiter und zeigt die Zusammenfassung im Fenster „aktiver Chat“ an. Ein Service Desk-Mitarbeiter kann eine Zusammenfassung der Aktionen anzeigen, die von einem Kunden ausgeführt wurden, bevor er mit einem Servicemitarbeiter interagiert.
- Zusammenfassung der Übergabe von Servicemitarbeiter an Servicemitarbeiter: Fasst die Konversation zusammen, wenn ein Servicemitarbeiter einen Chat an einen anderen Servicemitarbeiter weitergibt , und zeigt die Zusammenfassung im Fenster „aktiver Chat“ an. Ein Service Desk-Mitarbeiter kann eine Zusammenfassung der Aktionen anzeigen, die ein Kunde vor der Übergabe an einen anderen Servicemitarbeiter ausgeführt hat.
- Schnellaktionszusammenfassung: Stellt eine Zusammenfassung bereit, wenn ein Service Desk-Mitarbeiter verwendet `/Zusammenfassen` Schnellaktion im Fenster „aktiver Chat“.
- Chat-Abschlusszusammenfassung: Füllt aus **Chat-Zusammenfassung** Und **Kurzbeschreibung** Felder im Interaktionsdatensatz, wenn ein Servicemitarbeiter einen Chat mit einem Kunden abschließt.

> **Hinweis:** Wenn für die Interaktion keine Chatzusammenfassung verfügbar ist, wird der **Chat-Zusammenfassung** Feld wird nicht im Interaktionsdatensatz angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

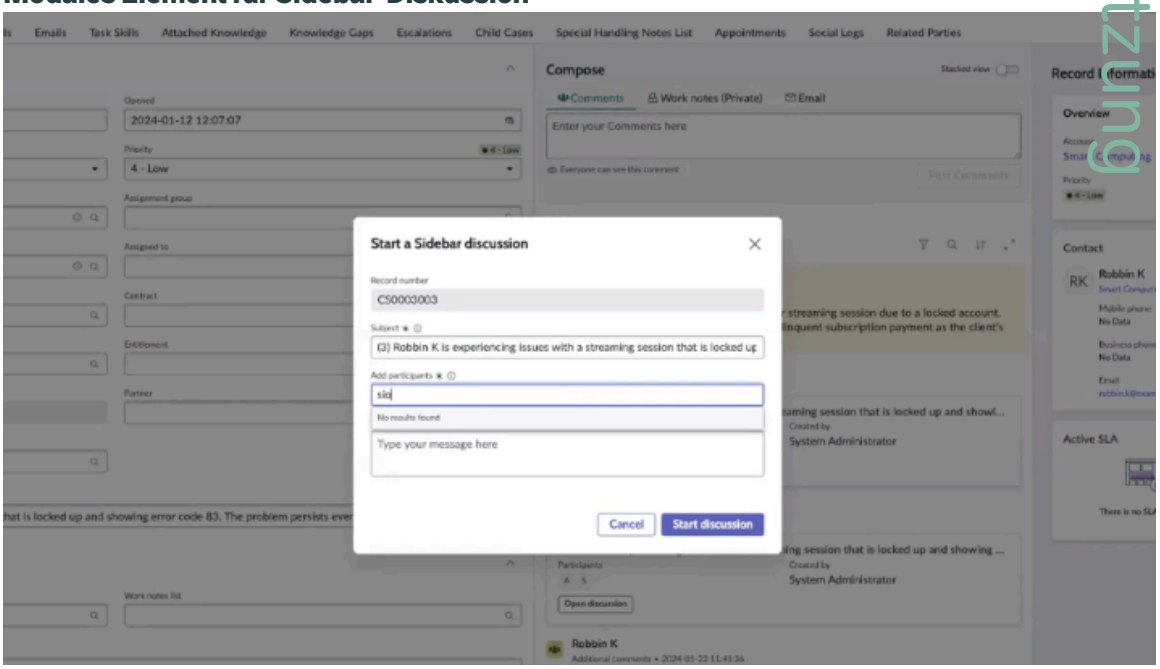
Interaktionsdatensatz mit Chat-Zusammenfassungen



Sidebar-Diskussionszusammenfassung

Bietet Service Desk-Mitarbeitern eine Zusammenfassung der Sidebar-Diskussionen zwischen Service Desk-Mitarbeitern, anfordernden Personen und Fachexperten. Ein Service Desk-Mitarbeiter kann die Zusammenfassung auch vor oder nach dem Ende des Chats in den Arbeitsnotizen des Falls veröffentlichen, um weitere Problembehandlungen zu ermöglichen.

Modales Element für Sidebar-Diskussion



Automatische Übersetzung

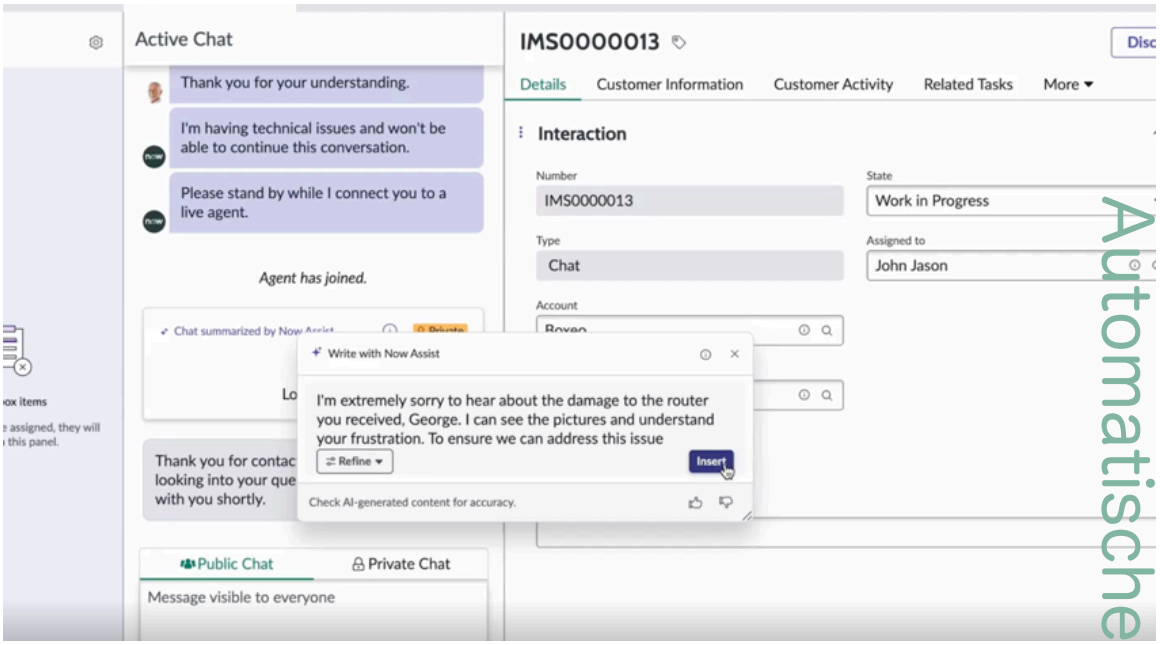
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Chatantwortempfehlung

Ermöglicht es einem Service Desk-Mitarbeiter, eine Antwortempfehlung aus einem Chat mit zu generieren Now Assist Kontextmenü.

Die Kompetenz „Chatantwortempfehlung“ zeigt ein Popup-Fenster an, in dem Service Desk-Mitarbeiter eine Empfehlung generieren und überprüfen können, bevor sie sie als Antwort senden.

Now Assist-Kontextmenü



Fallzusammenfassung

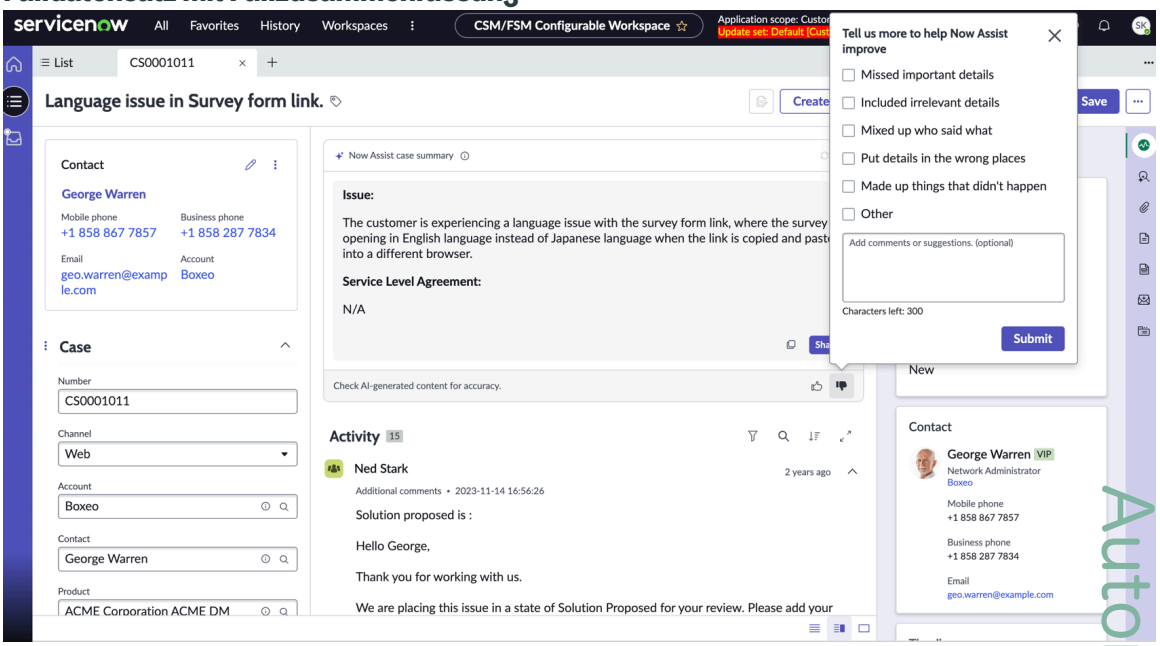
Stellt einem Service Desk-Mitarbeiter eine Zusammenfassung eines Kundenservicefalls bereit, einschließlich des Problems und der ergriffenen Aktionen. Ein Service Desk-Mitarbeiter kann eine Zusammenfassung eines Falls generieren, um den Fallkontext zu verstehen, die Zusammenfassung so aktualisieren, dass sie die neuesten Updates für den Fall enthält, und die Zusammenfassung in den Arbeitsnotizen des Falls veröffentlichen.

Die Kompetenz „Fallzusammenfassung“ generiert eine Fallzusammenfassung und zeigt sie über dem Aktivitätenstrom an. Die Zusammenfassung enthält die Informationen, die der Service Desk-Mitarbeiter in die folgenden Falldatensatzfelder eingibt:

- Kurzbeschreibung
- Beschreibung
- Arbeitsnotizen
- Zusätzliche Anmerkungen
- E-Mail
- Servicelevel-Vereinbarung (Service Level Agreement, SLA)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Falldatensatz mit Fallzusammenfassung

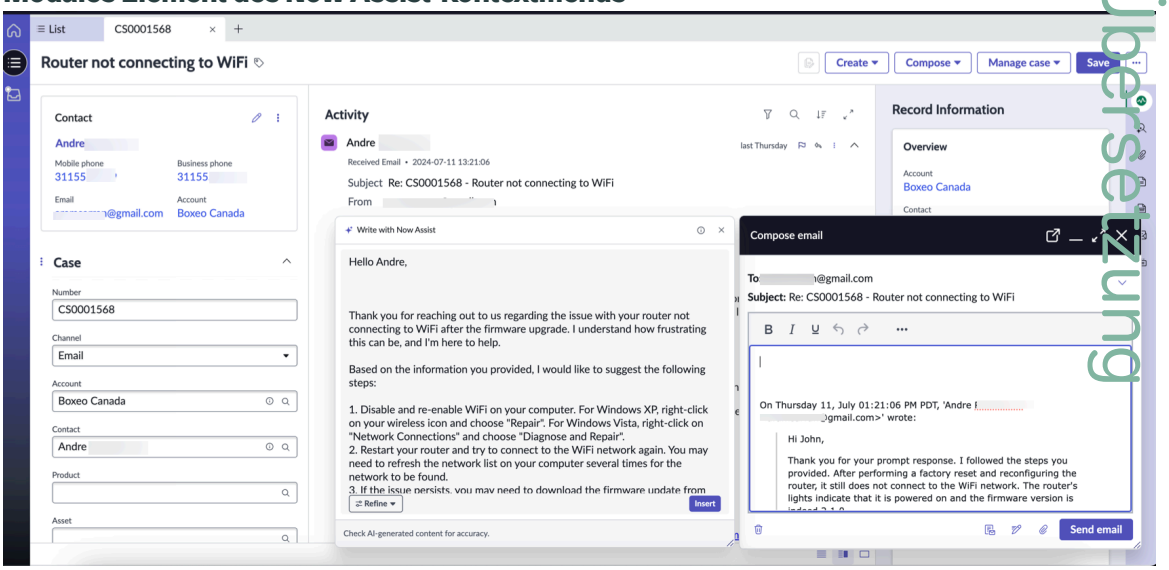


E-Mail-Antwort

Ermöglicht es einem Service Desk-Mitarbeiter, mit eine E-Mail-Antwort aus einer vorhandenen oder neuen E-Mail zu generieren Now Assist Kontextmenü.

Die Kompetenz „E-Mail-Antwort“ zeigt ein Popup-Fenster an, mit dem Service Desk-Mitarbeiter eine Empfehlung generieren und überprüfen können, bevor sie sie als Antwort senden.

Modales Element des Now Assist-Kontextmenüs



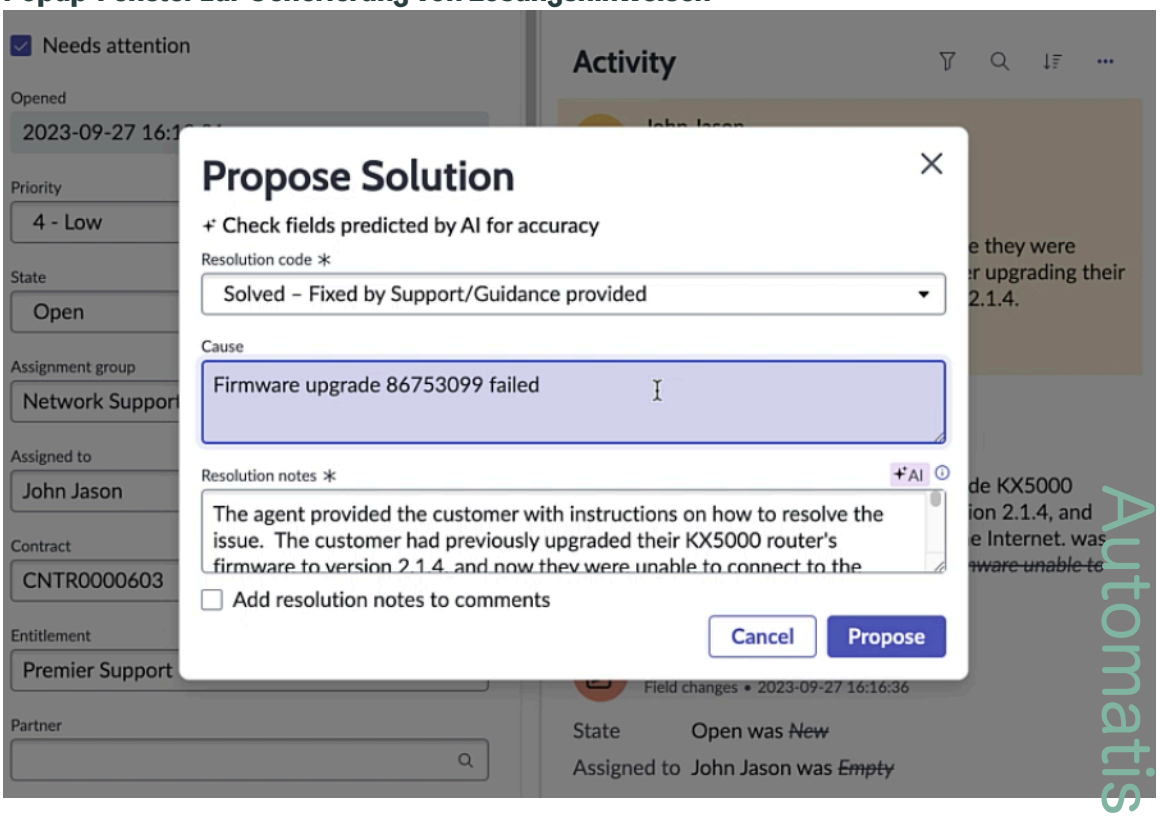
Lösungshinweise generieren

Ermöglicht einem Service Desk-Mitarbeiter, die Lösungshinweise für einen Fall zu generieren, dem Kunden die Lösung vorzuschlagen und dem Falldatensatz die Informationen hinzuzufügen.

In den Lösungshinweisen, dass die Generierungskompetenz ein Popup-Fenster anzeigt, in dem Service Desk-Mitarbeiter einen Lösungscode auswählen und den Text der Lösungshinweise überprüfen können, bevor sie einem Kunden eine Lösung vorschlagen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Popup-Fenster zur Generierung von Lösungshinweisen



Hinweis: Die Kompetenz zur Generierung von Lösungshinweisen erfordert mindestens 50 Wörter im Falldatensatz, um die Lösungshinweise zu generieren. Wenn die Lösungshinweise nicht generiert werden können, zeigt das System eine Meldung unter an **Lösungshinweise** Feld.

Generierung von Wissen

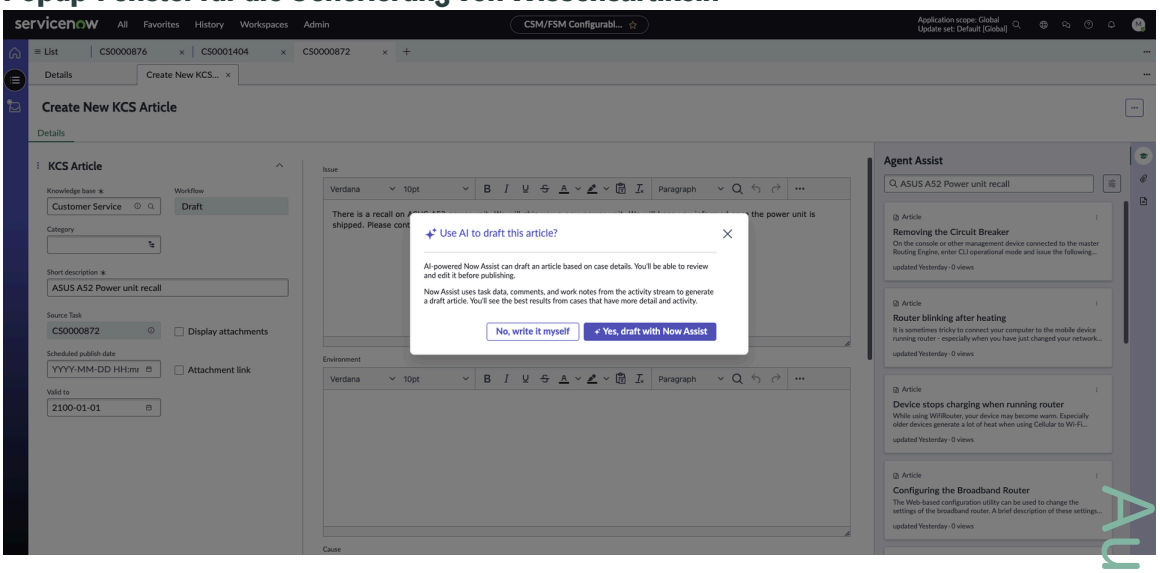
Ermöglicht Service Desk-Mitarbeitern, einen wissensartikel aus einem Fall zu generieren, nachdem sie eine Lösung vorgeschlagen oder den Fall geschlossen haben.

Die Kompetenz „Wissensgenerierung“ zeigt ein Popup-Fenster an, in dem Service Desk-Mitarbeiter einen wissensartikel generieren können, der auf ähnlichen Fällen basiert, und überprüfen Sie ihn, bevor Sie den Entwurf des wissensartikels veröffentlichen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Popup-Fenster für die Generierung von Wissensartikeln



Anrufzusammenfassung

Bietet Service Desk-Mitarbeitern eine Anrufzusammenfassung, wenn der Anruf endet, und enthält die während des Anrufs besprochenen Hauptpunkte, einschließlich des Problems und der ergriffenen Maßnahmen. Ein Service Desk-Mitarbeiter kann eine Anrufzusammenfassung der Interaktion generieren, um den Fallkontext zu verstehen und die Zusammenfassung in den Arbeitsnotizen des Falls zu veröffentlichen. Ein Service Desk-Mitarbeiter kann die folgenden Zusammenfassungen anzeigen oder erstellen:

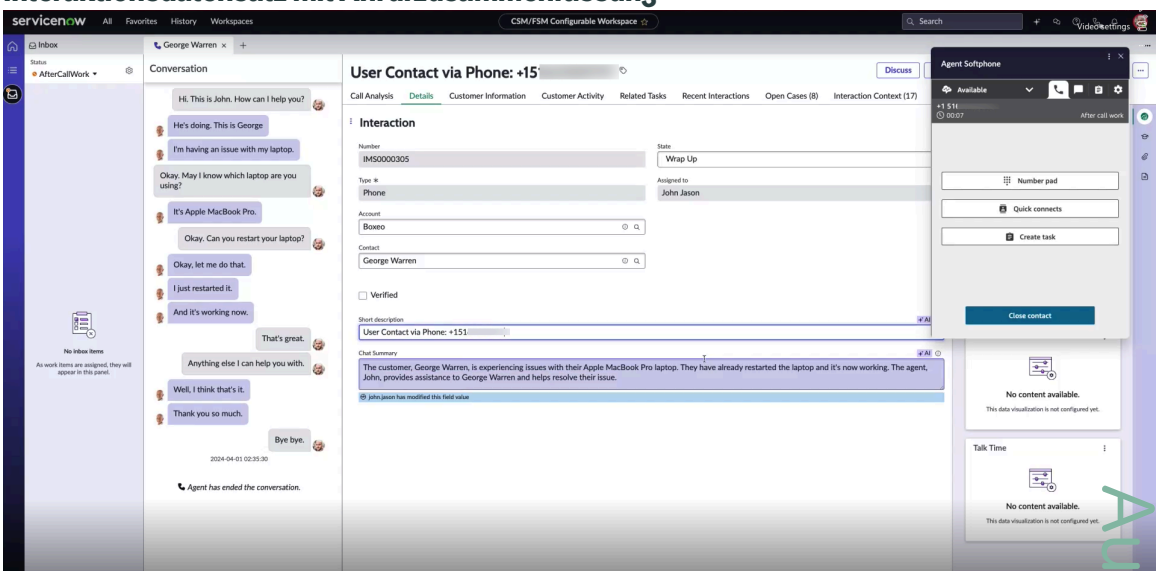
- Chat-Abschlusszusammenfassung: Füllt aus **Chat-Zusammenfassung** Und **Kurzbeschreibung** Felder im Interaktionsdatensatz, wenn ein Servicemitarbeiter einen Chat mit einem Kunden abschließt.

  Hinweis: Wenn für die Interaktion keine Anrufzusammenfassung verfügbar ist, wird die **Chat-Zusammenfassung** Feld wird nicht im Interaktionsdatensatz angezeigt.

- Anrufzusammenfassung aus dem Now Assist Bereich: Erstellt eine Zusammenfassung der Konversation zwischen Service Desk-Mitarbeiter und Kunden aus dem Now Assist Bereich durch Auswahl **Fassen Sie die Konversation zusammen** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

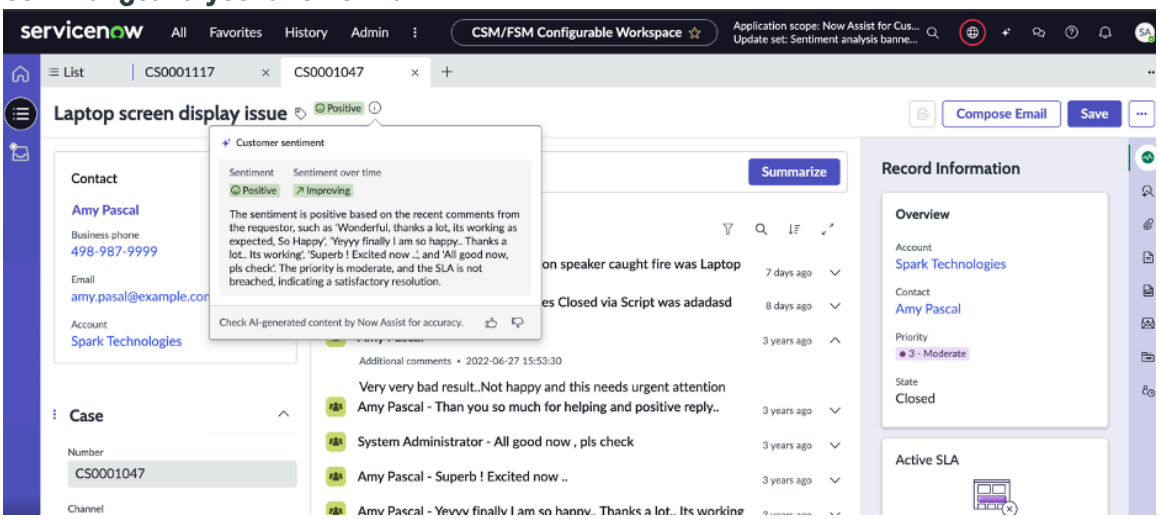
Interaktionsdatensatz mit Anrufzusammenfassung



Stimmungsanalyse für einen Fall

Stimmungsanalyse hilft, eskalierte Fälle zu reduzieren, indem Service Desk-Mitarbeitern die aktuelle Stimmung zu einem Fall basierend auf Kundeninteraktionen und den neuesten Trends zur Verfügung gestellt wird. Sie bietet auch Einblicke in die Frage, warum die Stimmung heute ist.

Stimmungsanalyse für einen Fall



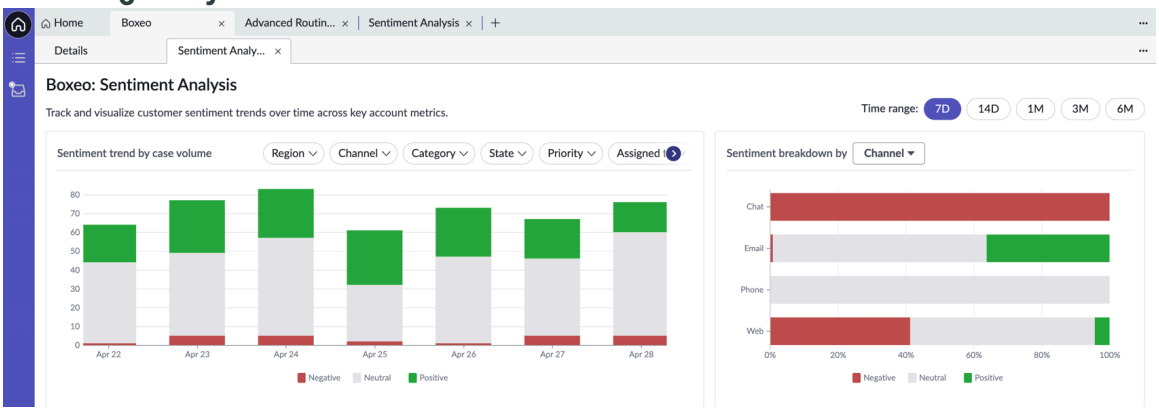
Stimmungsanalyse für einen Account

Verfolgen Sie die Stimmung eines Business-to-Business-Accounts mithilfe von Filtern und Sortierdashboards, um wertvolle Einblicke zu erhalten und eskalierte Fälle zu reduzieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Stimmungsanalyse für einen Account



Konversations-Subflows und -Aktionen in Now Assist Bereich

Verwenden Sie natürliche Sprache, um Subflows oder Aktionen auszulösen, die Produktivität von Service Desk-Mitarbeitern zu verbessern und Aufgaben im Now Assist-Bereich effizient auszuführen. Weitere Informationen finden Sie unter Fordern Sie die Fähigkeiten der generativen KI in an Kundenservice-Management Kundenservice-Management mithilfe von Now Assist Bereich.

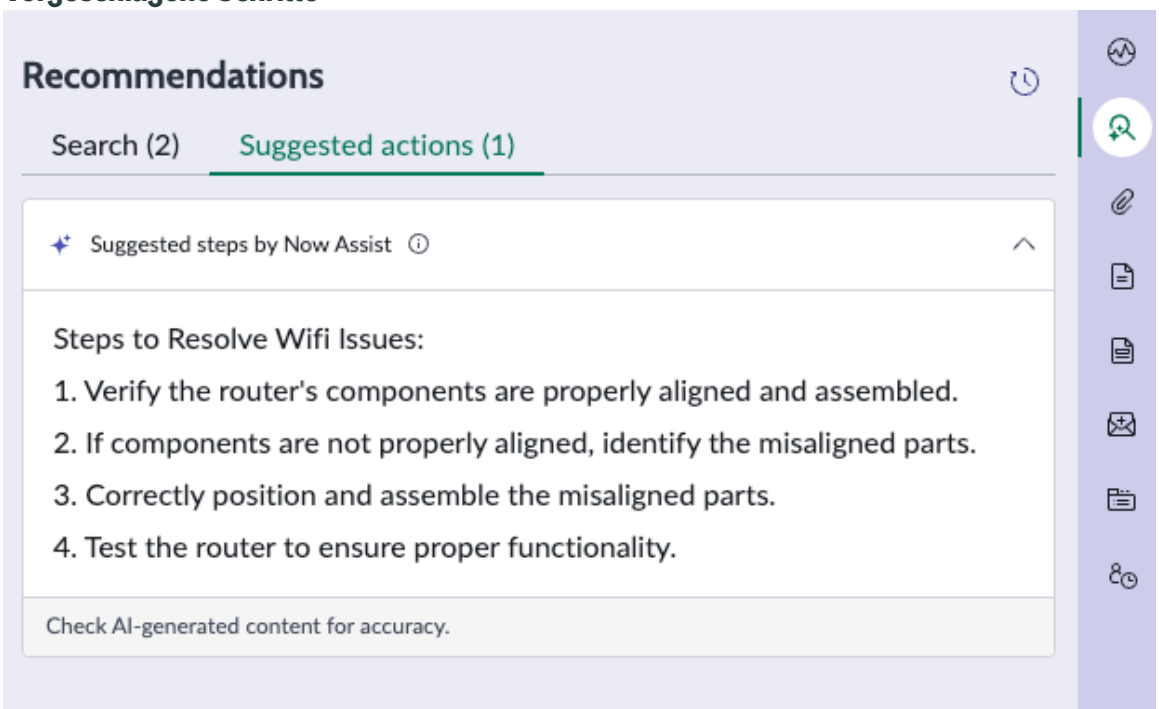
Now Assist Im Portal-Fallformular

Führen Sie anfordernde Personen mithilfe von Genius-Ergebnissen durch einen Selfservice-Flow, um Lösungen zu finden und die Anzahl der erstellten Fälle zu reduzieren. Weitere Informationen finden Sie unter Verwenden von Now Assist im Portal-Fallformular.

Generierung vorgeschlagener Schritte

Die Generierung von vorgeschlagenen Schritten kann dazu beitragen, Fälle zu lösen und die Produktivität von Service Desk-Mitarbeitern zu steigern, indem die nächstbesten Aktionen für unbekannte Fälle auf der Registerkarte empfohlene Aktionen beschrieben werden.

Vorgeschlagene Schritte



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Now Assist Bereich in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM

Ein Service Desk-Mitarbeiter kann verwenden Now Assist Bereich in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM. Diese Konversationsschnittstelle ermöglicht es Service Desk-Mitarbeitern, eine Chatzusammenfassung oder Fallzusammenfassung anzufordern und die Falllösungshinweise zu generieren. Weitere Informationen zum Now Assist-Bereich finden Sie unter Now Assist-Bereich .

Now Assist in KI-Suche

Die Now Assist In KI-Suche Anwendungsverwendungen Now LLM Service Dient zum Extrahieren umsetzbarer Genius-Ergebnisantworten aus den Wissensartikeln, die in gefunden werden Serviceportal, Virtual Agent, Mitarbeiter-Center, Und globale Suchen. Mit dieser Anwendung kann ein Service Desk-Mitarbeiter die Experience des Kunden verbessern, indem er relevante Inhalte aus der Knowledge Base abruft und präzise Antworten generiert. Weitere Informationen finden Sie unter Now Assist in KI-Suche .

Now Assist in Virtual Agent

Now Assist In Virtual Agent Das geführte Setup kann den Zeit- und Arbeitsaufwand für die Bereitstellung reduzieren Now Assist Innerhalb von Virtual Agent. Ihre Administratoren können Funktionen und Kompetenzen sowie Informationsquellen wie Knowledge Bases und Kataloge konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Now Assist in Virtual Agent .

Mit der Kompetenz „Now Assist-Multiturn-Kataloganforderungen“ können Ihre Kunden mit interagieren Virtual Agent In einer Konversationsweise, um Katalogelemente anzufordern. Ein Kunde kann einen Artikel anfordern und dann seine Suche einschränken, indem er zusätzliche Informationen bereitstellt. Weitere Informationen finden Sie unter Multi-Turn-Katalogbestellung .

Verarbeitung sensibler Daten

Personenbezogene Informationen und andere vertrauliche Daten können maskiert werden, damit sie nicht in generativen KI-Hinweismeldungen angezeigt werden. Platzhaltertext wird stattdessen mit der Eingabeaufforderung gesendet, und dieser Platzhaltertext wird durch den ursprünglichen Text ersetzt, nachdem die Antwort empfangen wurde. Diese bidirektionale Maskierung stellt sicher, dass Ihre Anwender die richtigen Werte sehen, aber die Now LLM Service Ist keinen vertraulichen Informationen ausgesetzt. Weitere Informationen finden Sie unter Multi-Turn-Katalogbestellung .

Zugehörige Informationen

Now Assist

Now Assist erkunden

Ergänzende Informationen für Now Assist für CSM

Verschaffen Sie sich einen schnellen Überblick über wichtige Informationen im Zusammenhang mit der Anwendung Now Assist für CSM.

Unterstützte Versionen

Now Assist für CSM Wird ab Vancouver Patch 4 unterstützt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Unterstützte Anwenderoberflächen

Die Anwendung Now Assist für CSM enthält die in der folgenden Tabelle aufgeführten Kompetenzen.

Unterstützte Now Assist für CSM-Schnittstellen

Schnittstelle	Kompetenz
Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM	• Chat-Zusammenfassung • Fallzusammenfassung • Lösungshinweise generieren • Generierung von Wissensartikeln • Anrufzusammenfassung • Sidebar-Diskussion • Chatempfehlung • E-Mail-Antwort • Stimmungsanalyse • Generierung vorgeschlagener Schritte
Core-UI	• Fallzusammenfassung • Lösungshinweise generieren • Generierung von Wissensartikeln • Stimmungsanalyse

Unterstützte Sprachen

Now Assist für CSM Unterstützt die folgenden Sprachen für alle Kompetenzen:

- Deutsch
- Französisch
- Japanisch
- Niederländisch
- Kanadisches Französisch
- Spanisch
- Portugiesisch (Brasilien)
- Italienisch

Weitere Informationen finden Sie unter Mehrsprachiger Service für Now Assist Anwendungen

LLMS unterstützt

Sie können verwenden Now LLM Service, Azure OpenAI, Google Gemini Oder Anthropic Claude auf AWS Als KI-Modellanbieter für alle Now Assist Kompetenzen und KI-Agenten. Verwenden

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie die Konfigurationssteuerungen in KI-Governance Um zu definieren, welche Optionen verfügbar sind, legen Sie dann die Einstellungen auf Kompetenzebene in fest Now Assist-Administrator Konsole an. Weitere Informationen finden Sie unter Große Sprachmodelle auf der ServiceNow AI Platform® .

Anwendungsinformationen

Aktivieren Sie Now Assist für CSM Store-App (sn_csm_gen_ai), um die Kompetenzen „Chat“ und „Fallzusammenfassung“ zu verwenden und Hinweise zur Falllösung zu generieren.

Diese Store-App hat die folgenden Abhängigkeiten:

- Kundenservice (com.sn_customerservice)
- UXC Generative KI (sn_uxc_gen_ai)

Aktivieren Sie die Anwendungen in der folgenden Reihenfolge:

1. Kundenservice
2. UXC: Generative KI
3. Now Assist für CSM

Weitere Informationen finden Sie unter Now Assist für CSM konfigurieren.

Now Assist für CSM konfigurieren

Wenn Sie die Administratorrolle innehaben, können Sie konfigurieren Now Assist für CSM Anwendung, damit Ihre Service Desk-Mitarbeiter die Kompetenzen der generativen KI in verwenden können Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Und in Core-UI.

Verwenden Sie die Now Assist-Administrator-Konsole, um Now Assist für CSM zu konfigurieren. Diese Konsole enthält alles, was Sie benötigen, um die Plugins zu installieren und die Kompetenzen generativer KI zu konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Now Assist-Administrator Konsole .

In der folgenden Tabelle sind die Funktionen und Kompetenzen aufgeführt, auf die Sie über die Now Assist-Administrator-Konsole zugreifen können.

CSM Funktionen und Kompetenzen in Now Assist-Administrator Konsole

CSM-Funktionen	Kompetenzen
Chat	• Chat-Zusammenfassung • Chatempfehlung • Sidebar-Empfehlung
Fall	• Fallzusammenfassung • Lösungshinweise generieren • E-Mail-Antwort

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

CSM Funktionen und Kompetenzen in Now Assist-Administrator Konsole (Fortsetzung)

CSM-Funktionen	Kompetenzen
	• Generierung vorgeschlagener Schritte • Stimmungsanalyse
Wissen	KB-Generierung
Anrufen	Anrufzusammenfassung

Hinweis:

- Now LLM Service ist derzeit der einzige Anbieter für die Kompetenzen dieser Now Assist-Anwendung.
- Die Mindestversion des Arbeitsbereichs, die für die Unterstützung erforderlich ist Now Assist für CSM Funktionen:
  - CSM und FSM Configurable Workspace Foundation (sn_cwf_wrkspc): 24.2,1.
  - Konfigurierbarer CSM-Arbeitsbereich (sn_csm_wrkspc): 24.2,0.

Für frühere Versionen wechseln Sie zu Anwendungsmanager Um ein Upgrade auf eine spätere Version durchzuführen.

Zugehörige Informationen

Now Assist-Administrator Konsole

Wird Konfiguriert Now Assist Einstellungen und Funktionen

Datensatzzusammenfassung

Chat-Zusammenfassung

Verwenden Agentische Workflows In Now Assist für CSM

Kundenservice-Management Selektierungsfälle DER KI-Agent-Sammlung Agentischer Workflow

Now Assist für Kundenservice-Management (CSM) installieren

Installieren Sie die erforderlichen Plugins, und aktivieren Sie Now Assist für Kundenservice-Management (CSM), um Kompetenzen der generativen KI im konfigurierbaren Arbeitsbereich und der Core-UI zu konfigurieren und zu verwenden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Um mit zu beginnen Now Assist, Sie müssen mindestens einen installieren Now Assist Anwendung in Ihrer Instanz. Die Now Assist-Administratorkonsole kann Ihre Implementierung unterstützen, beginnend mit der Installation.

Informationen zu den Plugin-Abhängigkeiten und der Plugin-Aktivierungsreihenfolge finden Sie unter Ergänzende Informationen für Now Assist für CSM.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Informationen zu Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM finden Sie unter Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM einrichten. Für Informationen zu Now Assist KI-Agents, siehe Installieren Sie Now Assist-KI-Agents .

Um auf KI-Agents in zuzugreifen Now Assist Bereich müssen Sie ausführen Aktivieren Sie Now Assist Bereich Und stellen Sie sicher, dass die Fallzusammenfassung in der Instanz aktiv ist.

Um zu installieren Now Assist für CSM Plugin (sn_csm_gen_ai) befolgen Sie das folgende Verfahren.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Administrator > Now Assist-Administrator > Einstellungen** .
2. Auf der **Einstellungen** Seite auswählen **Plugins** .
3. Wählen Sie Aus **Ruft Plugins ab** Auf der Karte für das Plugin, das Sie installieren möchten.
4. Wählen Sie im Bestätigungsfenster Plugin installieren, um die ServiceNow Store-Seite für das Plugin in einer neuen Browserregisterkarte zu öffnen.
5. Installieren Sie das Plugin auf der Seite „ServiceNow Store“.
6. Kehren Sie zu zurück Now Assist Administratorkonsole.
7. Wählen Sie im Dialogfeld aus **Aktualisieren** .
8. Schließen Sie entweder das Dialogfeld, um alle Ihre Plugins zu überprüfen, oder wählen Sie aus **Zeigen Sie alle <Plugin> Assists und Kompetenzen an** Um die Funktionen Ihres neuen Plugins zu überprüfen.

   Weitere Informationen zum Installationsprozess finden Sie unter Now Assist-Plugins installieren .

Aktivieren Sie Now Assist-Kompetenzen

Aktivieren Sie Now Assist-Kompetenzen für generative KI, um KI-gesteuerte Fähigkeiten wie Zusammenfassung, Antwortvorschläge und Stimmungsanalyse bereitzustellen.

Dieses Video bietet einen Überblick darüber, wie Sie Kompetenzen einrichten und die Nutzung über überwachen und analysieren können Now Assist-Administrator Konsole.

https://url.us.m.mimecastprotect.com/s/j3ebC5yz70hgOm7YWfzfZikEhy0?domain=player.vimeo.com

Jede Kompetenz wird separat konfiguriert und auf Support-Mitarbeiter auf verschiedenen Plattformen zugeschnitten. Die folgenden Now Assist-Kompetenzen können zur Verwendung in CSM konfiguriert werden.

Now Assist-Kompetenzübersichten

Kompetenz	Beschreibung
Chat-Zusammenfassung	Generieren Sie komprimierte Zusammenfassungen von Konversationen zwischen Service Desk-Mitarbeitern oder Virtual Agents, und heben Sie wichtige Punkte zur schnellen Referenz hervor. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie die Chat-Zusammenfassung.
Anrufzusammenfassung	Generieren Sie Zusammenfassungen von Service Desk-Mitarbeiter-Kunden-Anrufen im aktiven Chat-Fenster, um wichtige Anrufdetails zu erfassen, um die Nachverfolgung und die Datensatzführung von Service Desk-Mitarbeitern zu verbessern. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie die Anrufzusammenfassung.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Now Assist-Kompetenzübersichten (Fortsetzung)

Kompetenz	Beschreibung
Details	Erstellen Sie Zusammenfassungen von Falllösungen, um Service Desk-Mitarbeitern zu helfen, Lösungsdetails und Referenznotizen in zukünftigen ähnlichen Interaktionen schnell zu verstehen. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie die Generierung von Lösungshinweisen.
Wissensgenerierung	Entwerfen Sie Wissensartikel basierend auf der Lösung von Fallaufgaben, die Service Desk-Mitarbeiter vor der Veröffentlichung überprüfen und bearbeiten können. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie die Wissensgenerierung.
Chat-Empfehlung	Helfen Sie Service Desk-Mitarbeitern, Antworten für Chatnachrichten basierend auf dem Konversationskontext zu generieren. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie die Chatempfehlung.
E-Mail-Empfehlung	Generieren und verfeinern Sie effiziente E-Mail-Antworten basierend auf dem Konversationskontext. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie die E-Mail-Empfehlung.
Stimmungsanalyse	Analysieren Sie die Fallstimmung, Trends und Begründungen anhand von Falleingaben, um Service Desk-Mitarbeitern zu helfen, Fälle effizienter zu lösen. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie die Stimmungsanalyse.
Vorgeschlagene Schritte	Bewerten Sie Cluster ähnlicher Fälle, und schlagen Sie die nächsten Schritte für die Falllösung vor, damit Service Desk-Mitarbeiter schneller Probleme beheben und eine konsistentere Fallbehandlung gewährleisten können. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Die Generierung Vorgeschlagener Schritte.
Sidebar-Zusammenfassung	Generieren Sie Zusammenfassungen von Sidebar-Diskussionen, um Service Desk-Mitarbeiter schnell zu verstehen und eine schnellere Zusammenarbeit zu ermöglichen. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Die Sidebar-Zusammenfassung.
Fallzusammenfassung	Generieren und zeigen Sie Fallzusammenfassungen für Service Desk-Mitarbeiter an, und steuern Sie, wer in der Produktion darauf zugreifen kann. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Die Fallzusammenfassung.

Allgemeine Konfigurationsschritte

Jede Kompetenz hat einen eigenen Konfigurationsprozess. Die Kompetenzaktivierung folgt jedoch demselben geführten Setup. Welche Konfigurationsschritte erforderlich sind, hängt von der Kompetenz ab.

Allgemeine Konfigurationskomponenten:

- **Auslöser:** Ermöglicht Ihnen das Konfigurieren der Umstände, unter denen eine Kompetenz generiert wird. Beispielsweise können Chatzusammenfassungen so konfiguriert werden, dass sie generiert werden, wenn die Chatübergabe von einem Servicemitarbeiter an einen Servicemitarbeiter erfolgt.
- **Eingabe:** Konfigurieren Sie die Daten, die zum Erstellen der von der Kompetenz generierten Informationen verwendet werden. Beispielsweise werden Informationen zu Lösungsnotizen aus den Feldern Beschreibung, Kurzbeschreibung, Arbeitsnotizen und zusätzliche Kommentare vorhandener Fallnotizen generiert.
- **Verfügbarkeit:** Passen Sie an, wie und wann die Kompetenzfähigkeit aktiv und zugänglich ist. Beispielsweise können E-Mail-Antwortempfehlungen so konfiguriert werden, dass sie

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

immer verfügbar sind, oder mithilfe des Bedingungsgenerators definiert werden, um zu bestimmen, ob ein Anwender die Kompetenz aktivieren kann.

- **Zugriff:** Bestimmen Sie, wer auf diese Kompetenz zugreifen kann. Durch die Auswahl bestimmter Rollen steuern Sie, wer sie verwenden kann. Die von Ihnen ausgewählten Rollen sind im nächsten Schritt ebenfalls verfügbar **Wählen Sie Anzeige aus** .
- **Anzeige:** Bestimmen Sie, wo die Kompetenz angezeigt wird. Beispielsweise kann die Kompetenz „Anrufzusammenfassung“ so konfiguriert werden, dass sie in Formularen und Arbeitsbereichen oder im Now Assist-Bereich angezeigt wird.

Das Speichern und Aktivieren des Konfigurations-Setup-Prozesses ist für alle Now Assist-Kompetenzen identisch.

Schließen Sie das Setup ab, und aktivieren Sie es

1. Nach Auswahl **Überprüfen und aktivieren** Um Änderungen zu untersuchen, wählen Sie aus **Fertig** Zum Schließen der Kompetenzkonfigurationseinstellungen.
2. Wählen Sie Aus **Kompetenz** Um die Kompetenz für Service Desk-Mitarbeiter zu aktivieren und die Konfiguration abzuschließen.

Konfigurieren Sie die Chat-Zusammenfassung

Konfigurieren Sie die Chatzusammenfassung, um komprimierte Zusammenfassungen von Konversationen zwischen Service Desk-Mitarbeitern oder mit Virtual Agent zu generieren und wichtige Punkte zur schnellen Referenz hervorzuheben.

https://player.vimeo.com/video/1102593484?h=b893388394&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Chat-Zusammenfassungen werden generiert, wenn:

- Die Konversation endet.
- Der Service Desk-Mitarbeiter verwendet die Schnellaktion „Zusammenfassen“ im Mitarbeiterchat.
- Der Anwender wählt die Chat-Zusammenfassung aus oder gibt im Now Assist-Bereich im Feld Now Assist fragen den Chat zusammenfassen ein.
- Ein Servicemitarbeiter überträgt eine Interaktion an einen anderen Servicemitarbeiter.

  Wenn eine Interaktion von einem Virtual Agent an einen Servicemitarbeiter übertragen wird und mindestens sechs Zeilen lang ist, wird die Chat-Zusammenfassung in der Konversation in einer Zusammenfassungskarte angezeigt und füllt die Zusammenfassungs- und Kurzbeschreibungsfelder der Interaktion aus.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Administrator > Now Assist-Administrator > Now Assist-Kompetenzen** .
2. Wählen Sie aus **Kunde** Workflow, und **CSM** Als Produkt.
3. Aktivieren Sie Kompetenz für **Chat-Zusammenfassung** Kompetenz.
   Jede Kompetenz verfügt über ein geführtes Setup mit mehreren Schritten. Ein Prüfsymbol neben jedem Schritt gibt an, ob das Setup abgeschlossen, teilweise abgeschlossen oder unvollständig ist. Wählen Sie nach der Konfiguration eines Schritts aus **Speichern und fortfahren** Um vorwärts zu gehen, oder **Zurück** Um zu einem vorherigen Schritt zurückzukehren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Wählen Sie Aus **Definieren Sie Auslöser** Und schalten Sie die Umschalter um, um auszuwählen, wie und wann die Zusammenfassung konfiguriert ist.

Auslöser für die Kompetenz „Chat-Zusammenfassung“

Auslöser	Beschreibung
Übergabe von Virtual Agent an Servicemitarbeiter	Chat-Zusammenfassung, die bei der Chat-Übergabe von Virtual Agent an einen Servicemitarbeiter generiert wird.
Übergabe von Servicemitarbeiter an Servicemitarbeiter	Chat-Zusammenfassung, die generiert wird, wenn die Chatübergabe von einem Servicemitarbeiter an einen Servicemitarbeiter erfolgt.
Schnellaktion	Chat-Zusammenfassung, die bei der Ausführung der Schnellaktion `/summarize` durch den Servicemitarbeiter generiert wird.
Chat-Nachbearbeitung	Chat-Zusammenfassung, die bei Beendigung des Chats durch den Servicemitarbeiter generiert wird. Das Feld **Chat-Zusammenfassung** wird für die Interaktion aktualisiert.
Kurzbeschreibung	Feld **Kurzbeschreibung**, das für die Interaktion aktualisiert wird, wenn der Servicemitarbeiter den Chat beendet.
Aufgabenerstellung	**Kurzbeschreibung** Und **Beschreibung** Felder, die automatisch im Aufgabendatensatz ausgefüllt werden, wenn eine Aufgabe aus einer Interaktion erstellt wird.

Sie können auch die Eigenschaft „Liste mit Aufzählungszeichen“ umschalten, um die Chatzusammenfassung als ungeordnete Liste anzuzeigen.

5. Wählen Sie Aus **Wählen Sie Eingabe** Und überprüfen Sie die Portal- und Kanalauswahl, die bestimmt, woher Daten abgerufen werden.

Hinweis: Sie können die Standarddatenquelle des Produktportals nicht ändern oder deaktivieren. Außerdem können Portale, die bereits von anderen Produkten verwendet werden, nicht ausgewählt werden.

Tabelle 2: Eingaben für die Kompetenz zur Generierung der Chatzusammenfassung

Eingabe	Beschreibung
Eingabefelder	○ CSM (Standardportal für CSM) ○ CSP (Standardportal für CSM) ○ AIS_ADMIN_TOOLS ○ APM ○ APM_PLANER ○ BOGEN ○ ASC ○ ASC_ALT ○ ASP ○ ASSIGNED_INSIGHTS_OWNER

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabe	Beschreibung
	○ BENCHMARKS ○ LEER ○ BLSP ○ BUSINESS_PORTAL ○ CAB ○ CEM ○ CLAROTY_CTD_VR ○ CLOUD_ADMIN_PORTAL ○ CLOUD_PORTAL ○ COMMUNITY ○ COMMUNITY_CXS ○ CONTENT_DELIVERY_DEMO ○ CSM_OUTLOOK ○ CSM_WALKUP ○ DB_BUILDER ○ DEMO_BUILDER ○ DH_TOOLS ○ DHAPP ○ DHAPP_DSP ○ DHBE ○ DHEXECON ○ ECDEMO_KIOSK ○ ECK ○ EESP ○ ELP ○ EMEXP ○ ESG_REPORTING ○ FSMCP ○ IDEE ○ INDEMO ○ BRANCHE ○ INDUSTRYDEMO ○ KB ○ KIOSK ○ RECHTSABTEILUNG ○ LEGAL_OUTLOOK

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabe	Beschreibung
	○ LMP ○ MEB ○ MESP ○ MOA ○ MEIN_ARBEIT_HUB ○ NEW_HIRE ○ PC ○ LEISTUNG ○ PPSRP ○ PPSWORKBENCH ○ PPT ○ PROGRAM_STATUS ○ PROJECT_STATUS ○ RC ○ SNCOUTLOOK ○ SP ○ SP_CONFIG ○ LIEFERANT ○ SVDP ○ SWP ○ TCP ○ WALK-UP ○ WS ○ WSDDEMO ○ ECDEMO ○ ECKDEMO ○ ESC ○ ESCP

6. Wählen Sie Aus **Definieren Sie Die Verfügbarkeit** Dient zum Anpassen, wie und wann die Kompetenzfähigkeit aktiv und zugänglich ist.
   - Wählen Sie Aus **Kompetenz ist immer verfügbar** Daher werden keine Einschränkungen für festgelegt, wenn eine Kompetenz verfügbar ist.
   - Wählen Sie Aus **Passen Sie die Kompetenzverfügbarkeit an** Um Bedingungen zu definieren und den Bedingungsgenerator zum Konfigurieren von Feldern und Werten zu verwenden.
7. Wählen Sie Aus **Definieren Sie den Zugriff** Um zu bestimmen, wer auf diese Kompetenz zugreifen kann.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Durch die Auswahl bestimmter Rollen steuern Sie, wer sie verwenden kann. Die von Ihnen ausgewählten Rollen sind im nächsten Schritt ebenfalls verfügbar **Wählen Sie Anzeige aus** .

Standard- und anwenderdefinierte Rollen:

- Wenn keine Änderungen vorgenommen werden, wird die Standardrolle sn_esm_Agent automatisch in angezeigt **Definieren Sie Den Zugriff** Und **Wählen Sie Anzeigen** .
- Wenn anwenderdefinierte Rollen vor dem Upgrade hinzugefügt wurden, werden sie automatisch durch ein Skript aktualisiert.
- Wenn nach dem Upgrade neue Rollen erstellt werden, müssen Sie sie manuell in beiden hinzufügen **Definieren Sie Den Zugriff** Und **Wählen Sie Anzeigen** .

> **Hinweis:** In **Wählen Sie Anzeigen** Schritt können Sie nur Rollen auswählen, die in hinzugefügt wurden **Definieren Sie Den Zugriff** Schritt. Wenn Sie in eine Rolle hinzufügen **Definieren Sie Den Zugriff** , Sie müssen sie weiterhin manuell in auswählen **Wählen Sie Anzeigen** Um sie zu aktivieren.

8. Wählen Sie Aus **Anzeige** Um zu bestimmen, wo die Lösungshinweise angezeigt werden.
   - Wählen Sie Aus **Produktinterner Desktop** Zum Anzeigen von Now Assist-Kompetenzen in Formularen und Arbeitsbereichen.
   - Wählen Sie Aus **Now Assist-Bereich** Zum Anzeigen von Now Assist-Kompetenzen im Now Assist-Bereich.
9. Nach Auswahl **Überprüfen und aktivieren** Um Änderungen zu untersuchen, wählen Sie aus **Fertig** Zum Schließen der Einstellungen für die Generierung der Chat-Zusammenfassung.
10. Wählen Sie Aus **Kompetenz** Um die Kompetenz für Service Desk-Mitarbeiter zu aktivieren und die Konfiguration abzuschließen.

Konfigurieren Sie die Anrufzusammenfassung

Konfigurieren Sie die Anrufzusammenfassung, um automatisch Zusammenfassungen von Service Desk-Mitarbeiter-Kunden-Anrufen innerhalb des aktiven Chat-Fensters zu generieren, um wichtige Details für eine bessere Nachverfolgung von Service Desk-Mitarbeitern und die Führung von Datensätzen zu erfassen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Die Anrufzusammenfassung wird aus den Informationen generiert, die Sie in die folgenden Felder eingeben:

- Konversationstranskript
- Kurzbeschreibung (wird am Ende des Anrufs automatisch ausgefüllt)
- Chat-Zusammenfassung (wird am Ende des Anrufs automatisch ausgefüllt)
- Integrations-Setup:

> **Hinweis:** Stellen Sie sicher, dass Ihr Telefonie- oder Callcenter-System in ServiceNow integriert ist, wenn Anrufdaten direkt erfasst werden müssen. Legen Sie außerdem Ihren Status auf fest **Verfügbar** Im konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich, um Anrufanforderungen von Kunden empfangen zu können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Alle Änderungen an den Namen oder Bezeichnungen dieser Felder können zu Problemen bei der Zusammenfassungsgenerierung führen.

Hinweis: Sie können die Eingabedatenquelle einer Kompetenz nicht ändern.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Administrator > Now Assist-Administrator > Now Assist-Kompetenzen** .
2. Wählen Sie aus **Kunde** Workflow, und **CSM** Als Produkt.
3. Aktivieren Sie Kompetenz für **Anrufzusammenfassung** Kompetenz.
   Jede Kompetenz verfügt über ein geführtes Setup mit mehreren Schritten. Ein Prüfsymbol neben jedem Schritt gibt an, ob das Setup abgeschlossen, teilweise abgeschlossen oder unvollständig ist. Wählen Sie nach der Konfiguration eines Schritts aus **Speichern und fortfahren** Um vorwärts zu gehen, oder **Zurück** Um zu einem vorherigen Schritt zurückzukehren.
4. Wählen Sie Aus **Definieren Sie Auslöser** Und schalten Sie die Umschalter um, um auszuwählen, wie und wann die Zusammenfassung konfiguriert ist.

Tabelle 1: Auslöser für die Kompetenz „Anrufzusammenfassung“

Auslöser	Beschreibung
Übergabe von Servicemitarbeiter an Servicemitarbeiter	Anrufzusammenfassung, die generiert wird, wenn die Anrufübergabe von einem Servicemitarbeiter an einen Servicemitarbeiter erfolgt.
Anruf-Nachbearbeitung	Anrufzusammenfassung, die generiert wird, wenn der Servicemitarbeiter oder der Anwender den Chat beendet. Die **Chat-Zusammenfassung** Feld wird für die Interaktion aktualisiert.
Kurzbeschreibung	**Kurzbeschreibung** Feld, das für die Interaktion aktualisiert wird, wenn der Servicemitarbeiter oder der Anwender den Anruf beendet.
Aufgabenerstellung	**Kurzbeschreibung** Und **Beschreibung** Felder, die automatisch im Aufgabendatensatz ausgefüllt werden, wenn eine Aufgabe aus einer Interaktion erstellt wird.

Sie können auch eine Eigenschaft aktivieren, die steuert, wie eine Anrufzusammenfassung angezeigt wird.

Tabelle 2: Eigenschaft für die Kompetenz „Anrufzusammenfassung“

Eigenschaft	Beschreibung
Liste mit Aufzählungszeichen	Anrufzusammenfassung als ungeordnete Liste.

5. Wählen Sie Aus **Definieren Sie den Zugriff** Um zu bestimmen, wer auf diese Kompetenz zugreifen kann.

   Durch die Auswahl bestimmter Rollen steuern Sie, wer sie verwenden kann. Die von Ihnen ausgewählten Rollen sind im nächsten Schritt ebenfalls verfügbar **Wählen Sie Anzeige aus** .

   Standard- und anwenderdefinierte Rollen:

   - Wenn keine Änderungen vorgenommen werden, wird die Standardrolle sn_esm_Agent automatisch in angezeigt **Definieren Sie Den Zugriff** Und **Wählen Sie Anzeigen** .
   - Wenn anwenderdefinierte Rollen vor dem Upgrade hinzugefügt wurden, werden sie automatisch durch ein Skript aktualisiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wenn nach dem Upgrade neue Rollen erstellt werden, müssen Sie sie manuell in beiden hinzufügen **Definieren Sie Den Zugriff** Und **Wählen Sie Anzeigen** .

  Hinweis: In **Wählen Sie Anzeigen** Schritt können Sie nur Rollen auswählen, die in hinzugefügt wurden **Definieren Sie Den Zugriff** Schritt. Wenn Sie in eine Rolle hinzufügen **Definieren Sie Den Zugriff** , Sie müssen sie weiterhin manuell in auswählen **Wählen Sie Anzeigen** Um sie zu aktivieren.

6. Wählen Sie Aus **Anzeige** Um zu bestimmen, wo die Lösungshinweise angezeigt werden.
   - Wählen Sie produktinterner Desktop aus, um Now Assist-Kompetenzen in Formularen und Arbeitsbereichen anzuzeigen.
   - Wählen Sie den Now Assist-Bereich aus, um Now Assist-Kompetenzen im Now Assist-Bereich anzuzeigen.
7. Nach Auswahl **Überprüfen und aktivieren** Um Änderungen zu untersuchen, wählen Sie aus **Fertig** Zum Schließen der Einstellungen für die Generierung der Anrufzusammenfassung.
8. Wählen Sie Aus **Aktivieren** Um die Kompetenz für Service Desk-Mitarbeiter zu aktivieren und die Konfiguration abzuschließen.

Konfigurieren Sie die Generierung von Lösungshinweisen

Konfigurieren Sie die Kompetenz „Lösungshinweise“, um präzise Zusammenfassungen von Falllösungen zu erstellen, sodass Service Desk-Mitarbeiter Lösungsdetails schnell verstehen und zukünftige ähnliche Interaktionen mithilfe von Notizen unterstützen können, die von Now Assist generiert wurden.

https://player.vimeo.com/video/1102610959?h=a8ec16d88d&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Falllösungshinweise werden aus den Informationen generiert, die Sie in die folgenden Felder eingeben:

- Kurzbeschreibung
- Beschreibung
- Arbeitsnotizen
- Weitere Anmerkungen

Alle Änderungen an den Namen oder Bezeichnungen dieser Felder können zu Problemen bei der Generierung von Notizen führen.

Hinweis: Es wird empfohlen, den Standardfeldnamen und die Feldbezeichnung für die betroffenen Felder wiederherzustellen. Um inkompatible Felder aus der Zusammenfassung zu entfernen, stellen Sie sicher, dass eine Kopie der Kompetenz erstellt wurde, da nicht alle Felder entfernbar/konfigurierbar sind.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Administrator > Now Assist-Administrator > Kompetenzen** .
2. Wählen Sie aus **Kunde** Workflow, und **CSM** Als Produkt.
3. Aktivieren Sie Kompetenz für **Generierung Von Lösungshinweisen** Kompetenz.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Jede Kompetenz verfügt über ein geführtes Setup mit mehreren Schritten. Ein Prüfsymbol neben jedem Schritt gibt an, ob das Setup abgeschlossen, teilweise abgeschlossen oder unvollständig ist. Wählen Sie nach der Konfiguration eines Schritts aus **Speichern und fortfahren** Um vorwärts zu gehen, oder **Zurück** Um zu einem vorherigen Schritt zurückzukehren.

4. Wählen Sie Aus **Wählen Sie Eingabe** Und überprüfen Sie die Tabellen und Felder, um Prompts zu erstellen, die bestimmen, woher Daten abgerufen werden.

   Hinweis: Sie können die Eingabedatenquelle nicht ändern.

   Eingaben für die Kompetenz „Lösungshinweise generieren“

Eingabe	Beschreibung
Eingabetabelle	Fall [sn_customerservice_case]
Eingabefelder	○ Beschreibung ○ Kurzbeschreibung ○ Arbeitsnotizen ○ Zusätzliche Anmerkungen ○ E-Mail

5. Wählen Sie Aus **Wählen Sie Ausgabe** Um anzugeben, wo Informationen zu Lösungshinweisen angezeigt werden.

   Tabelle 1: Ausgaben für die Kompetenz zum Generieren von Lösungshinweisen

Ausgabe	Beschreibung
Ausgabetabelle	Fall [sn_customerservice_case]
Ausgabefelder	Lösungsnotizen **Hinweis:** Die verfügbaren Ausgabefelder sind alle Mehrtextfelder der Tabelle. Standardmäßig ist dies das Feld Lösungshinweise.

6. Wählen Sie Aus **Definieren Sie Auslöser** Und schalten Sie den Umschalter um, um Anwendereingaben zu erfordern, bevor Lösungshinweise erstellt werden.
7. Wählen Sie Aus **Definieren Sie Die Verfügbarkeit** Dient zum Anpassen, wie und wann die Kompetenzfähigkeit aktiv und zugänglich ist.
   - Wählen Sie Aus **Kompetenz ist immer verfügbar** Daher werden keine Einschränkungen für festgelegt, wenn eine Kompetenz verfügbar ist.
   - Wählen Sie Aus **Passen Sie die Kompetenzverfügbarkeit an** Um Bedingungen zu definieren und den Bedingungsgenerator zum Konfigurieren von Feldern und Werten zu verwenden.
8. Wählen Sie Aus **Definieren Sie den Zugriff** Um zu bestimmen, wer auf diese Kompetenz zugreifen kann.

   Durch die Auswahl bestimmter Rollen steuern Sie, wer sie verwenden kann. Die von Ihnen ausgewählten Rollen sind im nächsten Schritt ebenfalls verfügbar **Wählen Sie Anzeige aus** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Standard- und anwenderdefinierte Rollen:

- Wenn keine Änderungen vorgenommen werden, wird die Standardrolle sn_esm_Agent automatisch in angezeigt **Definieren Sie Den Zugriff** Und **Wählen Sie Anzeigen** .
- Wenn anwenderdefinierte Rollen vor dem Upgrade hinzugefügt wurden, werden sie automatisch durch ein Skript aktualisiert.
- Wenn nach dem Upgrade neue Rollen erstellt werden, müssen Sie sie manuell in beiden hinzufügen **Definieren Sie Den Zugriff** Und **Wählen Sie Anzeigen** .

> **Hinweis:** In **Wählen Sie Anzeigen** Schritt können Sie nur Rollen auswählen, die in hinzugefügt wurden **Definieren Sie Den Zugriff** Schritt. Wenn Sie in eine Rolle hinzufügen **Definieren Sie Den Zugriff** , Sie müssen sie weiterhin manuell in auswählen **Wählen Sie Anzeigen** Um sie zu aktivieren.

9. Wählen Sie Aus **Anzeige** Um zu bestimmen, wo die Lösungshinweise angezeigt werden.
   - Wählen Sie produktinterner Desktop aus, um Now Assist-Kompetenzen in Formularen und Arbeitsbereichen anzuzeigen.
   - Wählen Sie den Now Assist-Bereich aus, um Now Assist-Kompetenzen im Now Assist-Bereich anzuzeigen.
10. Nach Auswahl **Überprüfen und aktivieren** Um Änderungen zu untersuchen, wählen Sie aus **Fertig** Zum Schließen der Einstellungen für die Generierung von Lösungshinweisen.
11. Wählen Sie Aus **Aktivieren** Um die Kompetenz für Service Desk-Mitarbeiter zu aktivieren und die Konfiguration abzuschließen.

Konfigurieren Sie die Wissensgenerierung

Konfigurieren Sie die Kompetenz „Wissensgenerierung“, um Wissensartikel zur Lösung von Fallaufgaben zu entwerfen, die Service Desk-Mitarbeiter vor der Veröffentlichung überprüfen und bearbeiten können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Die Kompetenz „Wissensgenerierung“ enthält Informationen, die Sie in die folgenden Felder eingeben:

- Kurzbeschreibung
- Beschreibung
- Details
- Arbeitsnotizen
- Kommentare

Alle Änderungen an den Namen oder Bezeichnungen dieser Felder können die Generierung und Qualität von Wissensgenerierungsartikeln verbessern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Es wird empfohlen, den Standardfeldnamen und die Feldbezeichnung für die betroffenen Felder wiederherzustellen. Um inkompatible Felder aus der Generierung zu entfernen, stellen Sie sicher, dass eine Kopie der Kompetenz erstellt wurde, da nicht alle Felder entfernbar/konfigurierbar sind. Stellen Sie außerdem sicher, dass das Plugin „Knowledge Management Advanced Installer“ aktiviert ist und die folgenden Systemeigenschaften auf „WAHR“ festgelegt sind:

- sn_customerservice.enable_knowledge_kcs
- kcs.enable_template_on_Case_Workspace

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Administrator > Now Assist-Administrator > Kompetenzen** .
2. Wählen Sie aus **Kunde** Workflow, und **CSM** Als Produkt.
3. Aktivieren Sie Kompetenz für **KB-Generierung** Kompetenz.
   Jede Kompetenz verfügt über ein geführtes Setup mit mehreren Schritten. Ein Prüfsymbol neben jedem Schritt gibt an, ob das Setup abgeschlossen, teilweise abgeschlossen oder unvollständig ist. Wählen Sie nach der Konfiguration eines Schritts aus **Speichern und fortfahren** Um vorwärts zu gehen, oder **Zurück** Um zu einem vorherigen Schritt zurückzukehren.
4. Wählen Sie Aus **Wählen Sie Eingabe** Und überprüfen Sie die Tabellen und Felder, um Prompts zu erstellen, die bestimmen, woher Daten abgerufen werden.

   Hinweis: Sie können die Eingabedatenquelle nicht ändern.

   Tabelle 1: Eingaben für die Kompetenz „wissensartikelgenerierung“

Eingabe	Beschreibung
Eingabetabelle	Fall [sn_customerservice_case]
Eingabefelder	○ Kurzbeschreibung ○ Beschreibung ○ Lösungshinweise (für Fälle und Incidents) ○ Arbeitsnotizen ○ Kommentare

5. Wählen Sie Aus **Definieren Sie Die Verfügbarkeit** Dient zum Anpassen, wie und wann die Kompetenzfähigkeit aktiv und zugänglich ist.
   - Wählen Sie Aus **Kompetenz ist immer verfügbar** Daher werden keine Einschränkungen für festgelegt, wenn eine Kompetenz verfügbar ist.
   - Wählen Sie Aus **Passen Sie die Kompetenzverfügbarkeit an** Um Bedingungen zu definieren und den Bedingungsgenerator zum Konfigurieren von Feldern und Werten zu verwenden.
6. Wählen Sie Aus **Definieren Sie den Zugriff** Um zu bestimmen, wer auf diese Kompetenz zugreifen kann.

   Durch die Auswahl bestimmter Rollen steuern Sie, wer sie verwenden kann. Die von Ihnen ausgewählten Rollen sind im nächsten Schritt ebenfalls verfügbar **Wählen Sie Anzeige aus** .

   Standard- und anwenderdefinierte Rollen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wenn keine Änderungen vorgenommen werden, wird die Standardrolle sn_esm_Agent automatisch in angezeigt **Definieren Sie Den Zugriff** Und **Wählen Sie Anzeigen** .
- Wenn anwenderdefinierte Rollen vor dem Upgrade hinzugefügt wurden, werden sie automatisch durch ein Skript aktualisiert.
- Wenn nach dem Upgrade neue Rollen erstellt werden, müssen Sie sie manuell in beiden hinzufügen **Definieren Sie Den Zugriff** Und **Wählen Sie Anzeigen** .

> **Hinweis:** In **Wählen Sie Anzeigen** Schritt können Sie nur Rollen auswählen, die in hinzugefügt wurden **Definieren Sie Den Zugriff** Schritt. Wenn Sie in eine Rolle hinzufügen **Definieren Sie Den Zugriff** , Sie müssen sie weiterhin manuell in auswählen **Wählen Sie Anzeigen** Um sie zu aktivieren.

7. Wählen Sie Aus **Anzeige** Um zu bestimmen, wo die KB-Generierung angezeigt wird.
   - Wählen Sie produktinterner Desktop aus, um Now Assist-Kompetenzen in Formularen und Arbeitsbereichen anzuzeigen.
   - Wählen Sie den Now Assist-Bereich aus, um Now Assist-Kompetenzen im Now Assist-Bereich anzuzeigen.
8. Nach Auswahl **Überprüfen und aktivieren** Um Änderungen zu untersuchen, wählen Sie aus **Fertig** Zum Schließen der KB-Generierungseinstellungen.
9. Wählen Sie Aus **Aktivieren** Um die Kompetenz für Service Desk-Mitarbeiter zu aktivieren und die Konfiguration abzuschließen.

Trouble?

So überprüfen Sie, ob die KB-Generierungskompetenz funktioniert:

1. Stellen Sie Sicher **Wissensinhaltsempfehlung** Ist unter aktiv **Now Assist-Kompetenzen** > **Plattform**an.
2. Verifizieren Sie das **Wissensinhaltsempfehlung** Status ist **Aktiv** Unter**Now Assist-Experiences** > **Konfigurationen**an.

Konfigurieren Sie die Chatempfehlung

Konfigurieren Sie Chatempfehlungen, indem Sie Auslöser definieren, Eingaben angeben, den Anzeigeort festlegen und die Funktion aktivieren.

https://player.vimeo.com/video/1102629744?h=8ef1126c0e&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Mit der Kompetenz „Chat-Empfehlung“ haben Sie die folgenden Optionen:

- Generieren Sie eine empfohlene Antwort basierend auf dem Konversationskontext.
- Empfehlung verfeinern, indem Sie die Antwort ausarbeiten oder kürzen.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Administrator > Now Assist-Administrator > Kompetenzen** .
2. Wählen Sie aus **Kunde** Workflow, und **CSM** Als Produkt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Aktivieren Sie Kompetenz für **Generierung der Chatantwort** Kompetenz.
   Jede Kompetenz verfügt über ein geführtes Setup mit mehreren Schritten. Ein Prüfsymbol neben jedem Schritt gibt an, ob das Setup abgeschlossen, teilweise abgeschlossen oder unvollständig ist. Wählen Sie nach der Konfiguration eines Schritts aus **Speichern und fortfahren** Um vorwärts zu gehen, oder **Zurück** Um zu einem vorherigen Schritt zurückzukehren.
4. Wählen Sie Aus **Definieren Sie Auslöser** Und schalten Sie den Umschalter, um auszuwählen, wie und wann die Zusammenfassung konfiguriert ist.
5. Wählen Sie Aus **Wählen Sie Eingabe** Und überprüfen Sie die Portal- und Kanalauswahl, die bestimmt, woher Daten abgerufen werden.

   Hinweis: Sie können Standarddatenquellen für Kompetenzeingaben nicht ändern oder deaktivieren.

6. Wählen Sie alle zusätzlichen Datenquellen aus, die das Large Language Model (LLM) beim Generieren einer Empfehlung berücksichtigen soll.
7. Wählen Sie ein Portal für die Datenquelle aus, damit Chatempfehlungen für die Konversation in diesem Portal generiert werden können.

   Dies ist ein obligatorischer Schritt. Der Administrator muss ein Portal angeben und einen bestimmten Kanal auf der Seite „Eingabe auswählen“ aktivieren, um die Kompetenz für Chats zu aktivieren, die im ausgewählten Portal oder Kanal gesendet werden. Andernfalls erhält der Service Desk-Mitarbeiter die Fehlermeldung „Chat-Zusammenfassungen werden erst angezeigt, wenn Ihr IT-Administrator alle erforderlichen Schritte für das Setup abgeschlossen hat“.

8. Wählen Sie Aus **Definieren Sie Die Verfügbarkeit** Dient zum Anpassen, wie und wann die Kompetenzfähigkeit aktiv und zugänglich ist.
   - Wählen Sie Aus **Kompetenz ist immer verfügbar** Daher werden keine Einschränkungen für festgelegt, wenn eine Kompetenz verfügbar ist.
   - Wählen Sie Aus **Passen Sie die Kompetenzverfügbarkeit an** Um Bedingungen zu definieren und den Bedingungsgenerator zum Konfigurieren von Feldern und Werten zu verwenden.
9. Wählen Sie Aus **Definieren Sie den Zugriff** Um zu bestimmen, wer auf diese Kompetenz zugreifen kann.

   Durch die Auswahl bestimmter Rollen steuern Sie, wer sie verwenden kann. Die von Ihnen ausgewählten Rollen sind im nächsten Schritt ebenfalls verfügbar **Wählen Sie Anzeige aus** .

   Standard- und anwenderdefinierte Rollen:
   - Wenn keine Änderungen vorgenommen werden, wird die Standardrolle sn_esm_Agent automatisch in angezeigt **Definieren Sie Den Zugriff** Und **Wählen Sie Anzeigen** .
   - Wenn anwenderdefinierte Rollen vor dem Upgrade hinzugefügt wurden, werden sie automatisch durch ein Skript aktualisiert.
   - Wenn nach dem Upgrade neue Rollen erstellt werden, müssen Sie sie manuell in beiden hinzufügen **Definieren Sie Den Zugriff** Und **Wählen Sie Anzeigen** .

     Hinweis: In **Wählen Sie Anzeigen** Schritt können Sie nur Rollen auswählen, die in hinzugefügt wurden **Definieren Sie Den Zugriff** Schritt. Wenn Sie in eine Rolle hinzufügen **Definieren Sie Den Zugriff** , Sie müssen sie weiterhin manuell in auswählen **Wählen Sie Anzeigen** Um sie zu aktivieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

10. Umschalter **Anzeige** Um zu bestimmen, ob die Chatempfehlung auf dem produktinternen Desktop angezeigt wird und Now Assist-Kompetenzen in Formularen und Arbeitsbereichen angezeigt werden.
11. Nach Auswahl **Überprüfen und aktivieren** Um Änderungen zu untersuchen, wählen Sie aus **Fertig** Zum Schließen der Einstellungen für die Generierung von Chatantworten.
12. Wählen Sie Aus **Aktivieren** Zum Aktivieren der Kompetenz für Service Desk-Mitarbeiter und zum Abschließen der Konfiguration.

Ergebnis
Chatempfehlung für den Workflow ist in der Instanz aktiv.

Konfigurieren Sie die E-Mail-Empfehlung

Konfigurieren Sie E-Mail-Antwortempfehlungen, um Service Desk-Mitarbeitern zu helfen, effiziente E-Mail-Antworten basierend auf dem Konversationskontext zu generieren

https://player.vimeo.com/video/1102601949?h=60957c119c&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

E-Mail-Antwortempfehlungen werden aus den Informationen generiert, die Sie in die folgenden Felder eingeben:

- Kurzbeschreibung
- Beschreibung
- Alle Journalfelder
- E-Mails

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Administrator > Now Assist-Administrator > Kompetenzen** .
2. Wählen Sie aus **Kunde** Workflow, und **CSM** Als Produkt.
3. Aktivieren Sie Kompetenz für **E-Mail-Empfehlung** Kompetenz.
   Jede Kompetenz verfügt über ein geführtes Setup mit mehreren Schritten. Ein Prüfsymbol neben jedem Schritt gibt an, ob das Setup abgeschlossen, teilweise abgeschlossen oder unvollständig ist. Wählen Sie nach der Konfiguration eines Schritts aus **Speichern und fortfahren** Um vorwärts zu gehen, oder **Zurück** Um zu einem vorherigen Schritt zurückzukehren.
4. Wählen Sie Aus **Wählen Sie Eingabe** Und überprüfen Sie die Tabellen und Felder, um Prompts zu erstellen, die bestimmen, woher Daten abgerufen werden.

Hinweis: Sie können die Eingabedatenquelle nicht ändern.

Tabelle 1: Eingaben für die Kompetenz „Generierung von E-Mail-Empfehlungen“

Eingabe	Beschreibung
Eingabetabelle	Fall [sn_customerservice_case]
Eingabefelder	○ Kurzbeschreibung ○ Beschreibung ○ E-Mails

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabe	Beschreibung
	○ Weitere Anmerkungen ○ Arbeitsnotizen ○ Aktivität

5. Wählen Sie Aus **Definieren Sie Die Verfügbarkeit** Dient zum Anpassen, wie und wann die Kompetenzfähigkeit aktiv und zugänglich ist.
   - Wählen Sie Aus **Kompetenz ist immer verfügbar** Daher werden keine Einschränkungen für festgelegt, wenn eine Kompetenz verfügbar ist.
   - Wählen Sie Aus **Passen Sie die Kompetenzverfügbarkeit an** Um Bedingungen zu definieren und den Bedingungsgenerator zum Konfigurieren von Feldern und Werten zu verwenden.
6. Wählen Sie Aus **Definieren Sie den Zugriff** Um zu bestimmen, wer auf diese Kompetenz zugreifen kann.

   Durch die Auswahl bestimmter Rollen steuern Sie, wer sie verwenden kann. Die von Ihnen ausgewählten Rollen sind im nächsten Schritt ebenfalls verfügbar **Wählen Sie Anzeige aus** .

   Standard- und anwenderdefinierte Rollen:
   - Wenn keine Änderungen vorgenommen werden, wird die Standardrolle sn_esm_Agent automatisch in angezeigt **Definieren Sie Den Zugriff** Und **Wählen Sie Anzeigen** .
   - Wenn anwenderdefinierte Rollen vor dem Upgrade hinzugefügt wurden, werden sie automatisch durch ein Skript aktualisiert.
   - Wenn nach dem Upgrade neue Rollen erstellt werden, müssen Sie sie manuell in beiden hinzufügen **Definieren Sie Den Zugriff** Und **Wählen Sie Anzeigen** .

   > **Hinweis:** In **Wählen Sie Anzeigen** Schritt können Sie nur Rollen auswählen, die in hinzugefügt wurden **Definieren Sie Den Zugriff** Schritt. Wenn Sie in eine Rolle hinzufügen **Definieren Sie Den Zugriff** , Sie müssen sie weiterhin manuell in auswählen **Wählen Sie Anzeigen** Um sie zu aktivieren.

7. Umschalter **Anzeige** Um zu bestimmen, ob E-Mail-Empfehlungen auf dem produktinternen Desktop angezeigt werden und Now Assist-Kompetenzen in Formularen und Arbeitsbereichen angezeigt werden.
8. Nach Auswahl **Überprüfen und aktivieren** Um Änderungen zu untersuchen, wählen Sie aus **Fertig** Zum Schließen der Einstellungen für die Generierung von E-Mail-Antworten.
9. Wählen Sie Aus **Aktivieren** Zum Aktivieren der Kompetenz für Service Desk-Mitarbeiter und zum Abschließen der Konfiguration.

Konfigurieren Sie die Stimmungsanalyse

Konfigurieren Sie die Stimmungsanalyse, um die Fallstimmung, Trends und Begründungen aus Falleingaben zu bewerten und Service Desk-Mitarbeiter bei der effizienteren Lösung von Fällen zu unterstützen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Die Stimmungsanalyse wird aus den Informationen generiert, die Sie in die folgenden Felder eingeben:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Beschreibung
- Kurzbeschreibung
- Status
- Priorität
- Weitere Anmerkungen

Alle Änderungen an den Namen oder Bezeichnungen dieser Felder können zu Problemen bei der Stimmungsanalyse führen.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Administrator > Now Assist-Administrator > Kompetenzen** .
2. Wählen Sie aus **Kunde** Workflow, und **CSM** Als Produkt.
3. Aktivieren Sie Kompetenz für **Stimmungsanalysefall** Kompetenz.
   Jede Kompetenz verfügt über ein geführtes Setup mit mehreren Schritten. Ein Prüfsymbol neben jedem Schritt gibt an, ob das Setup abgeschlossen, teilweise abgeschlossen oder unvollständig ist. Wählen Sie nach der Konfiguration eines Schritts aus **Speichern und fortfahren** Um vorwärts zu gehen, oder **Zurück** Um zu einem vorherigen Schritt zurückzukehren.
4. Wählen Sie Aus **Auslöser Definieren** Und bearbeiten Sie den Auftragszeitplanzeitraum, um zu konfigurieren, wie oft die Kompetenz implementiert wird.
5. Wählen Sie Aus **Allgemeine Details** Und bearbeiten Sie den Namen und die Beschreibung der Kompetenz. Zusätzliche Informationen zu Details der Kompetenz werden angezeigt, können jedoch nicht bearbeitet werden.
6. Wählen Sie Aus **Wählen Sie Eingabe** Und überprüfen Sie die Tabellen und Felder, um Prompts zu erstellen, die bestimmen, woher Daten abgerufen werden.

   Hinweis: Sie können die Eingabedatenquelle nicht ändern.

   Tabelle 1: Eingaben für die Stimmungsanalyse-Kompetenz

Eingabe	Beschreibung
Eingabetabelle	Fall [sn_customerservice_case]
Eingabefelder	○ Beschreibung ○ Kurzbeschreibung ○ Status ○ Priorität ○ Weitere Anmerkungen

7. Wählen Sie Aus **Rollenzuordnung**

   Hinweis: Sie können die Eingabedatenquelle nicht ändern.

   Tabelle 2: Eingaben für die Stimmungsanalyse-Kompetenz

Eingabe	Beschreibung
Eingabetabelle	Fall [sn_customerservice_case]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabe	Beschreibung
Felder für anfordernde Person	○ Verbraucher ○ Kontakt ○ Erstellt von ○ Geöffnet von

8. Wählen Sie Aus **Definieren Sie Die Verfügbarkeit** Dient zum Anpassen, wie und wann die Kompetenzfähigkeit aktiv und zugänglich ist.
   - Wählen Sie Aus **Kompetenz ist immer verfügbar** Daher werden keine Einschränkungen für festgelegt, wenn eine Kompetenz verfügbar ist.
   - Wählen Sie Aus **Passen Sie die Kompetenzverfügbarkeit an** Um Bedingungen zu definieren und den Bedingungsgenerator zum Konfigurieren von Feldern und Werten zu verwenden.
9. Wählen Sie Aus **Definieren Sie den Zugriff** Um zu bestimmen, wer auf diese Kompetenz zugreifen kann.

   Durch die Auswahl bestimmter Rollen steuern Sie, wer sie verwenden kann. Die von Ihnen ausgewählten Rollen sind im nächsten Schritt ebenfalls verfügbar **Wählen Sie Anzeige aus** .

   Standard- und anwenderdefinierte Rollen:
   - Wenn keine Änderungen vorgenommen werden, wird die Standardrolle sn_esm_Agent automatisch in angezeigt **Definieren Sie Den Zugriff** Und **Wählen Sie Anzeigen** .
   - Wenn anwenderdefinierte Rollen vor dem Upgrade hinzugefügt wurden, werden sie automatisch durch ein Skript aktualisiert.
   - Wenn nach dem Upgrade neue Rollen erstellt werden, müssen Sie sie manuell in beiden hinzufügen **Definieren Sie Den Zugriff** Und **Wählen Sie Anzeigen** .

   > **Hinweis:** In **Wählen Sie Anzeigen** Schritt können Sie nur Rollen auswählen, die in hinzugefügt wurden **Definieren Sie Den Zugriff** Schritt. Wenn Sie in eine Rolle hinzufügen **Definieren Sie Den Zugriff** , Sie müssen sie weiterhin manuell in auswählen **Wählen Sie Anzeigen** Um sie zu aktivieren.

10. Umschalter **Anzeige** Um zu bestimmen, ob die Chatempfehlung auf dem produktinternen Desktop angezeigt wird und Now Assist-Kompetenzen in Formularen und Arbeitsbereichen angezeigt werden.
11. Nach Auswahl **Überprüfen und aktivieren** Um Änderungen zu untersuchen, wählen Sie aus **Fertig** Zum Schließen der Einstellungen für die Generierung der Stimmungsanalyse.
12. Wählen Sie Aus **Aktivieren** Um die Kompetenz für Service Desk-Mitarbeiter zu aktivieren und die Konfiguration abzuschließen.

Konfigurieren Sie Die Generierung Vorgeschlagener Schritte

Konfigurieren Sie die Generierung vorgeschlagener Schritte, um Cluster ähnlicher Fälle zu analysieren und die nächsten Schritte für die Falllösung für eine beschleunigte und konsistente Problembehandlung von Service Desk-Mitarbeitern vorzuschlagen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorgeschlagene Schritte werden aus den identifizierten Datensätzen basierend auf den Informationen generiert, die Sie in die folgenden Felder eingeben:

- Kurzbeschreibung
- Bearbeitete Bedingungen

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Administrator > Now Assist-Administrator > Kompetenzen** .
2. Wählen Sie aus **Kunde** Workflow, und **CSM** Als Produkt.
3. Aktivieren Sie Kompetenz für **Generierung Vorgeschlagener Schritte** Kompetenz.
   Jede Kompetenz verfügt über ein geführtes Setup mit mehreren Schritten. Ein Prüfsymbol neben jedem Schritt gibt an, ob das Setup abgeschlossen, teilweise abgeschlossen oder unvollständig ist. Wählen Sie nach der Konfiguration eines Schritts aus **Speichern und fortfahren** Um vorwärts zu gehen, oder **Zurück** Um zu einem vorherigen Schritt zurückzukehren.
4. Wählen Sie Aus **Wählen Sie Eingaben** Und überprüfen Sie die Tabellen und Felder, um Prompts zu erstellen, die bestimmen, woher Daten abgerufen werden.

   Hinweis: Sie können die Eingabedatenquelle nicht ändern.

   Eingaben für die Kompetenz zur Generierung vorgeschlagener Schritte

Eingabe	Beschreibung
Eingabetabelle	Fall [sn_customerservice_case]
Eingabefelder	○ Kurzbeschreibung ○ Bearbeitete Bedingungen: Bearbeiten Sie die Bedingungen, um den Filter zu aktualisieren, und stellen Sie sicher, dass nur relevante und aktuelle Datensätze verwendet werden.

5. Wählen Sie Aus **Datensatz-Clustering** Zum Gruppieren von Datensätzen nach Ähnlichkeit basierend auf den angepassten Eingaben im vorherigen Schritt.

   Hinweis: Mit dem Datensatz-Clustering können Sie den Auftrag in der Warteschlange hinzufügen, sodass Sie die Seite verlassen können, während die Aufgabe im Hintergrund ausgeführt wird. Sie werden benachrichtigt, wenn die Aufgabe abgeschlossen ist.

6. Wählen Sie Aus **Definieren Sie den Zugriff** Um zu bestimmen, wer auf diese Kompetenz zugreifen kann.

   Durch die Auswahl bestimmter Rollen steuern Sie, wer sie verwenden kann. Die von Ihnen ausgewählten Rollen sind im nächsten Schritt ebenfalls verfügbar **Wählen Sie Anzeige aus** .

   Standard- und anwenderdefinierte Rollen:

   - Wenn keine Änderungen vorgenommen werden, wird die Standardrolle sn_esm_Agent automatisch in angezeigt **Definieren Sie Den Zugriff** Und **Wählen Sie Anzeigen** .
   - Wenn anwenderdefinierte Rollen vor dem Upgrade hinzugefügt wurden, werden sie automatisch durch ein Skript aktualisiert.
   - Wenn nach dem Upgrade neue Rollen erstellt werden, müssen Sie sie manuell in beiden hinzufügen **Definieren Sie Den Zugriff** Und **Wählen Sie Anzeigen** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

> **Hinweis:** In **Wählen Sie Anzeigen** Schritt können Sie nur Rollen auswählen, die in hinzugefügt wurden **Definieren Sie Den Zugriff** Schritt. Wenn Sie in eine Rolle hinzufügen **Definieren Sie Den Zugriff** , Sie müssen sie weiterhin manuell in auswählen **Wählen Sie Anzeigen** Um sie zu aktivieren.

- Informationen zum Anpassen der Zugriffssteuerung finden Sie unter Passen Sie die Zugriffssteuerung für vorgeschlagene Schritte an

7. Umschalter **Anzeige** Um zu bestimmen, ob vorgeschlagene Schrittempfehlungen auf dem produktinternen Desktop angezeigt werden und Now Assist-Kompetenzen in Formularen und Arbeitsbereichen angezeigt werden.
8. Nach Auswahl **Überprüfen und aktivieren** Um Änderungen zu untersuchen, wählen Sie aus **Fertig** Zum Schließen der Einstellungen für die Generierung vorgeschlagener Schritte.
9. Wählen Sie Aus **Aktivieren** Um die Kompetenz für Service Desk-Mitarbeiter zu aktivieren und die Konfiguration abzuschließen.

Passen Sie die Zugriffssteuerung für vorgeschlagene Schritte an

Ersetzen Sie die standardmäßige Rolle „sn_esm_Agent“ durch eine anwenderdefinierte Rolle.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Aktualisieren Sie Rollenberechtigungen
   Öffnen Sie in der Tabelle „sys_user_role“ Ihre anwenderdefinierte Rolle, und fügen Sie der zugehörigen Liste „enthält Rolle“ sn_gaf.Data_Writer hinzu.
2. Aktualisieren Sie ACLs
   Filtern Sie in der Tabelle „sys_Security_acl“ nach ACL-Namen, die mit „gaf_proposed_steps_csm“ beginnen. Fügen Sie jedem der vier übereinstimmenden Datensätze Ihre anwenderdefinierte Rolle hinzu.
3. Konfigurieren Sie den Kompetenzzugriff
   Schließen Sie in Now Assist Admin das Setup für die Kompetenz „Generierung von CSM-vorgeschlagenen Schritten“ ab:
   - Fügen Sie Ihre anwenderdefinierte Rolle in hinzu **Definieren Sie Den Zugriff** Schritt.
   - Fügen Sie dieselbe Rolle in hinzu **Wählen Sie Anzeigen** Schritt.

Ergebnis
Standardmäßig wird die Rolle sn_esm_Agent verwendet. Mit diesen Schritten können Sie bei Bedarf eine anwenderdefinierte Rolle konfigurieren.

Konfigurieren Sie Die Sidebar-Zusammenfassung

Konfigurieren Sie die Sidebar-Zusammenfassung, um Zusammenfassungen von Sidebar-Diskussionen zu generieren, um Service Desk-Mitarbeiter schnell zu verstehen und eine schnellere Zusammenarbeit zu ermöglichen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Die Sidebar-Zusammenfassung wird aus den Informationen in ausgewählten Tabellen generiert, die bestimmte Fall-, Incident- oder Interaktionsinformationen enthalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Administrator > Now Assist-Administrator > Kompetenzen** .
2. Wählen Sie aus **Kunde** Workflow, und **CSM** Als Produkt.
3. Aktivieren Sie Kompetenz für **Sidebar-Zusammenfassung** Kompetenz.
   Jede Kompetenz verfügt über ein geführtes Setup mit mehreren Schritten. Ein Prüfsymbol neben jedem Schritt gibt an, ob das Setup abgeschlossen, teilweise abgeschlossen oder unvollständig ist. Wählen Sie nach der Konfiguration eines Schritts aus **Speichern und fortfahren** Um vorwärts zu gehen, oder **Zurück** Um zu einem vorherigen Schritt zurückzukehren.
4. Wählen Sie Aus **Definieren Sie Auslöser** Und schalten Sie die Umschalter um, um auszuwählen, wie und wann die Zusammenfassung konfiguriert ist.

Tabelle 1: Auslöser für die Kompetenz „Sidebar-Zusammenfassung“

Auslöser	Beschreibung
Schnellaktion	Sidebar-Zusammenfassung, die generiert wird, wenn der Servicemitarbeiter die ausführt / Zusammenfassen Schnellaktion.

Sie können auch eine Eigenschaft aktivieren, die steuert, wie eine Sidebar-Zusammenfassung angezeigt wird.

Tabelle 2: Eigenschaft für die Kompetenz „Sidebar-Zusammenfassung“

Eigenschaft	Beschreibung
Liste mit Aufzählungszeichen	Sidebar-Zusammenfassung als ungeordnete Liste.

5. Wählen Sie Aus **Wählen Sie Tabellen aus** Zum Auswählen der Tabellen, aus denen Zusammenfassungen für Sidebar-Diskussionen generiert werden.

Tabelle 3: Tabellen für die Kompetenz „Sidebar-Zusammenfassung“

Bezeichnung	Name
Change-Phase	Change_Phase
Change-Anforderung	change_request
IMAC	Change_Request_imac
Change-Aufgabe	Change_Task
Eintrag in Chatwarteschlange	chat_queue_entry
Incident	Incident
Incident-Aufgabe	incident_task
Interaktion	Interaktion
Wissensfeedback-Aufgabe	kb_Feedback_Task
Problem	Problem
Problemaufgabe	Problem_Task
Anforderung	sc_request
Angefordertes Element	sc_req_item

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bezeichnung	Name
Katalogaufgabe	sc_Task
Standard-Change-Vorschlag	std_Change_Proposal

6. Wählen Sie Aus **Definieren Sie den Zugriff** Um zu bestimmen, wer auf diese Kompetenz zugreifen kann.

   Durch die Auswahl bestimmter Rollen steuern Sie, wer sie verwenden kann. Die von Ihnen ausgewählten Rollen sind im nächsten Schritt ebenfalls verfügbar **Wählen Sie Anzeige aus** .

   Standard- und anwenderdefinierte Rollen:

   - Wenn keine Änderungen vorgenommen werden, wird die Standardrolle sn_esm_Agent automatisch in angezeigt **Definieren Sie Den Zugriff** Und **Wählen Sie Anzeigen** .
   - Wenn anwenderdefinierte Rollen vor dem Upgrade hinzugefügt wurden, werden sie automatisch durch ein Skript aktualisiert.
   - Wenn nach dem Upgrade neue Rollen erstellt werden, müssen Sie sie manuell in beiden hinzufügen **Definieren Sie Den Zugriff** Und **Wählen Sie Anzeigen** .

   > **Hinweis:** In **Wählen Sie Anzeigen** Schritt können Sie nur Rollen auswählen, die in hinzugefügt wurden **Definieren Sie Den Zugriff** Schritt. Wenn Sie in eine Rolle hinzufügen **Definieren Sie Den Zugriff** , Sie müssen sie weiterhin manuell in auswählen **Wählen Sie Anzeigen** Um sie zu aktivieren.

7. Umschalter **Wählen Sie Anzeige aus** Um zu bestimmen, ob die Sidebar-Zusammenfassung auf dem produktinternen Desktop angezeigt wird und Now Assist-Kompetenzen in Formularen und Arbeitsbereichen anzeigt.
8. Nach Auswahl **Überprüfen und aktivieren** Um Änderungen zu untersuchen, wählen Sie aus **Fertig** Zum Schließen der Einstellungen für die Generierung der Sidebar-Zusammenfassung.
9. Wählen Sie Aus **Aktivieren** Um die Kompetenz für Service Desk-Mitarbeiter zu aktivieren und die Konfiguration abzuschließen.

Konfigurieren Sie Die Fallzusammenfassung

Konfigurieren Sie die Fallzusammenfassung, um Fallzusammenfassungen für Service Desk-Mitarbeiter zu generieren und anzuzeigen und zu steuern, wer in der Produktion darauf zugreifen kann.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Die Fallzusammenfassung basiert auf einer Basiseingabetabelle und den zugehörigen Feldeingaben mit Beschreibungen, um den Kontext für eine generierte Zusammenfassung bereitzustellen. Wählen Sie Ihre Basistabelle aus, und zeigen Sie die zugehörigen Basiseingabefelder in den bereitgestellten Eingabevorlagen an. Der Datensatzstatus bestimmt, welche Eingabevorlage beim Generieren einer Zusammenfassung verwendet wird.

Bereitgestellte Eingabevorlagen:

- Fall neu
- Fall in Arbeit
- Fall gelöst

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Alle Änderungen an den Namen oder Bezeichnungen der Felder in diesen Vorlagen können zu Problemen bei der Generierung von Notizen führen.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Administrator > Now Assist-Administrator > Kompetenzen** .
2. Wählen Sie aus **Kunde** Workflow, und **CSM** Als Produkt.
3. Aktivieren Sie Kompetenz für **Fallzusammenfassung** Kompetenz.
   Jede Kompetenz verfügt über ein geführtes Setup mit mehreren Schritten. Ein Prüfsymbol neben jedem Schritt gibt an, ob das Setup abgeschlossen, teilweise abgeschlossen oder unvollständig ist. Wählen Sie nach der Konfiguration eines Schritts aus **Speichern und fortfahren** Um vorwärts zu gehen, oder **Zurück** Um zu einem vorherigen Schritt zurückzukehren.
4. Wählen Sie Aus **Wählen Sie Eingabe** Und überprüfen Sie die Tabellen und Felder, um die Hinweismeldungen zu definieren, die bestimmen, woher Daten abgerufen werden.

   Sie können die Regelbedingungen ändern, um zu bestimmen, wann die Eingabevorlage verwendet wird. Zusätzliche Datenquellen können auch über zugehörige Tabellen hinzugefügt werden.

Tabelle 1: Eingaben für die Kompetenz „Generierung der Fallzusammenfassung“

Eingabevorlagendaten	Basis-Eingabefeld
Basiseingabefelder	○ Beschreibung ○ Kurzbeschreibung ○ Status ○ Arbeitsnotizen ○ Zusätzliche Anmerkungen
Regelbedingungen für die Eingabetabelle aufgelistet	Der Standardwert wird durch den Datensatzstatus bestimmt.
Nr. 1 zusätzliche Datenquelle: Zugehörige Tabelle	○ Aufgaben-SLA -> Aufgabe ○ SLA-Definition ○ Phase ○ Verstoßzeit
Nr. 2 zusätzliche Datenquelle: Zugehörige Tabelle	○ Fall -> Übergeordnet ○ Anzahl ○ Kurzbeschreibung ○ Status ○ Zugewiesen an ○ Zusätzliche Anmerkungen ○ Arbeitsnotizen
Nr. 3 zusätzliche Datenquellen	Aktivität ist als „E-Mail“ aufgeführt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Wählen Sie Aus **Passen Sie die Eingabeaufforderung an** Dient zur Auswertung der generierten Ausgaben von Fallzusammenfassungen.
   Bewerten Sie den Prompt, der für jede der Eingabevorlagen verwendet wird, indem Sie einen vorhandenen Datensatz auswählen, um die Ausgabe zu testen. Überprüfen und ändern Sie den Prompt, nachdem Sie die Ausgabeergebnisse ausgewertet haben, und bearbeiten Sie ihn im Now Assist-Kompetenzkit.
6. Wählen Sie Aus **Definieren Sie Die Verfügbarkeit** Dient zum Anpassen, wie und wann die Kompetenzfähigkeit aktiv und zugänglich ist.
   - Wählen Sie Aus **Kompetenz ist immer verfügbar** Daher werden keine Einschränkungen für festgelegt, wenn eine Kompetenz verfügbar ist.
   - Wählen Sie Aus **Passen Sie die Kompetenzverfügbarkeit an** Um Bedingungen zu definieren und den Bedingungsgenerator zum Konfigurieren von Feldern und Werten zu verwenden.
7. Wählen Sie Aus **Definieren Sie den Zugriff** Um zu bestimmen, wer auf diese Kompetenz zugreifen kann.

   Durch die Auswahl bestimmter Rollen steuern Sie, wer sie verwenden kann. Die von Ihnen ausgewählten Rollen sind im nächsten Schritt ebenfalls verfügbar **Wählen Sie Anzeige aus** .

   Standard- und anwenderdefinierte Rollen:
   - Wenn keine Änderungen vorgenommen werden, wird die Standardrolle sn_esm_Agent automatisch in angezeigt **Definieren Sie Den Zugriff** Und **Wählen Sie Anzeigen** .
   - Wenn anwenderdefinierte Rollen vor dem Upgrade hinzugefügt wurden, werden sie automatisch durch ein Skript aktualisiert.
   - Wenn nach dem Upgrade neue Rollen erstellt werden, müssen Sie sie manuell in beiden hinzufügen **Definieren Sie Den Zugriff** Und **Wählen Sie Anzeigen** .

   > **Hinweis:** In **Wählen Sie Anzeigen** Schritt können Sie nur Rollen auswählen, die in hinzugefügt wurden **Definieren Sie Den Zugriff** Schritt. Wenn Sie in eine Rolle hinzufügen **Definieren Sie Den Zugriff** , Sie müssen sie weiterhin manuell in auswählen **Wählen Sie Anzeigen** Um sie zu aktivieren.

8. Wählen Sie Aus **Anzeige** Um zu bestimmen, wo die Lösungshinweise angezeigt werden.
   - Wählen Sie Aus **Produktinterner Desktop** Zum Anzeigen von Now Assist-Kompetenzen in Formularen und Arbeitsbereichen.
   - Wählen Sie Aus **Now Assist-Bereich** Zum Anzeigen von Now Assist-Kompetenzen im Now Assist-Bereich.
9. Nach Auswahl **Überprüfen und aktivieren** Um Änderungen zu untersuchen, wählen Sie aus **Fertig** Zum Schließen der Einstellungen für die Generierung der Fallzusammenfassung.
10. Wählen Sie Aus **Aktivieren** Um die Kompetenz für Service Desk-Mitarbeiter zu aktivieren und die Konfiguration abzuschließen.

Zusätzliche Kompetenzeingabe- und Auslöserinformationen

Aktivieren Sie die verbleibenden Kompetenzen der generativen KI in Now Assist CSM, und verweisen Sie auf zusammengefasste Details, um das Setup abzuschließen.

Übersicht über Kompetenzen und Auslöser

Je nach ausgewählter Kompetenz können Sie Eingaben oder Auslöser konfigurieren. Diese Einstellungen legen fest, wie und wann eine Kompetenz verwendet wird. Eine Eingabe

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

identifiziert die Daten, die für eine Kompetenz verwendet werden, z. B. die Tabelle und die Felder, die zum Generieren einer Fallzusammenfassung verwendet werden. Ein Auslöser leitet eine Aktion ein, z. B. wenn das System eine Chat-Zusammenfassung generiert.

Kompetenz „Zusammenfassung der Sidebar-Diskussion“

Wählen Sie für die Kompetenz „Zusammenfassung der Sidebar-Diskussion“ die Auslöser aus, die bestimmen, wann eine Sidebar-Diskussionszusammenfassung generiert wird.

In der folgenden Tabelle sind die Auslöser aufgeführt, die bestimmen, wann eine Sidebar-Diskussionszusammenfassung generiert wird.

Auslöser für die Kompetenz „Zusammenfassung der Sidebar-Diskussion“

Auslöser	Beschreibung
Von Anwender ausgelöst	Zusammenfassung der Sidebar-Diskussion, die generiert wird, wenn der Service Desk-Mitarbeiter die Kompetenz manuell auslöst.

Kompetenz für Fallstimmungsanalyse

Die Kompetenz „Fallstimmungsanalyse“ umfasst die Eingaben und Ausgaben, die die Tabelle und Felder identifizieren, die verwendet werden, wenn eine Fallstimmung generiert wird.

In der folgenden Tabelle sind die Eingaben für die Kompetenz „Fallstimmungsanalyse“ aufgeführt.

Eingaben für die Kompetenz „Fallstimmungsanalyse“

Eingabe	Beschreibung
Eingabetabelle	Fall [Fall]
Eingabefelder	• Kurzbeschreibung • Beschreibung • Priorität • Status • Erstellungsdatum der Aufgabe • Aktivitäten • Aufgaben-SLA

Die folgende Tabelle listet die Ausgaben für die Kompetenz „Fallstimmungsanalyse“ auf.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ausgaben für die Kompetenz „Stimmungsanalyse“

Ausgabe	Beschreibung
Stimmungswerte	• Positiv • Neutral • Negativ
Stimmungstrend	• Wird verbessert • Nimmt ab • Stabil
Stimmungsbegründung	Gründe für Geben Sie den Stimmungswert an.

In der folgenden Tabelle ist die geplante Aufgabe für die Kompetenz „Stimmungsanalyse“ aufgeführt

Geplante Aufgabe für die Kompetenz „Stimmungsanalyse“

Name der geplanten Aufgabe	Standardwert	Beschreibung
Stimmungsanalyse – geplante Aufgabe (Fall)	True	Aktualisiert Stimmungen auf dem Bildschirm „Auslöserfrequenz“ für die Stimmungsanalyse-Kompetenz.
Aktualisieren Sie Stimmungsverlaufsdatensätze	Falsch	Wenn aktiv, werden Stimmungs- und Stimmungstrends für Verlaufsdatensätze berechnet.

Kompetenz zur Generierung vorgeschlagener Schritte

In der folgenden Tabelle sind die Kompetenzen zur Generierung vorgeschlagener Schritte aufgeführt

Eingaben für Kompetenz zur Generierung vorgeschlagener Schritte

Eingabe	Beschreibung
Eingabetabelle	sn_customerservice_case
Eingabefeld	Kurzbeschreibung Die Kompetenz verwendet dieses Feld, um Fälle basierend auf ähnlichen Fällen zu gruppieren, die in der Vergangenheit geschlossen wurden.
Bedingungen	Filterbedingungen zum Generieren der vorgeschlagenen Schritte.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingaben für Kompetenz zur Generierung vorgeschlagener Schritte (Fortsetzung)

Eingabe	Beschreibung
	Ähnliche Fälle, die in den letzten 6 Monaten geschlossen oder gelöst wurden, werden standardmäßig zum Erstellen der Fallcluster verwendet.

Banner in Now Assist für CSM

Banner zeigen Informationen zu Kompetenzen der generativen KI und den Formularfeldern an, die von diesen Kompetenzen generiert oder vorhergesagt werden.

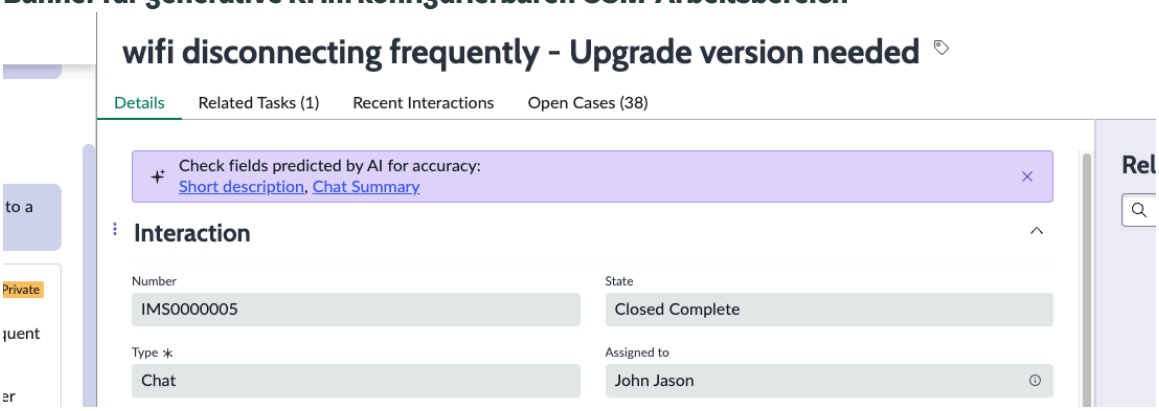
Übersicht über Banner

Das Banner für generative KI zeigt Informationen zu den Feldern in einem Formular an, die von den in Now Assist für CSM verfügbaren Kompetenzen generiert oder vorhergesagt werden. Nachrichten, die im Banner angezeigt werden:

- Warnen Sie Service Desk-Mitarbeiter, wenn Felder generiert oder vorhergesagt werden und wenn der Prozess abgeschlossen ist.
- Erinnern Sie Service Desk-Mitarbeiter, die Informationen in diesen Feldern zu überprüfen.
- Informieren Sie Service Desk-Mitarbeiter, wenn Felder nicht generiert oder vorhergesagt werden können.

Nachrichten enthalten auch Links zu den Feldern, die von Now Assist für CSM generiert oder vorhergesagt werden.

Banner für generative KI im konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich



Links zu generierten oder vorhergesagten Feldern

Nachrichten, die im Banner für generative KI angezeigt werden, können Links zu den Feldern enthalten, die von KI generiert oder vorhergesagt werden. Bei Falldatensätzen umfasst dies Felder wie die Fallbeschreibung und die Kurzbeschreibung. Bei Interaktionsdatensätzen umfasst dies Felder wie die Kurzbeschreibung und die Chatzusammenfassung.

Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter einen Link in der Nachricht auswählt, wird dieses Feld im Formular hervorgehoben. Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter das Feld ändert und den Datensatz speichert, wird der Link zu diesem Feld aus der Nachricht entfernt. Wenn Sie das Feld auf den ursprünglichen Wert zurücksetzen, wird der Link zur Nachricht zurückgegeben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Standarddatensatzseiten werden festgelegt

Eine Datensatzseite bietet die Basisstruktur für die Anzeige eines Datensatzes im konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich. Wenn das System Informationen im konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich anzeigt, z. B. Falldatensätze und Interaktionen, verwendet es die Seiten, die als Standarddatensatzseiten festgelegt wurden.

Legen Sie die folgenden Seiten als Standarddatensatzseiten in UI Builder fest:

- **CSM-Standarddatensatzseite** : Enthält spezifische Funktionen für das Fallmanagement.
- **CSM-Interaktionsdatensatzseite** : Enthält CSM-spezifische Funktionen für das Interaktionsmanagement.

Diese Seiten unterstützen die Funktionalität Now Assist für Kundenservice-Management (CSM) im konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich, einschließlich der Anzeige des Symbols und des Banners für generative KI. Weitere Informationen finden Sie unter Legen Sie die Reihenfolge der Datensatzseite fest.

Konfigurieren Sie die UI-Aktion „Lösung vorschlagen“ und die deklarative Aktion

Fügen Sie dem Fallformular generative KI-spezifische Funktionen hinzu, indem Sie die UI-Aktion „Lösung vorschlagen“ und die deklarative Aktion konfigurieren, die im enthalten sind Now Assist für CSM Anwendung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Kundenservice-Management Die Anwendung enthält eine UI-Aktion „Lösung vorschlagen“, mit der Service Desk-Mitarbeiter eine Lösung für einen Kundenservicefall vorschlagen können.

Die Now Assist für CSM Die Anwendung enthält die folgenden Aktionen, die generative KI-spezifische Funktionalität bereitstellen. Service Desk-Mitarbeiter können diese Aktionen verwenden, um Lösungen vorzuschlagen, die KI-generierte Lösungshinweise enthalten:

- Deklarative Aktion „Lösung vorschlagen“: Generiert Lösungshinweise in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.
- UI-Aktion „Lösung vorschlagen“: Generiert Lösungshinweise in Core-UI.

Hinweis: Diese Aktionen sind standardmäßig inaktiv.

Um die generative KI-Funktionalität zu verwenden, müssen Sie Deaktivieren Die UI-Aktion „Lösung vorschlagen“ für Kundenservice-Management Und dann Aktivieren Die UI-Aktion „Lösung vorschlagen“ und die deklarative Aktion für Now Assist für CSM. Nach der Aktivierung stehen diese Aktionen Kundenservice-Mitarbeitern für zugewiesene Fälle zur Verfügung, die sich im Status „Offen“ befinden.

Prozedur

1. D Deaktivieren Die UI-Aktion „Lösung vorschlagen“ für Kundenservice-Management Anwendung.
   a. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **UI-Aktionen** Zum Anzeigen der Liste der UI-Aktionen.
   b. Konfigurieren Sie die Liste so, dass die Spalte „Anwendung“ angezeigt wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen zum Konfigurieren einer Liste finden Sie unter Konfigurieren Sie das Listenlayout .

c. Filtern Sie die anzuzeigende Liste **Lösung Vorschlagen** In **Name** Feld.

d. Wählen Sie die UI-Aktion Lösung vorschlagen für aus Kundenservice Anwendung.

e. Löschen Die **Aktiv** Kontrollkästchen.

f. Wählen Sie **Speichern**.
Das System führt Sie zur Liste der UI-Aktionen zurück.

2. Aktivieren Die UI-Aktion „Lösung vorschlagen“ für Now Assist für CSM Anwendung, in der diese Funktionalität verwendet werden soll Core-UI.

a. Wählen Sie in der Liste UI-Aktionen die UI-Aktion Lösung vorschlagen für aus Now Assist für CSM Anwendung.

b. Wählen Sie Aus Die **Aktiv** Kontrollkästchen.

c. Wählen Sie **Speichern**.
Das System führt Sie zur Liste der UI-Aktionen zurück.

3. Aktivieren Sie die deklarative Aktion Lösung vorschlagen für Now Assist für CSM Anwendung, in der diese Funktionalität verwendet werden soll Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.

a. Navigieren Sie zu **sys_Declarative_action_assignment.list** Zum Anzeigen der Liste „Aktionszuweisungen“.

b. Wählen Sie in der Spalte Aktionsbezeichnung die Option aus **Lösung Vorschlagen** .

c. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Aktiv**.

d. Wählen Sie **Speichern**.
Das System führt Sie zur Liste „Aktionszuweisungen“ zurück.

Passen Sie eine Fallzusammenfassungskompetenz in an Now Assist für CSM

Wenn Sie die Administratorrolle innehaben, können Sie anpassen Now Assist für CSM Kompetenz, damit Service Desk-Mitarbeiter die Kompetenzen der generativen KI in verwenden können Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Und in Core-UI.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Von Now Assist-Administrator Konsole können Sie die Eingabetabelle, zugehörige Datensätze und Felder für jede Eingabevorlage der Kompetenz „Fallzusammenfassung“ auswählen und dann die Eingabeaufforderungsheader so konfigurieren, dass sie in die allgemeine Zusammenfassung aufgenommen werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now Assist Admin** > **Features** Um auf zuzugreifen **Now Assist-Funktionen** Registerkarte von Now Assist-Administrator Konsole.
2. In **Kunde** Workflow-Gruppe, zeigen Sie die Kompetenzen für an Now Assist für CSM Funktionen.
3. Aktivieren und kopieren Sie Now Assist für CSM Kompetenz „Funktionsfallzusammenfassung“ für die Anpassung.

   a. Wählen Sie auf der Funktionskarte, die der zu aktivierenden Kompetenz zugeordnet ist, **Details anzeigen**.

   b. Suchen Sie im Abschnitt „Alle verfügbaren Kompetenzen“ nach der Kompetenz, die Sie aktivieren möchten, und wählen Sie **Kompetenz aktivieren**.

   > **Hinweis:** Für jede Tabelle kann jeweils nur eine Version einer Kompetenz aktiv sein. Wenn Sie eine Kopie der Kompetenz erstellen und aktivieren, wird jede zuvor aktivierte Version der Kompetenz deaktiviert. Die kopierte Kompetenz kann mit der übergeordneten Kompetenz aktiviert werden.

   Sie können eine Kopie der Kompetenz erstellen, bevor Sie sie aktivieren.

   c. Wählen Sie das Symbol weitere Aktionen Erstellen Sie für die Kompetenz im Abschnitt aktive Kompetenzen eine Kopie, die Sie anpassen können, indem Sie auswählen **Erstellen Sie eine Kopie** .

   Die von Ihnen erstellte Kopie wird im Abschnitt „Aktive Kompetenzen“ aufgelistet.

   d. Wählen Sie die kopierte Kompetenz aus dem Abschnitt „Aktive Kompetenzen“, um sie zu öffnen. Ein geführtes Setup führt Sie durch die Konfiguration der allgemeinen Details, Eingabe, Eingabeaufforderung, Verfügbarkeit, Anzeige, Überprüfung und Aktivierung der anwenderdefinierten Kompetenz. Wenn Sie den gesamten Walk-Through abgeschlossen haben, wird die Kompetenz Fallzusammenfassung aktiviert.

4. Füllen Sie die Felder im Schritt „Allgemeine Details“ aus.
   Informationen zu den Eingaben und Auslösern für die einzelnen Kompetenzen finden Sie unter .

   a. Geben Sie einen Namen und eine Beschreibung für die Kompetenz ein.

   b. Wählen Sie **Speichern und fortfahren**, um mit dem nächsten Schritt fortzufahren.

5. Zeigen Sie die Eingabedaten für jede Kompetenz an, z. B. die Basiseingabefelder und zugehörigen Listen für die verschiedenen Eingabevorlagen (neuer Fall, in Bearbeitung befindlicher Fall oder gelöster Fall).

   Sie können die Basiseingabetabelle ändern und Fallerweiterungstabellen für die kopierte Kompetenz hinzufügen. Um eine erweiterte Tabelle zu erstellen, wählen Sie aus **Neu** Wählen Sie auf der Listenseite Tabellen die Tabelle aus, die erweitert werden soll **Erweitert die Tabelle** Suchfeld. Diese Option ist nur verfügbar, wenn Sie eine Tabelle erstellen, da sie alle Felder der ursprünglichen Tabelle enthält und Systemfelder für die neue Tabelle erstellt.

   Konfigurieren Sie die Felder der Basiseingabetabelle und zugehörige Listen für die verschiedenen Eingabevorlagen (status „neuer Fall“, „Fall in Arbeit“ oder „Fall gelöst“) für die Kompetenz.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

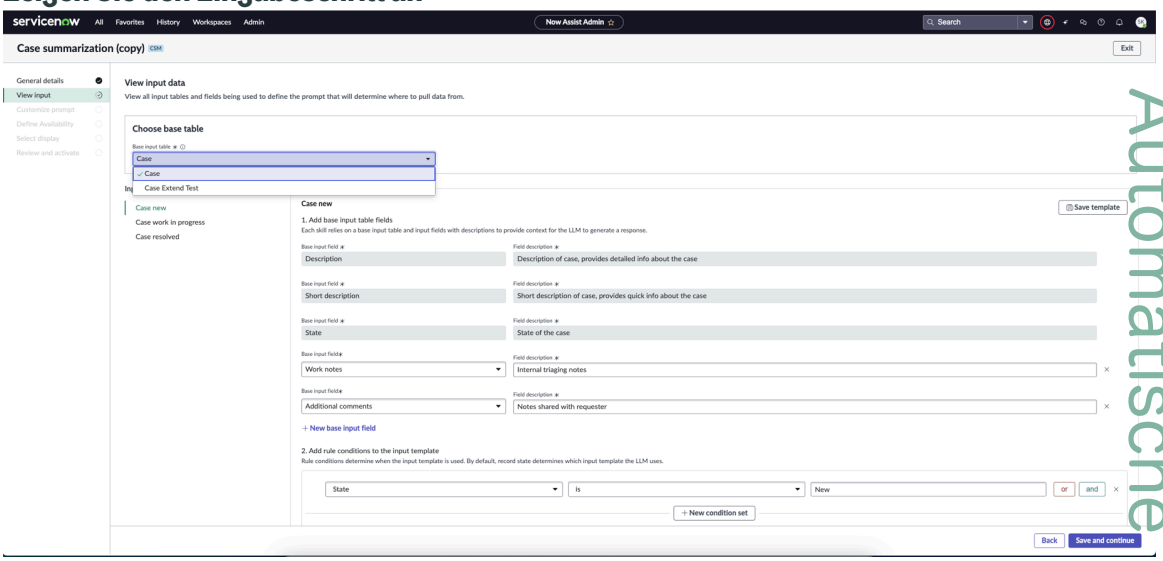
Jede Kompetenz stützt sich auf eine Basiseingabetabelle und Eingabefelder mit Beschreibungen, um dem Now LLM Service einen Kontext zum Generieren einer Antwort bereitzustellen.

Wählen Sie nur die zugehörigen Tabellen aus, die als Basissystem als Teil der Eingabedaten angeboten werden.

a. Wählen Sie für jeden Eingabevorlagenstatus (Neu, in Bearbeitung oder gelöst) aus **+Neues Basiseingabefeld** Und konfigurieren Sie die Felder der Basiseingabetabelle.

Fügen Sie nach Bedarf mehrere Basiseingabefelder hinzu.

Zeigen Sie den Eingabeschritt an



In der folgenden Tabelle werden die Felder und Beschreibungen der Basiseingabetabelle aufgelistet, einschließlich eines relevanten Beispiels.

Basiseingabefelder

Feld	Beschreibung
Basis-Eingabefeld	Feld in der Falltabelle, dessen Wert diese Kompetenz in ihrer Antwort verwendet. Beispiel: Kurzbeschreibung.
Feldbeschreibung	Beschreibung des Werts für das Basiseingabefeld. Beispiel: Kurze Beschreibung des Falls, enthält schnelle Informationen zum Problem.

b. Konfigurieren Sie für jeden Eingabevorlagenstatus (Neu, in Bearbeitung oder gelöst) die Regelbedingungen, indem Sie den Bedingungsgenerator verwenden, um die Daten zu filtern.

Die Regelbedingungen, die bestimmen, wann diese Eingabevorlage verwendet wird. Standardmäßig bestimmt der Datensatzstatus die von Now LLM Service verwendete Eingabevorlage.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie können die Bedingung weiter ausbauen, indem Sie auswählen **+neue Bedingung festgelegt** Und Konfigurieren zusätzlicher Parameter.

In der folgenden Tabelle sind die Eingabevorlagenstatus aufgelistet.

Status der Eingabevorlage

Status	Beschreibung
Neu	Status ist „Neu“.
In Arbeit	Status ist „In Arbeit“.
Gelöst	Status ist „Gelöst“.

c. Wählen Sie für jeden Eingabevorlagenstatus (Neu, in Bearbeitung oder gelöst) aus **+neue Datenquelle** Zum Konfigurieren der zusätzlichen zugehörigen Tabellen- und Aktivitätenstromdaten nach Bedarf.

Das Hinzufügen von Eingabedatenquellen, z. B. die zugehörigen Tabellen und Aktivitätenströme, bietet mehr Kontext für die Now LLM Service In einer zugehörigen Liste.

Sie können diesen zusätzlichen Datenquellen auch die Regelbedingungen hinzufügen.

Die Auswahl der zugehörigen Tabellenfelder kann sich direkt auf die Qualität des entsprechenden Prompt-Headers auswirken. Wenn ein Prompt-Header beispielsweise ein bestimmtes Feld aus der zugehörigen Tabelle erfordert, dieses Feld jedoch nicht als Eingabe ausgewählt ist, enthält die Zusammenfassung für diesen Prompt-Header fehlende Informationen. Als Basisfall sehen Sie beispielsweise eine zugehörige Tabelle, z. B. eine Servicelevel-Vereinbarung (Service Level Agreement, SLA), die alle erforderlichen Felder und Filterbedingungen für den Prompt-Header enthält. Der SLA-Prompt-Header ist vorausgewählt, damit Sie verstehen können, wie die zugehörige Tabelle, ihre Felder und der Prompt-Header zusammenarbeiten, um eine Zusammenfassung zu erstellen. Sie können das SLA als Referenz verwenden, um die anderen zugehörigen Tabellen zu konfigurieren, um zu bestimmen, welche Felder ausgewählt werden sollen und welche Beschreibung die Anforderungen ihrer jeweiligen Prompt-Header hinzufügt. Wenden Sie zusätzliche Bedingungen an, um die Daten weiter zu filtern.

d. Wählen Sie **Speichern und fortfahren**, um mit dem nächsten Schritt fortzufahren.

6. Passen Sie die Eingabeaufforderung an.

Überprüfen und testen Sie die Eingabeaufforderung für jede Eingabevorlagenkonfiguration. Sie können den Prompt bearbeiten, indem Sie neue vordefinierte Abschnitte hinzufügen und sie nach Bedarf neu anordnen.

a. Wählen Sie für jeden Eingabevorlagenstatus (Neu, in Bearbeitung oder gelöst) die Eingabeaufforderungsabschnitte aus der Liste der verfügbaren Abschnitte aus, die in die generierte Zusammenfassung aufgenommen werden sollen.

Um einen Abschnitt hinzuzufügen, müssen Sie die relevanten Eingabedaten vor diesem Schritt konfigurieren.

Verfügbare Eingabeaufforderungsabschnitte, die Sie auswählen können:

- **Problem**
- **Wichtige getroffene Maßnahmen**
- **Lösung**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

In der folgenden Tabelle sind die obligatorischen Header für die Eingabeaufforderung aufgelistet.

Obligatorische Header für die Eingabeaufforderung

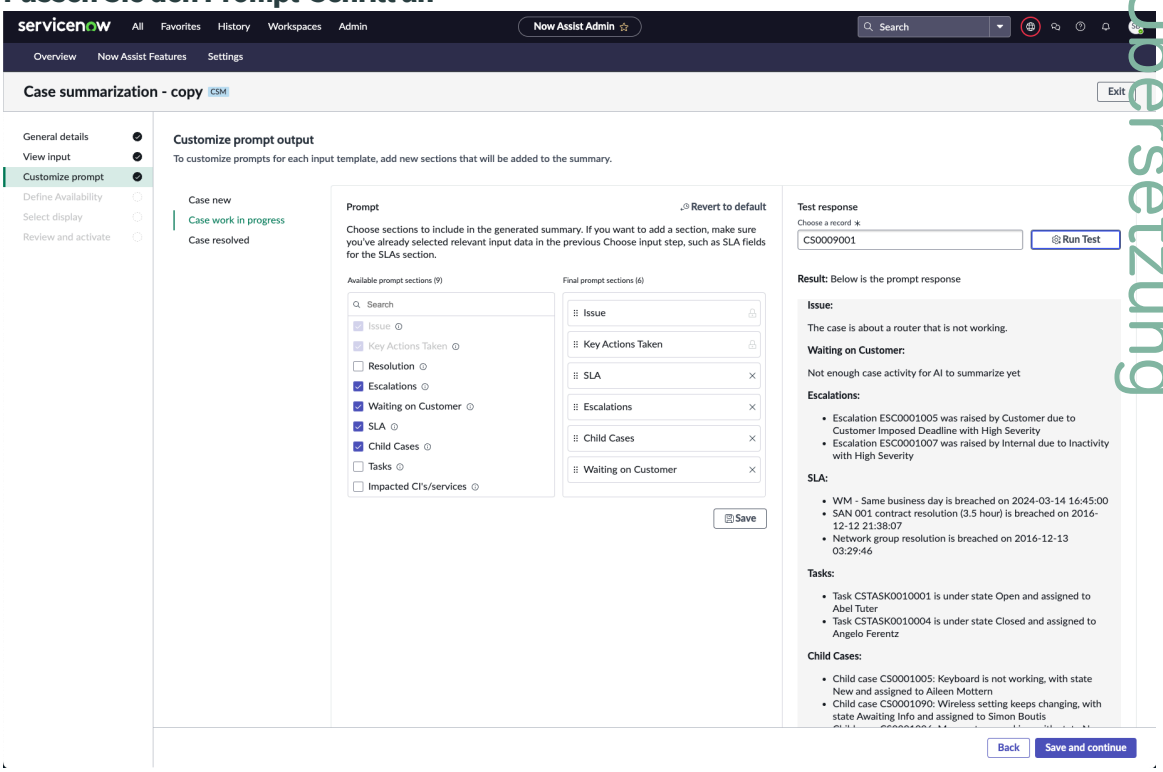
Status der Eingabevorlage	Obligatorischer Header für die Eingabeaufforderung
Neu	Problem
In Bearbeitung	▪ Problem ▪ Wichtige getroffene Maßnahmen
Gelöst	▪ Problem ▪ Wichtige getroffene Maßnahmen ▪ Lösung

Sie können hinzufügen **Warten auf Kunden** Prompt zu Fällen nur, wenn der Fall einen hat **Warten auf Informationen** status. Andernfalls kann das Hinzufügen dieses Headers zu anderen status dazu führen, dass Now LLM Service Um ungenaue oder unzuverlässige Ergebnisse zu generieren.

b. Wählen Sie **Speichern**, um mit der Testantwort fortzufahren.

c. Wählen Sie im Abschnitt „Testantwort“ einen Falldatensatz aus, und testen Sie das Ausgabeformat der Eingabeaufforderungsantwort, indem Sie auswählen **Test Ausführen** .

Passen Sie den Prompt-Schritt an



d. Wählen Sie **Speichern und fortfahren**, um mit dem nächsten Schritt fortzufahren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

7. Definieren Sie, wie die Kompetenz für Ihre Anwender verfügbar ist.

   a. Konfigurieren Sie die Kompetenz so, dass sie für Anwender immer verfügbar ist, oder wählen Sie Bedingungen aus, die erfüllt sein müssen, bevor die Kompetenz verfügbar ist.
   Wenn Sie **Verfügbarkeit von Kompetenzen anpassen** auswählen, wird ein Bedingungsgenerator angezeigt, um die Daten weiter zu filtern.

   b. Wählen Sie **Speichern und fortfahren**, um mit dem nächsten Schritt fortzufahren.

8. Konfigurieren Sie, wo die Fallzusammenfassung angezeigt werden soll.

   a. Wählen Sie entweder aus **Produktintern** Oder **Now Assist-Bereich** .

   - **Produktintern** : Wenn ausgewählt, wird Now Assist Kompetenzen werden in den Formularen und Arbeitsbereichen angezeigt.

     Wählen Sie für die Kompetenzen, die produktintern angezeigt werden, den Abwärtspfeil, um die Rollen festzulegen, die diese Kompetenzen verwenden können.

   - **Now Assist-Bereich**: Wenn diese Option ausgewählt ist, sind die Now Assist-Kompetenzen im Bereich Now Assist verfügbar.

     Wenn diese Option nicht angezeigt wird, müssen Sie den Bereich Now Assist aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie Now Assist Bereich .

     Wählen Sie für die Kompetenzen, die im Bereich Now Assist angezeigt werden, den Abwärtspfeil, um die Rollen zu identifizieren, die diese Kompetenzen verwenden können.

   b. Wählen Sie **Speichern und fortfahren**, um mit dem nächsten Schritt fortzufahren.

9. Überprüfen und aktivieren Sie die Kompetenz.
   Überprüfen Sie Ihre Auswahl, und wählen Sie **Aktivieren**, um die Kompetenzanpassung abzuschließen.
   Sie können jetzt auswählen **Zusammenfassen** In einem Fall, um die Fallzusammenfassung zu generieren.

Domain Separation in Now Assist für CSM

Mit der Domänentrennung können Anwender Daten, Prozesse und administrative Aufgaben in logische Gruppierungen, die als Domänen bezeichnet werden, trennen. Mithilfe der Domänentrennung können Anwender Kompetenzkonfigurationen, Datensichtbarkeit und andere Einstellungen innerhalb jeder Domäne unabhängig verwalten.

Domänentrennung für wird eingerichtet Now Assist für CSM Umfasst die Anforderung der Aktivierung eines Plugins, das Festlegen von Optionen und die Zuweisung von Anwendern und Datensätzen zu Domänen.

Domänentrennung ist auf Kompetenzebene und auf individueller Konfigurationsebene möglich. Bei Verwendung des geführten Setups in Now Assist-Administrator Konsole hat jede Konfigurationsoption einen eigenen Datensatz, den Sie nach Domäne trennen können. Um einen Datensatz in einer anderen Domäne zu erstellen, müssen Sie die Kompetenz im Umfang Ihrer bevorzugten Domäne einrichten.

Globale Domäne ist die Standarddomäne, und alle neuen Domänen werden darunter erstellt. Neue Domänen erben die Einstellungen von der globalen Domäne, wenn Anwender die Einstellungen in der neuen Domäne nicht überschreiben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Führen Sie die folgende Aufgabe aus, um die Domänentrennung einzurichten:

1. Domänentrennung anfordern. Weitere Informationen finden Sie unter Domänentrennung anfordern .
2. Erstellen Sie eine Domäne, indem Sie einen Account für erstellen CSM
3. Konfigurieren Sie Kompetenzen in der Domäne für Now Assist für CSM.

Weitere Informationen

- Setup und Verwaltung der Domänentrennung. Weitere Informationen finden Sie unter Setup und Verwaltung der Domänentrennung .
- Vorteile der Domänentrennung. Weitere Informationen finden Sie unter Vorteile der Domänentrennung .
- Domänentrennung und Kundenservice-Management (CSM). Weitere Informationen finden Sie unter Domain Separation und Kundenservice-Management.

Erstellen Sie eine Domäne, indem Sie einen Account für erstellen Now Assist für CSM

Erstellen Sie eine Domäne, indem Sie einen Account in der Account-Tabelle in erstellen Kundenservice-Management (CSM) Anwendung. Indem Sie einen Account erstellen, erstellen Sie auch eine Domäne. Wenn Sie die Administratorrolle innehaben, können Sie mehrere Domänen erstellen, indem Sie nach Bedarf verschiedene Accounts erstellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Aktivieren Sie die *csm_auto_account_domain_generation*-Systemeigenschaft. Diese Systemeigenschaft wird mit installiert CSM Anwendung und ist erst verfügbar, nachdem das Plugin „Domänentrennung“ aktiv ist. Wenn diese Eigenschaft aktiviert ist (der Wert ist auf „wahr“ festgelegt), wird der CSM Die Anwendung erstellt automatisch eine Domäne mit demselben Namen, wenn ein neuer Account erstellt wird.

Hinweis: Durch Aktivieren dieser Eigenschaft werden keine Domänen für vorhandene Accounts hinzugefügt. Es werden nur die Domänen für neue Accounts erstellt. Das Hinzufügen von Domänen für vorhandene Accounts erfordert ein Migrationsskript.

Befolgen Sie beim Erstellen einer Domäne die folgenden allgemeinen Richtlinien:

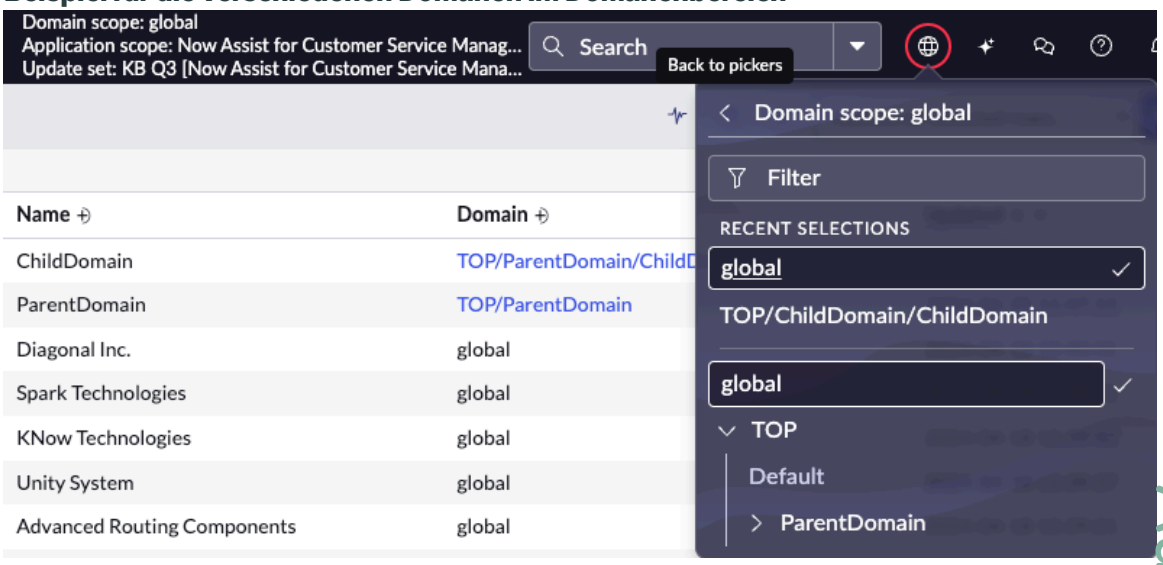
- Nur eine Domäne kann die Standarddomäne sein.
- Nur eine Domäne kann die primäre Domäne sein.

Prozedur

1. Ändern Sie die aktuelle Domäne in die gewünschte Domäne, indem Sie die Domäne unter dem Domänenbereich auswählen.
   Wenn Sie beispielsweise eine Domäne unter dem globalen Bereich erstellen möchten, die ihre Einstellungen standardmäßig erbt, wählen Sie die globale Domäne im Domänenbereich aus. Wenn Sie eine untergeordnete Domäne unter einer bestimmten übergeordneten Domäne erstellen möchten, ändern Sie den Domänenbereich in diese übergeordnete Domäne.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel für die verschiedenen Domänen im Domänenbereich



2. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Kunde** > **Accounts** oder **Alle** > **Customer_Account.list**an.
3. Erstellen Sie in der Tabelle „Accounts“ einen Account, indem Sie auswählen **Neu** .
4. Erstellen Sie eine Domäne mit demselben Namen wie das Konto, indem Sie auswählen **Speichern** .

Andere Domänennamen

Number	Name	Domain
ACCT0010002	ChildDomain	TOP/ParentDomain/ChildDomain
ACCT0010001	ParentDomain	TOP/ParentDomain

Wenn Sie beispielsweise einen Account namens ParentDomain im globalen Bereich erstellen, erstellen Sie auch eine Domäne mit demselben Namen. Alle Domänen, die im globalen Bereich erstellt werden, befinden sich unter der Domäne DER OBERSTEN Ebene (oberste Ebene). Wenn Sie innerhalb der ParentDomain-Domäne einen Account namens ChildDomain erstellen, wird die Domäne mit demselben Namen auch unter der ParentDomain-Domäne erstellt.

5. Navigieren zu **Alle** > **Domänenadministrator** > **Domänen**an.
Die Domänen können in der Domänentabelle angezeigt werden, oder Sie können eine Domäne direkt in der Domänentabelle erstellen.

Domänenformular

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name für die Domäne.
Typ	Domänentyp, der die Domäne beschreibt. Standardmäßig sind die Domänentypen Lieferant, Kunde und MSP. Sie können auch eigene Auswahlmöglichkeiten hinzufügen.
Primär	Option zum Auswählen, ob diese Domäne die Domäne der obersten Ebene in der Hierarchie sein soll. Die Domäne der obersten Ebene hat nur untergeordnete Domänen und keine übergeordneten Domänen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Standard	Domäne, die die Standarddomäne für Ihre Hierarchie sein soll.
Übergeordnet	Name der Domäne, die in der Hierarchie höher ist. Dieses Feld muss einen Wert haben, damit die Domäne in der Domänenzuordnung angezeigt wird.
Aktiv	Option, um die Domäne zur Verwendung verfügbar zu machen. Sie müssen diese Option auswählen, damit diese Domäne in der Domänenzuordnung angezeigt wird.
Beschreibung	Beschreibung für die Domäne.

Jeder Domänendatensatz kann auch mehrere zugehörige Datensätze haben:

- Unternehmen
- Enthält Domänen
- Enthalten in

6. Erstellen Sie eine Domäne in der Domänentabelle, indem Sie auswählen **Neu** .
7. Fügen Sie die Feldwerte hinzu, und wählen Sie aus **Übermitteln** .
   Die Domäne wurde erstellt.
8. Erstellen Sie Anwender in der Tabelle Anwender unter jeder Domäne.
9. Wählen Sie nach dem Hinzufügen der Feldwerte aus **Übermitteln** .
10. Weisen Sie den Anwendern die entsprechenden Rollen und Gruppen zu.
    Wenn Sie beispielsweise einen Agent-Anwender in der ParentDomain erstellen, hat er Zugriff auf die ParentDomain und die untergeordnete Domäne. Ein Agent-Anwender, den Sie in der untergeordneten Domäne erstellen, hat jedoch nur Zugriff auf die untergeordnete Domäne.
11. Wählen Sie **Speichern**.

Nächste Maßnahme

Um die Domänenhierarchie zu ändern, wechseln Sie zur zugehörigen Liste enthält Domänen. Wählen Sie die Domänendatensätze aus, die die untergeordneten (enthaltenen) Domänen der enthaltenen Beziehung sind.

Konfigurieren Sie Kompetenzen in einer Domäne für Now Assist für CSM

Aktivieren Sie die Kompetenzen mit verschiedenen Kompetenzkonfigurationen in jeder Domäne in Now Assist für CSM Anwendung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

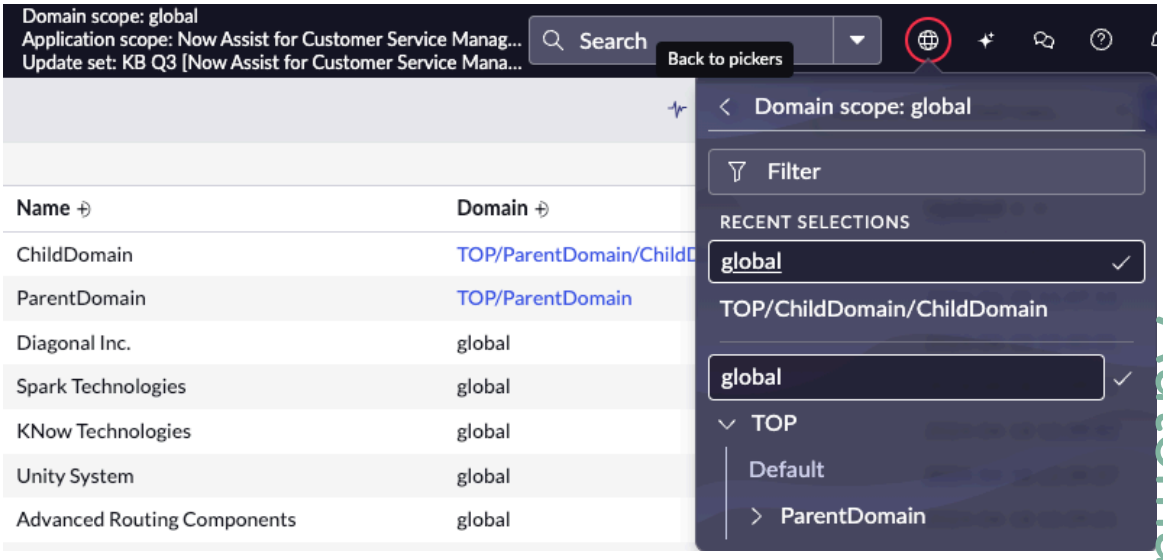
Standardmäßig erben die Kompetenzkonfigurationen in den Domänen die Einstellungen von der globalen Domäne, es sei denn, sie werden von den neuen Konfigurationen in dieser Domäne überschrieben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Ändern Sie die aktuelle Domäne in die Domäne, in der Sie die Kompetenzen aktivieren möchten, indem Sie die neue Domäne auswählen.

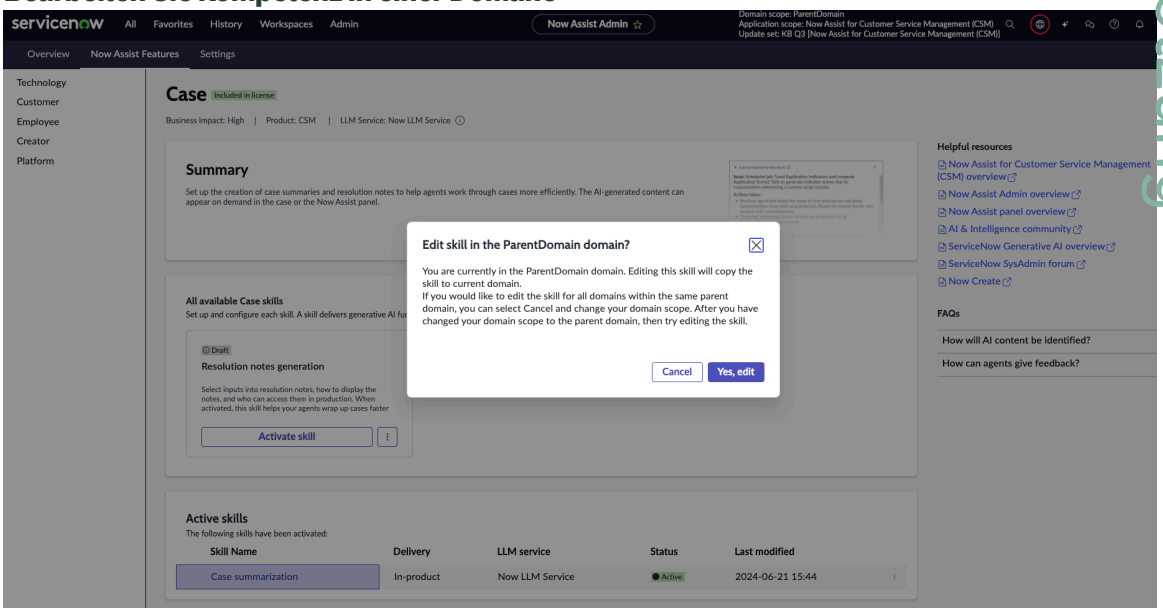
Domänenbereich



Wenn Sie beispielsweise die Kompetenz in ParentDomain konfigurieren möchten, ändern Sie den Domänenbereich in ParentDomain.

2. Navigieren zu **Alle** > **Now Assist-Administratorkonsole** > **Features** > **Features**an.
3. In Now Assist-Administrator Konsole wählen Sie die globale Kompetenzkonfiguration aus, um sie innerhalb der aktuellen Domäne zu aktivieren und eine eigene eindeutige Kompetenzkonfiguration einzurichten.
Wie im folgenden Beispiel gezeigt, bestätigt ein modales Popup-Fenster, dass die Kompetenzkonfiguration in der aktuellen Domäne bearbeitet wird. Mit dieser Aktion wird eine Kompetenzkonfiguration erstellt, die die vorhandene globale Konfiguration überschreibt. Die verwendete aktive Kompetenzkonfiguration wird von der globalen Domäne abgeleitet und hat denselben Namen wie die globale Kompetenzkonfiguration.

Bearbeiten Sie Kompetenz in einer Domäne



4. Fahren Sie mit dem geführten Setup fort, indem Sie auswählen **Ja, bearbeiten** .

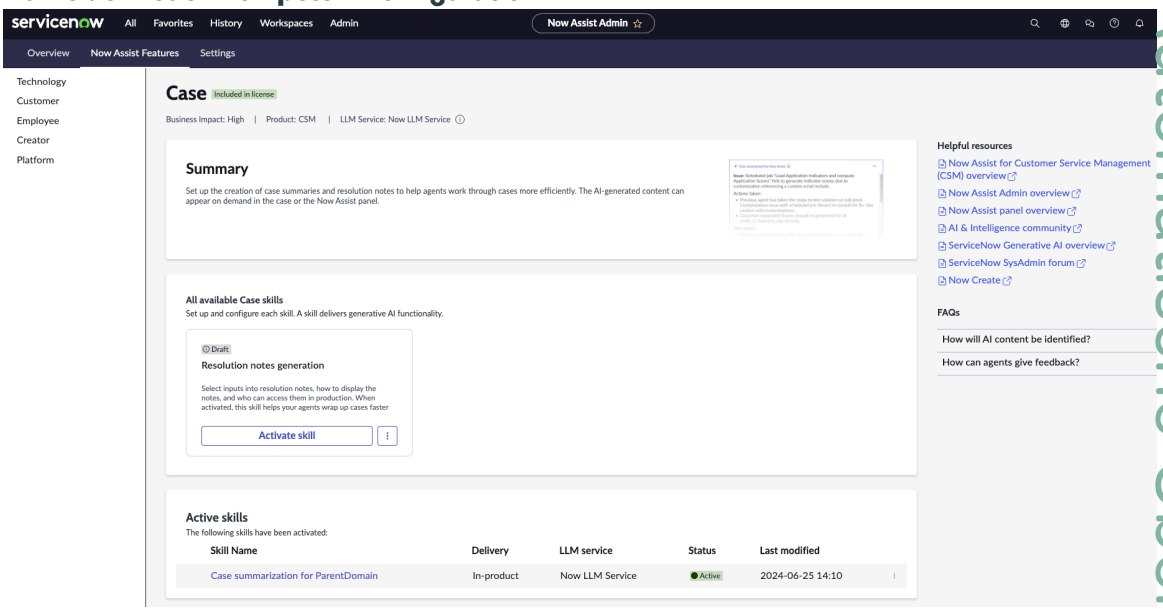
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das Konfigurations-Setup gilt für die aktuelle Domäne und wird von ihrer untergeordneten Domäne geerbt. Der Name der Kompetenz ändert sich in „<Skill Name> for <Domain Name>“. Wenn beispielsweise die Kompetenzkonfiguration – Fallzusammenfassung für ParentDomain aktiviert ist, überschreibt sie die globale Einstellung und gilt sowohl für die ParentDomain als auch für die untergeordnete Domäne. Wenn die Fallzusammenfassung der Kompetenzkonfiguration für ChildDomain jedoch in ChildDomain aktiviert ist, gilt sie nur für ChildDomain.

Hinweis: Die Aktivierungsreihenfolge muss „Global“ > „übergeordnete Domäne“ > „untergeordnete Domäne“ folgen, um eine ordnungsgemäße Vererbung und Überschreibungen sicherzustellen. Wenn die Konfiguration der untergeordneten Kompetenz in der untergeordneten Domäne vor der übergeordneten Domäne aktiviert ist, kann die Konfiguration der übergeordneten Kompetenz die vorhandene Kompetenzkonfiguration in der untergeordneten Domäne nicht überschreiben. Folglich bleiben sowohl die übergeordnete als auch die untergeordnete Kompetenz in der untergeordneten Domäne aktiv, und das Ergebnis ist eine Fehlkonfiguration.

Name der neuen Kompetenzkonfiguration



Weitere Informationen zur Domänentrennung für CSM finden Sie in Domänentrennung und Kundenservice-Management

Konfigurieren Now Assist für CSM In Virtual Agent

Verwenden Now Assist für CSM In Virtual Agent, um Anwendern eine inhaltsgesteuerte generative KI-Experience bereitzustellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Um sicherzustellen, dass die LLM-basierte Terminbuchung in funktioniert Kundenservice-Management, Die folgenden Apps sind erforderlich:

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Es gibt 6 Hauptschritte zum Konfigurieren Now Assist für CSM In Virtual Agent:

1. Aktivieren Virtual Agent für Kundenservice-Management (CSM)
2. Konfigurieren Now Assist in Virtual Agent an.
3. Installieren Sie Die Terminbuchung Für Konversationen.
4. Aktivieren Sie die Buchung von Walk-up Experience-Terminen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Konfigurieren Sie API-Anmeldeinformationen für OpenAI .
6. Aktivieren Sie das Thema „Walk-up-Termin planen“ in Virtual Agent.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Conversational Interfaces** > **Virtual Agent** > **Designer.**an.
2. Suchen und wählen Sie aus **Planen Sie einen Walk-up-Termin** Thema unter Now LLM
3. Wählen Sie aus **Eigenschaften** Registerkarte.
4. Suchen Sie das Kontrollkästchen mit der Bezeichnung Now Assist Für Virtual Agent Unter „LLM-Assistent auswählen“ auswählen, um das Thema verfügbar zu machen.
5. Wählen Sie **Speichern**.
6. Wählen Sie **Veröffentlichen** aus.

Ergebnis
Das Thema ist im Chatfenster verfügbar und aktiv.

Passen Sie die Zugriffssteuerung für Konversations-Flows an

Sie müssen eine Zugriffssteuerungsliste (Access Control List, ACL) für Konversations-Flows definieren. Mit einer ACL können Sie einschränken, wer auf eine Kompetenz zugreifen und diese ausführen kann, nur auf Anwender mit der richtigen Rolle.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Die folgenden Flows enthalten Standard-ACLs für die Rolle „sn_esm_Agent“:

- Kommentar einer Aufgabe hinzufügen
- Arbeitsnotiz einer Aufgabe hinzufügen
- Aufgabe für Fall erstellen
- Fall neu zuweisen

Hinweis: Für diese Flows ist bereits eine Zugriffssteuerungsliste (Access Control List, ACL) konfiguriert. Die unten aufgeführten Schritte sind nur erforderlich, wenn der Kunde diese Flows mit einer anwenderdefinierten Rolle verwenden möchte.

Um eine anwenderdefinierte Rolle zuzuweisen, gehen Sie wie folgt vor:

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **sys_Security_acl** Tabelle.
2. Filtern Sie nach diesen ACL-Namen:
3. Fügen Sie jedem ACL-Datensatz Ihre anwenderdefinierte Rolle hinzu.

Konfigurieren KI-Suche Zur Verwendung mit dem KI-Agent zur Identifizierung von Problembehandlungsschritten

Konfigurieren KI-Suche Mit den Schritten zur Problembehandlung können Sie KI-Mitarbeiter identifizieren, um die relevanten Fälle und Wissensartikel abzurufen, die bei der Lösung Ihres Problems helfen könnten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Dieser KI-Agent basiert auf KI-Suche Zum Abrufen der relevanten Fälle und Wissensartikel, die bei der Lösung Ihres Problems helfen könnten. Weitere Informationen zum Konfigurieren von KI-Suche, Siehe KI-Suche mit verwenden Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Und Semantische Indexkonfiguration für indizierte Quellen .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **KI-Suche** > **Indizierte Quellen** > **[CSM AIS] Fall**an.
2. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Konfiguration des semantischen Index die Option aus **Textkörper** .
3. Wählen Sie **Aktiv** aus.
4. Wählen Sie **Speichern**.

Konfigurieren Sie den KI-Agent für die Identifizierung von Problembehandlungsschritten, um das Suchabrufetool zu verwenden

Konfigurieren Sie den KI-Agent zur Identifizierung von Problembehandlungsschritten, um mit dem Abruftool „Suche“ relevante Fälle und Wissensartikel einschließlich ihrer Anhänge abzurufen, um Ihr Problem zu lösen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Das Suchabrufetool ist so konfiguriert, dass das KI-Suchprofil [CSM AIS] für konfigurierbaren Arbeitsbereich verwendet wird. Standardmäßig ist dieses Profil mit den Suchquellen „Fall“ und „Wissen“ verknüpft, die in den indizierten Quellen [CSM AIS] „Fall“ und „Wissenstabelle“ definiert sind. Weitere Informationen finden Sie unter Indizierte Quellen in KI-Suche .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **KI-Suche** > **Indizierte Quellen** > **Neu**an.
2. Füllen Sie im Formular aus **Name** , **Quelle** , Und **Aufbewahrungsrichtlinie** Felder und wählen Sie aus **Übermitteln** .
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „indizierte Quelle“ .
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Konfiguration des semantischen Index die Option aus **Neu** Und geben Sie die Details nach Bedarf ein.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „semantische Indexkonfiguration“ .
4. Wählen Sie in der zugehörigen Liste semantische Indexfelder die Option aus **Neu** Und fügen Sie die Felder der Tabelle hinzu, die Sie in Ihre Suche aufnehmen möchten.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „semantisches Indexfeld“ .
5. Navigieren zu **Alle** > **Quellen der KI-Suche** > **Neu**an.
6. Füllen Sie im Formular aus **Name** , **Indizierte Quelle** , Und **Bedingungen** Felder.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Suchquellenformular .
7. Navigieren zu **Alle** > **KI-Suche** > **Suchprofil** > **[CSM AIS] Suchkonfiguration für den konfigurierbaren Arbeitsbereich**an.
8. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Suchquellen die Option aus **Vorhandenes Verknüpfen** Und verknüpfen Sie dann die zuvor erstellte Suchquelle.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

9. Aktivieren Sie das Profil [CSM AIS] konfigurierbarer Arbeitsbereich Suchkonfiguration KI-Suche, indem Sie auswählen **Veröffentlichen** .
10. Navigieren zu **Alle** > **KI-Agenten-Studio** > **Übersicht** > **Alle Erkunden**an.
11. Auf der **KI-Agents** Registerkarte navigieren Sie zu **Problembehebungsschritte – KI-Agent zur Identifizierung** > **Tools und Informationen hinzufügen** > **Suchabrufe** Und wählen Sie aus **Rufen Sie ähnliche Fälle und relevante Wissensartikel ab** .
12. Fügen Sie im Fenster „Suchabruf bearbeiten“ die zuvor erstellte indizierte Quelle in hinzu **Suchquellen** Und geben Sie dann an, wonach in gesucht werden soll **Felder zurückgegeben** Und **Semantische Indexfelder** .
    Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Fügen Sie einem KI-Agent einen Suchabruf hinzu .
13. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnis
Der KI-Agent zur Identifizierung von Problembehandlungsschritten kann jetzt das Abruftool für die Suche verwenden, um relevante Informationen aus zusätzlichen Quellen abzurufen.

Now Assist für CSM verwenden

Wenn Sie eine Agent-Rolle innehaben, können Sie die Kunden-Chat-Konversationen zusammenfassen, die Falldetails zusammenfassen und die Falllösungshinweise mit generieren Now Assist für CSM Anwendung.

Fassen Sie Ihre Chat-Konversationen zusammen, um den Chat-Kontext schneller zu verstehen:

- Fassen Sie den Chat zwischen zusammen Virtual Agent Und der Kunde, wenn der Chat an einen Servicemitarbeiter übergeben wird.
- Fassen Sie den Chat zwischen einem Servicemitarbeiter und einem Kunden zusammen, wenn ein Chat an einen anderen Servicemitarbeiter übergeben wird oder wenn ein Service Desk-Mitarbeiter die Konversation abgeschlossen und die Interaktion beendet.
- Fassen Sie den Chat jederzeit während der Konversation mit zusammen `/ Zusammenfassen` Schnellaktion.

Fassen Sie die Falldetails zusammen, um den Fallkontext schneller zu verstehen. Diese Zusammenfassungen sind nützlich für langjährige oder komplexe Fälle, die mehrere Konversationen zwischen Service Desk-Mitarbeitern und Kunden umfassen.

Generieren Sie die Falllösungshinweise, um Fälle schneller abzuschließen. Wenn Sie bereit sind, einem Kunden eine Lösung vorzuschlagen, kann diese Funktion Lösungshinweise generieren und sie dem Fallformular hinzufügen. Die Lösungshinweise enthalten auch den Kontext zur Falllösung für andere Service Desk-Mitarbeiter, die möglicherweise auf ähnliche Probleme stoßen.

Chatunterhaltungen mit Now Assist für CSM zusammenfassen

Generieren Sie eine Zusammenfassung von Virtual Agent Chatverlauf und die Chatkonversation zwischen einem Servicemitarbeiter und einem Kunden mithilfe der Kompetenz „Chat-Zusammenfassung“ in Now Assist für CSM Anwendung.

Fassen Sie einen Chat mit Now Assist für Kundenservice-Management zusammen

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mit der Kompetenz „Chat-Zusammenfassung“ können Sie die folgenden Aktionen ausführen:

- Fassen Sie zusammen Virtual Agent Chatverlauf und eine Zusammenfassung der vom Kunden durchgeführten Aktionen, bevor der Kunde mit einem Servicemitarbeiter interagiert.
- Fassen Sie den Verlauf des Servicemitarbeiters und des Kunden-Chats zusammen, einschließlich der Aktionen, die der Kunde ausgeführt hat, bevor der Servicemitarbeiter den Anruf an einen anderen Servicemitarbeiter weitergibt und der Kunde mit dem neuen Service Desk-Mitarbeiter interagiert.
- Fassen Sie den Chat jederzeit während der Konversation mit zusammen `/ Zusammenfassen` Schnellaktion.
- Fassen Sie den Chat zwischen einem Servicemitarbeiter und einem Kunden zusammen, wenn ein Chat an einen anderen Servicemitarbeiter übergeben wird oder wenn ein Service Desk-Mitarbeiter die Konversation abgeschlossen und die Interaktion beendet.

Hinweis: Sie können auch bei Bedarf eine Chatzusammenfassung aus generieren Now Assist Bereich. Weitere Informationen finden Sie unter Chat-Zusammenfassung .

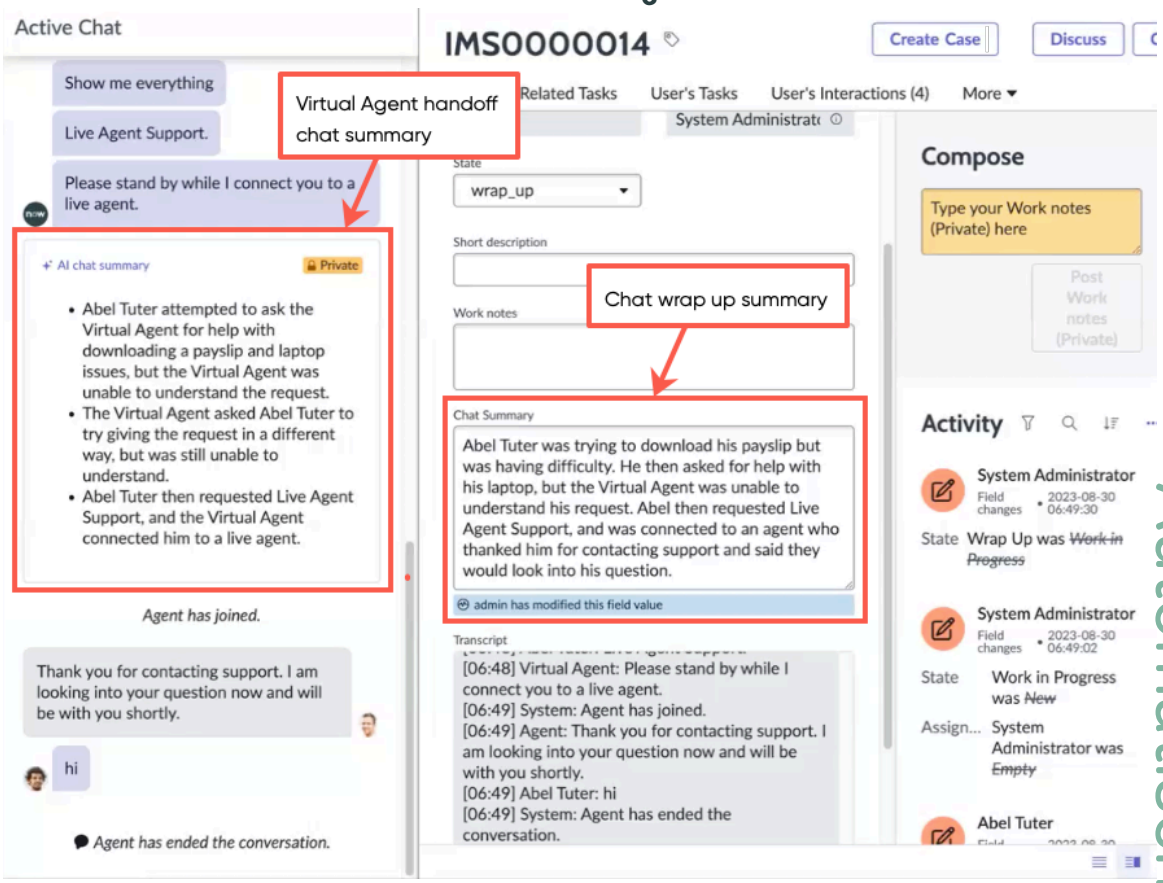
Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM**an.
2. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Öffnen Sie einen Chat in Ihrem Posteingang.
   Die Kompetenz „Chat-Zusammenfassung“ erstellt eine Inline-Zusammenfassung im Fenster „aktiver Chat“. Diese Zusammenfassung enthält das Problem des Kunden und die Aktionen, die der Kunde ergriffen hat, bevor der Kunde mit einem Servicemitarbeiter interagiert hat. Die Zusammenfassung wird im Fenster „aktiver Chat“ angezeigt und durch identifiziert Now Assist Symbol ( ) Und **KI-Chat-Zusammenfassung** Bezeichnung.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Interaktionsdatensatz mit Chat-Zusammenfassungen



3. **Wahlweise:** Geben Sie Feedback für die Chat-Zusammenfassung ein, indem Sie auf das Symbol „hilfreich“ ( ) Oder Symbol „nicht hilfreich“ ( ) Auf der Zusammenfassungskarte.
   Dieses Feedback verbessert das generative KI-Modell und kann dazu beitragen, die zukünftigen Versionen dieser Kompetenz zu verbessern. Das System sammelt das Feedback zu jeder generierten Zusammenfassung und speichert es in den generativen KI-Protokollen (sys_generative_ai_log_list.do).
4. Chatten Sie mit dem Kunden, um zusätzliche Details zu seiner Frage oder seinem Problem zu erhalten. Wenn der Kunde beispielsweise ein Problem mit der Hardware hat, benötigen Sie möglicherweise die Hardwaremodellnummer und die Seriennummer.
5. Verwenden Sie im Fenster „aktiver Chat“ die `/Zusammenfassen` Schnellaktion zum Zusammenfassen des Chats während der Konversation mit dem Kunden.
   Die Kompetenz „Chat-Zusammenfassung“ erstellt eine zusätzliche Inline-Zusammenfassung im Fenster „aktiver Chat“. Diese Schnellaktion ist hilfreich, wenn Sie lange oder detaillierte Kundenkonversationen zusammenfassen möchten.
6. **Wahlweise:** Wenn die Übergabe von Servicemitarbeiter an Servicemitarbeiter aktiviert ist, übertragen Sie einen Chat mit den folgenden Schritten an einen anderen Service Desk-Mitarbeiter, nachdem Sie einen eingehenden Chat angenommen haben:

   a. Wählen Sie das Symbol an Service Desk-Mitarbeiter übertragen Um die Interaktion an einen anderen Service Desk-Mitarbeiter zu übertragen.

   b. Wählen Sie den Namen eines anderen Servicemitarbeiters aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

c. Der zweite Servicemitarbeiter wählt aus **Akzeptieren** Um dem Chat beizutreten.
Eine weitere Zusammenfassung des Chats wird erstellt, wenn die Konversation von einem Servicemitarbeiter zu einem anderen Servicemitarbeiter wechselt.

7. Beenden Sie die Chat-Konversation, indem Sie auswählen **Beenden Sie Den Chat** .
Die Kompetenz „Chat-Zusammenfassung“ aktualisiert **Kurzbeschreibung** Und **Chat-Zusammenfassung** Felder im Interaktionsdatensatz, wenn Sie den Chat beenden.

Hinweis: Wenn für die Interaktion keine Chatzusammenfassung verfügbar ist, wird der **Chat-Zusammenfassung** Feld wird nicht im Interaktionsdatensatz angezeigt.

8. Überprüfen Sie den Text in **Kurzbeschreibung** Und **Chat-Zusammenfassung** Felder und nehmen Sie alle erforderlichen Korrekturen vor.
Da die Informationen in diesen Feldern automatisch generiert werden, empfiehlt es sich, den Text zu prüfen und eventuelle Fehler zu korrigieren.
9. Wählen Sie **Speichern**.

Nächste Maßnahme
Bei Bedarf können Sie einen Fall aus einem Interaktionsdatensatz erstellen. Das System verwendet die Informationen aus dem **Kurzbeschreibung** Und **Chat-Zusammenfassung** Felder im Interaktionsdatensatz, die ausgefüllt werden sollen **Kurzbeschreibung** Und **Beschreibung** Felder im Falldatensatz.

Das System zeigt an Now Assist Symbol ( ) Neben diesen Feldern und entfernt das Symbol, wenn der Service Desk-Mitarbeiter Änderungen an den Feldern vornimmt und den Datensatz speichert.

Sidebar-Diskussion mithilfe von Now Assist für CSM zusammenfassen

Generieren Sie eine Zusammenfassung von Sidebar Diskussionen zwischen Service Desk-Mitarbeitern, anfordernden Personen und Fachexperten mithilfe der Kompetenz „Chat-Zusammenfassung“ in Now Assist für CSM Anwendung.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können diese Aktionen mit ausführen Sidebar Diskussionszusammenfassung:

- Fassen Sie zusammen Sidebar Diskussion zu einem beliebigen Zeitpunkt während der Diskussion mithilfe von /Zusammenfassen Schnellaktion.
- Teilen Sie die Sidebar-Diskussion in den Arbeitsnotizen.
- Hinterlassen Sie Feedback zur Zusammenfassung.

Hinweis: Die Sidebar Die Kompetenz „Diskussionszusammenfassung“ befindet sich auf der Chat-Kompetenzkarte in der Gruppe „Kunde“. Weitere Informationen finden Sie unter Zusammenfassung der Sidebar-Diskussion .

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM** Und öffnen Sie einen Kundenservicefall, der unterstützt Sidebar Diskussion und Zusammenfassung.
2. Wählen Sie eine vorhandene Diskussion aus, oder starten Sie eine neue.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

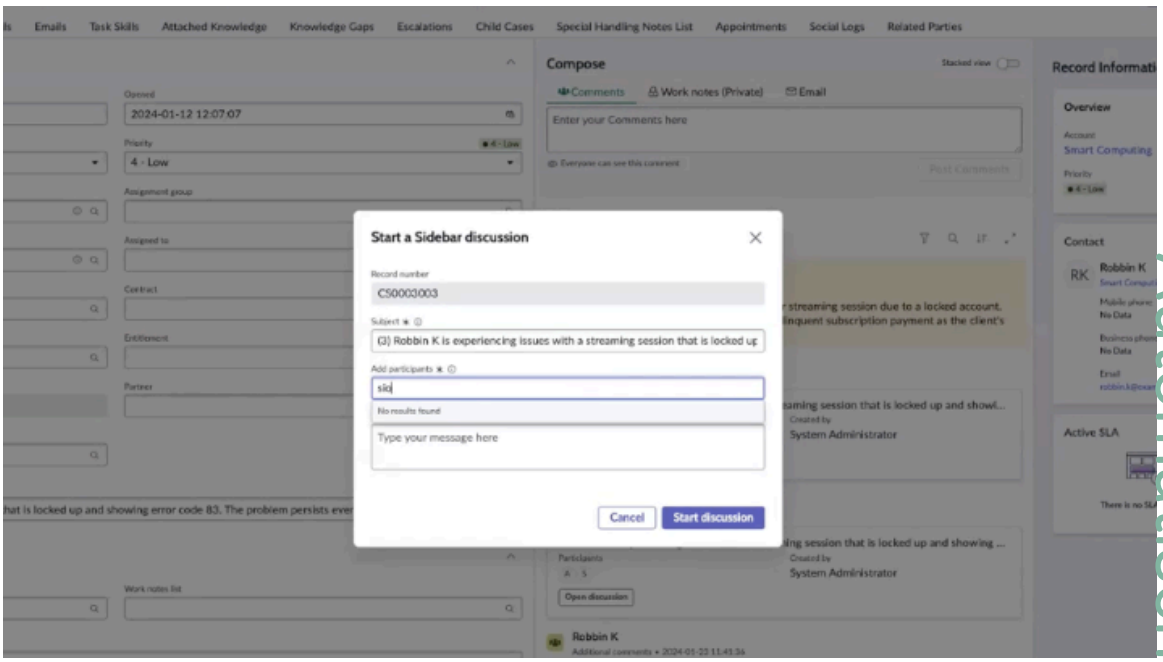
Starten Sie eine neue Diskussion, indem Sie die folgenden Aktionen ausführen:

a. Wählen Sie Aus **Besprechen** .

b. Fügen Sie im Modal „Sidebar-Diskussion starten“ Teilnehmer hinzu.

c. Wählen Sie **Diskussion starten**.

Sidebar Modales Element „Diskussion“



3. Generieren Sie eine Zusammenfassung von Sidebar Diskussion während der Konversation entweder mithilfe der Schnellaktion „Zusammenfassen“ (Eingabetaste) /Zusammenfassen Im Fenster „aktive Sidebar-Diskussion“) oder durch Auswählen des Symbols für Schnellaktionen .

4. Nach der Zusammenfassung von Sidebar Diskussion können Sie sie den Arbeitsnotizen des Falls hinzufügen und Feedback dazu geben.

Option	Prozedur
Speichern Sie die Zusammenfassungsinformationen, indem Sie sie den Arbeitsnotizen des Falls hinzufügen	**a.** Wählen Sie **Share as Work Notes (Als Arbeitsnotizen freigeben)**. **b.** Bearbeiten Sie im Dialogfeld Fallzusammenfassung als Arbeitsnotizen freigeben die Zusammenfassung. **c.** Wählen Sie **In Arbeitsnotizen speichern**.
Feedback für die Zusammenfassung geben	Wenn Sie Feedback geben möchten, wählen Sie entweder das Symbol „hilfreich“ ( ) Oder das Symbol „nicht hilfreich“ ( ). Dieses Feedback verbessert das generative KI-Modell und kann dazu beitragen, die zukünftigen Versionen dieser Kompetenz zu verbessern. Das System sammelt das Feedback zu jeder generierten Zusammen–

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Prozedur
	fassung und speichert es in den generativen KI-Protokollen (sys_generative_ai_log_list.do).

Mithilfe von Now Assist für CSM eine Chatantwortempfehlung generieren

Generieren Sie mit eine Antwort basierend auf dem Kontext der Chat-Konversation Now Assist Symbol. Chatantwortempfehlungen können Service Desk-Mitarbeitern helfen, schnell auf häufige Fragen zu antworten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können diese Aktionen mit ausführen Now Assist Symbol:

- Empfohlene Antwort generieren, die auf dem Kontext der Konversation basiert.
- Empfehlung verfeinern, indem Sie die Antwort ausarbeiten oder kürzen.

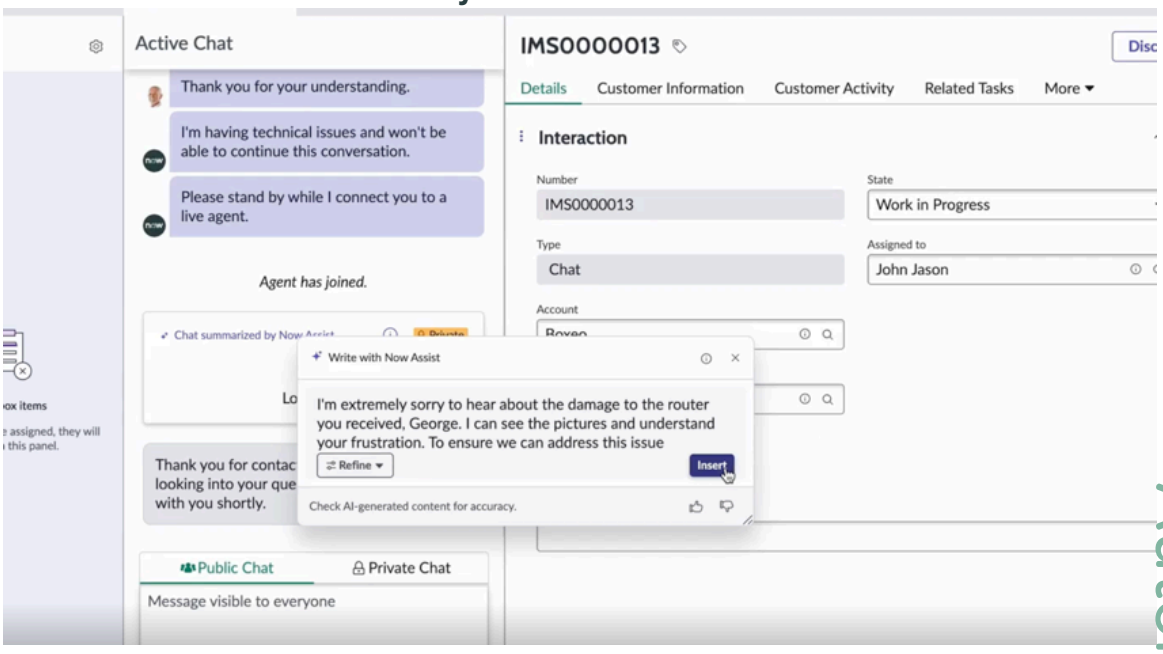
Hinweis: Die Kompetenz Chatantwortempfehlung befindet sich auf der Kompetenzkarte Chat in der Kundengruppe. Weitere Informationen finden Sie unter Chatantwortempfehlung .

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM**an.
2. Öffnen Sie den Posteingang, und akzeptieren Sie die Chatinteraktion.
   Im Abschnitt „Aktiver Chat“ der Interaktion wird eine Zusammenfassung der Virtual Agent-Unterhaltung generiert. Die Zusammenfassung enthält die Aktionen, die ausgeführt wurden, bevor die anfordernde Person mit dem Servicemitarbeiter interagiert hat. Mit diesen Informationen können Sie sich einen Überblick darüber verschaffen, was die anfordernde Person in der Virtual Agent-Unterhaltung bereits gesagt hat, und das Problem beheben.
3. Chatten Sie mit der anfordernden Person, um gegebenenfalls zusätzliche Detailinformationen zu ihrer Frage bzw. ihrem Problem zu erhalten.
   Wenn die anfordernde Person beispielsweise ein Hardwareproblem hat, benötigen Sie möglicherweise die Modellnummer und die Seriennummer der Hardware.
4. Geben Sie im Chat-Nachrichtenfenster entweder eine Antwort ein, oder lassen Sie das Feld leer, und wählen Sie dann aus Now Assist Symbol

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Modales Element des Now Assist-Symbols



Chat-Nachrichtenfenster	Symbol Now Assist
Geschriebene Antwort	Bietet die Option zum Verfeinern Ihrer Antwort: ○ Ausarbeiten ○ Kürzen Bietet die Möglichkeit, Ihren Ton zu ändern: ○ Informell ○ Formell ○ Verständnisvoll
Leer gelassen	Generiert eine empfohlene Antwort, die auf dem Kontext der Konversation bis zu diesem Zeitpunkt basiert.

Die Antwort wird in angezeigt Now Assist Modales Symbol.

5. Überprüfen Sie die generierte Antwort, und wählen Sie **Verfeinern**, um die Antwort zu ändern, oder wählen Sie **Einfügen**, um die Antwort in das Chat-Nachrichtenfenster einzufügen.
   Wenn die Antwort verfeinert wurde, können Sie zwischen den Versionen wechseln.
6. Wählen Sie im Chat-Nachrichtenfenster **Senden**.
7. Beenden Sie den Chat, indem Sie **Chat beenden** wählen.

Zugehörige Informationen

https://www.youtube.com/watch?v=6A5jwZFOPR4

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Fassen Sie einen Fall mit zusammen Now Assist für CSM

Generieren Sie eine Zusammenfassung aus den Feldern, die Sie im Falldatensatz ausgewählt haben, und verstehen Sie den Fallkontext schnell, indem Sie die Kompetenz „Fallzusammenfassung“ in verwenden Now Assist für CSM Anwendung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Kompetenz „Fallzusammenfassung“ bietet Ihnen eine kurze Zusammenfassung eines Kundenservicefalls, einschließlich des Problems, der durchgeführten Aktionen und der Lösungsdetails. Mit dieser Kompetenz können Sie die folgenden Aufgaben ausführen:

- Generieren Sie eine erste Zusammenfassung eines Falls, damit Sie den Fallkontext verstehen können.
- Fassen Sie alle an einem Fall durchgeführten Arbeiten zusammen.

Die Kompetenz „Fallzusammenfassung“ ist in verfügbar Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Und in Core-UI.

- In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Verwenden Sie die Komponente Fallzusammenfassung von Now Assist, um eine Zusammenfassung zu generieren. Diese Komponente wird über dem Aktivitätenstrom angezeigt.

  Hinweis: Sie können auch bei Bedarf eine Fallzusammenfassung aus generieren Now Assist Bereich. Weitere Informationen finden Sie unter Datensatzzusammenfassung .

- In Core-UI, Wählen Sie aus **Zusammenfassen** Schaltfläche im Falldatensatz, um eine Zusammenfassung zu generieren.

Die Kompetenz „Fallzusammenfassung“ überprüft den Falldatensatz, um festzustellen, ob genügend Informationen zum Erstellen einer Zusammenfassung verfügbar sind:

- Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter den Falldatensatz öffnet.
- Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter die Falldatensatzseite aktualisiert

Wenn genügend Daten vorhanden sind, wird in der Fallzusammenfassungskomponente angezeigt **Zusammenfassen** Schaltfläche. Wenn nicht genügend Daten vorhanden sind, zeigt die Komponente eine Meldung anstelle der Schaltfläche an.

Prozedur

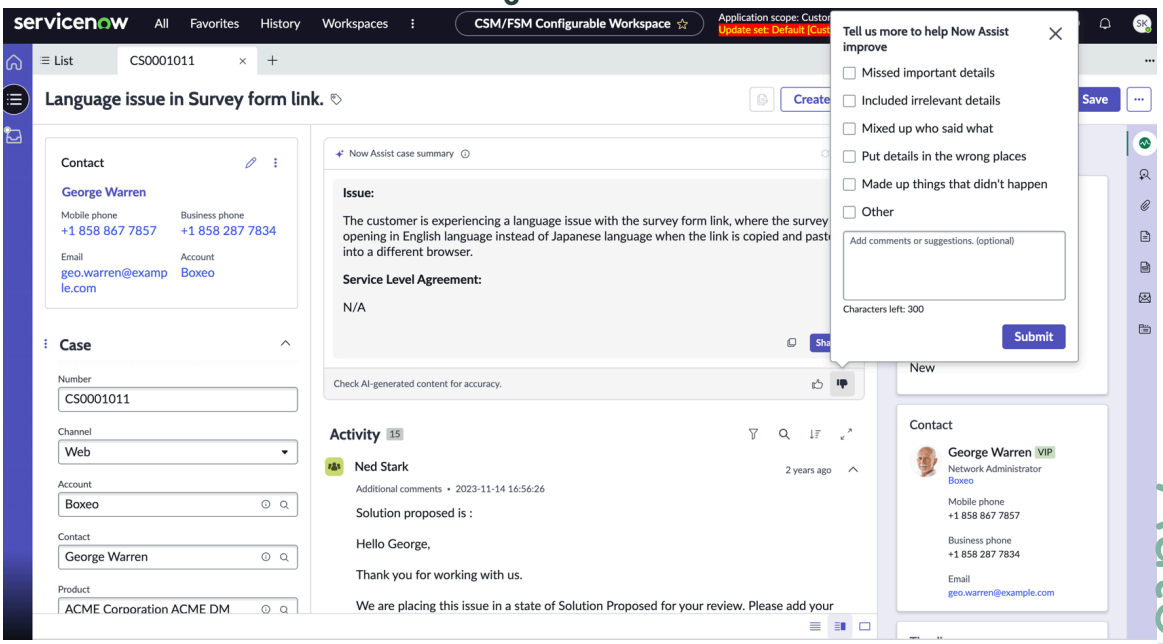
1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > *`Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM`* Und öffnen Sie einen Kundenservicefall.
2. Wählen Sie in der Komponente Fallzusammenfassung nach Now Assist die Option aus **Zusammenfassen** .

   Die Komponente Fallzusammenfassung nach Now Assist wird über dem Aktivitätenstrom angezeigt. Die Komponente ist standardmäßig reduziert und wird erweitert, um die Zusammenfassung anzuzeigen. Wählen Sie für längere Zusammenfassungen, die nicht in das Fenster passen, aus **Weitere anzeigen** Und verwenden Sie die Bildlaufleiste, um den Rest des Inhalts anzuzeigen.

   Hinweis: Das Generieren und Anzeigen der Zusammenfassung kann einige Sekunden dauern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Falldatensatz mit Fallzusammenfassung



3. **Wahlweise:** Wenn Sie mit der Zusammenfassung eines Falls fertig sind, können Sie ihn den Arbeitsnotizen des Falls hinzufügen, ihn erweitern oder reduzieren, Feedback geben, ihn kopieren oder Informationen dazu anzeigen.

Option	Prozedur
Speichern Sie die Zusammenfassungsinformationen, indem Sie sie den Arbeitsnotizen des Falls hinzufügen	**a.** Wählen Sie **Share as Work Notes (Als Arbeitsnotizen freigeben)**. **b.** Bearbeiten Sie im Dialogfeld Fallzusammenfassung als Arbeitsnotizen freigeben die Zusammenfassung. **c.** Wählen Sie **In Arbeitsnotizen speichern**.
Zusammenfassung aus- und einklappen	Wählen Sie das Symbol Karte erweitern ( ) Oder das Symbol „Karte reduzieren“ ( ), um weitere oder weniger Zusammenfassungsdetails anzuzeigen.
Feedback für die Zusammenfassung geben	Wenn Sie der Meinung sind, dass die Zusammenfassung hilfreich war, wählen Sie das Symbol „Hilfreich“ ( ). Wenn Sie der Ansicht sind, dass die Zusammenfassung nicht hilfreich war, wählen Sie das Symbol „Nicht hilfreich“ ( ). Dieses Feedback verbessert das generative KI-Modell und kann dazu beitragen, die zukünftigen Versionen dieser Kompetenz zu verbessern. Das System sammelt das Feedback zu jeder generierten Zusammenfassung und speichert es in den generativen KI-Protokollen (sys_generative_ai_log_list.do).

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Prozedur
Kopieren Sie die Fallzusammenfassung	Wählen Sie das Symbol in Zwischenablage kopieren ( ), um die Fallzusammenfassungsinformationen für einen anderen Zweck zu verwenden, z. B. das Einfügen in eine E-Mail.
Zeigen Sie die Informationen zur Fallzusammenfassung an	Wenn Sie sich die Detailinformationen der Zusammenfassung ansehen möchten, wählen Sie das Symbol „Weitere Informationen“ ( ).

Generieren Sie mit eine E-Mail-Antwort Now Assist für CSM

Generieren Sie mithilfe von eine E-Mail-Antwort, die auf dem Fall und dem E-Mail-Kontext basiert Now Assist Symbol. Mit der E-Mail-Antwort können Service Desk-Mitarbeiter schnelle E-Mails oder Antworten erstellen, um Fehler zu minimieren und die Produktivität zu steigern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ein Service Desk-Mitarbeiter kann diese Aktionen mit ausführen Now Assist Symbol:

- Generieren Sie eine empfohlene E-Mail-Antwort, die auf dem Fall und dem E-Mail-Kontext basiert.
- Generieren Sie eine empfohlene E-Mail für neue, weitergeleitete und abschließende E-Mail-Entwürfe.
- Empfehlung verfeinern, indem Sie die Antwort ausarbeiten oder kürzen.
- Verfügbarkeit von E-Mail-Vorlagenempfehlungen beim Verfassen einer E-Mail.

Hinweis: Die Kompetenz „E-Mail-Antwort“ befindet sich auf der Kompetenzkarte „Fall“ in der Gruppe „Kunde“. Weitere Informationen finden Sie unter E-Mail-Antwort .

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM** Und öffnen Sie einen Kundenservicefall, der die E-Mail-Antwort unterstützt.
2. Wählen Sie aus, wie eine E-Mail verfasst werden soll.

Methode	Beschreibung
E-Mail aus weiteren Aktionen verfassen	**a.** Wählen Sie Aus **E-Mail verfassen** . **b.** Schreiben Sie mindestens sechs Wörter, und wählen Sie dann die Wörter aus, die Sie gerade geschrieben haben, um anzuzeigen Now Assist Symbol **c.** Wählen Sie aus Now Assist Symbol Dient zum Generieren einer Antwort.

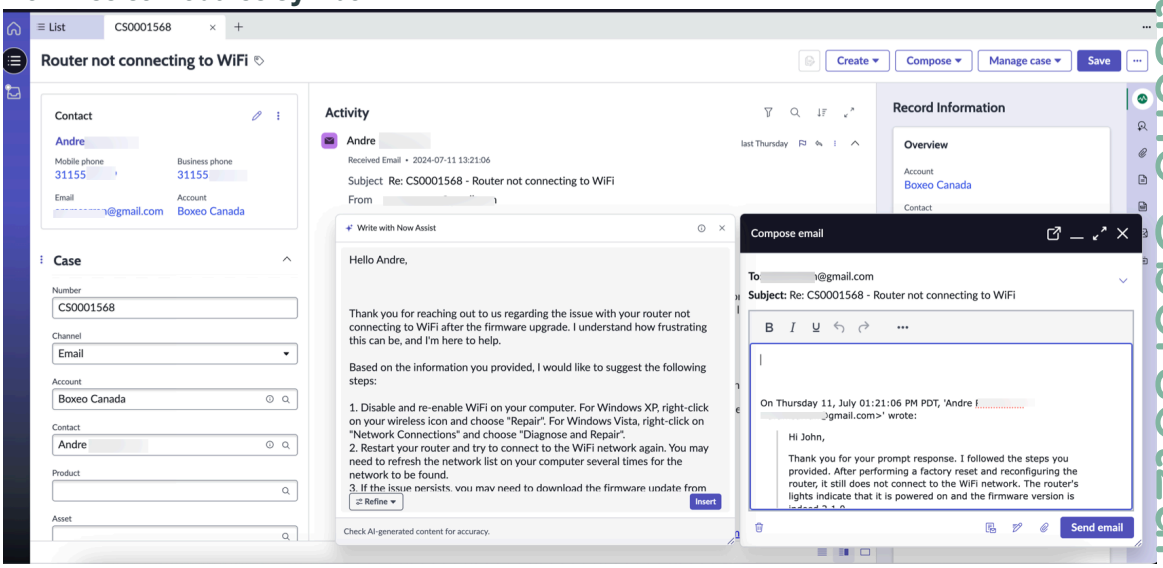
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Methode	Beschreibung
	d. Wählen Sie Aus **Verfeinern** Um den Inhalt zu kürzen oder auszuarbeiten. **e.** Ruft eine Empfehlung ab, die auf dem vorhandenen Kontext basiert.
Verfassen Sie eine E-Mail aus dem Aktivitätenstrom	**a.** Wählen Sie im Aktivitätenstrom eine vorhandene E-Mail aus, auf die Sie antworten möchten. **b.** Positionieren Sie Ihren Cursor im E-Mail-Nachrichtenfenster, um das Now Assist-Symbol anzuzeigen ✦. **c.** Wählen Sie das Now Assist-Symbol aus ✦ Um eine Empfehlung zu erhalten, die auf dem vorhandenen Kontext basiert.

3. Geben Sie im E-Mail-Nachrichtenfenster entweder eine Antwort ein, oder lassen Sie das Feld leer, und wählen Sie dann aus Now Assist ✦.

Now Assist Modales Symbol



E-Mail-Nachrichtenfenster	Now Assist Symbol
Geschriebene Antwort	Bietet die Option zum Verfeinern Ihrer Antwort: ○ Ausarbeiten ○ Kürzen Bietet die Möglichkeit, Ihren Ton zu ändern: ○ Informell ○ Formell ○ Verständnisvoll

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

E-Mail-Nachrichtenfenster	Now Assist Symbol
Leer gelassen	Generiert eine empfohlene E-Mail-Antwort, die auf dem Kontext der E-Mail bis zu diesem Zeitpunkt basiert.
Vorlage verwenden	Zeigt E-Mail-Vorlagenempfehlungen beim Verfassen einer E-Mail an.

4. Aktualisieren Sie den ausgewählten Text durch Auswahl von mit Refined versehenen Text **Ersetzen** .
5. Überprüfen Sie die generierte E-Mail-Antwort, und wählen Sie aus **Verfeinern** Um die Antwort zu ändern, oder wählen Sie aus **Einfügen** Zum Einfügen der Antwort in das Chat-Nachrichtenfenster.
6. Wählen Sie Aus **E-Mail Senden** Oder verwerfen Sie den Entwurf, wenn Ihnen die Empfehlung nicht gefällt.

Generieren Sie die Lösungshinweise für einen Fall mit Now Assist für CSM

Generieren Sie die Lösungshinweise für einen Fall, schlagen Sie dem Kunden die Lösung vor, und fügen Sie die Lösungshinweise dem Falldatensatz hinzu, indem Sie die Kompetenz zum Generieren von Lösungshinweisen in verwenden Now Assist für CSM Anwendung. Durch das Generieren der Lösungshinweise können Sie Fälle schneller abschließen und anderen Service Desk-Mitarbeitern, die möglicherweise auf ähnliche Probleme stoßen, Informationen zur Falllösung bereitstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Und Core-UI, Sie können die Lösungsinformationen für einen Fall generieren, indem Sie auswählen **Lösung Vorschlagen** Im Falldatensatz. Diese UI-Aktion zeigt das modale Element „Lösung vorschlagen“ an. Mit diesem Modal können Sie einen Lösungscode auswählen, Informationen zur Ursache des Problems hinzufügen und den Text der Lösungshinweise überprüfen und bearbeiten.

Hinweis: Die UI-Aktion „Lösung vorschlagen“ ist für Kundenservice-Mitarbeiter verfügbar, denen Fälle im Status „Offen“ zugewiesen wurden.

Sie können Lösungsinformationen auch bei Bedarf aus generieren Now Assist Bereich. Weitere Informationen finden Sie unter Lösungshinweise generieren .

Hinweis: Die Kompetenz zur Generierung von Lösungshinweisen erfordert mindestens 50 Wörter im Falldatensatz, um die Lösungshinweise zu generieren. Wenn die Lösungshinweise nicht generiert werden können, zeigt das System eine Meldung unter an **Lösungshinweise** Feld.

Hinweis: Sie können dies überspringen, wenn Sie verwenden Now Assist Inhaltsmenü-Experience für die Kompetenz „Generierung von Lösungshinweisen“.

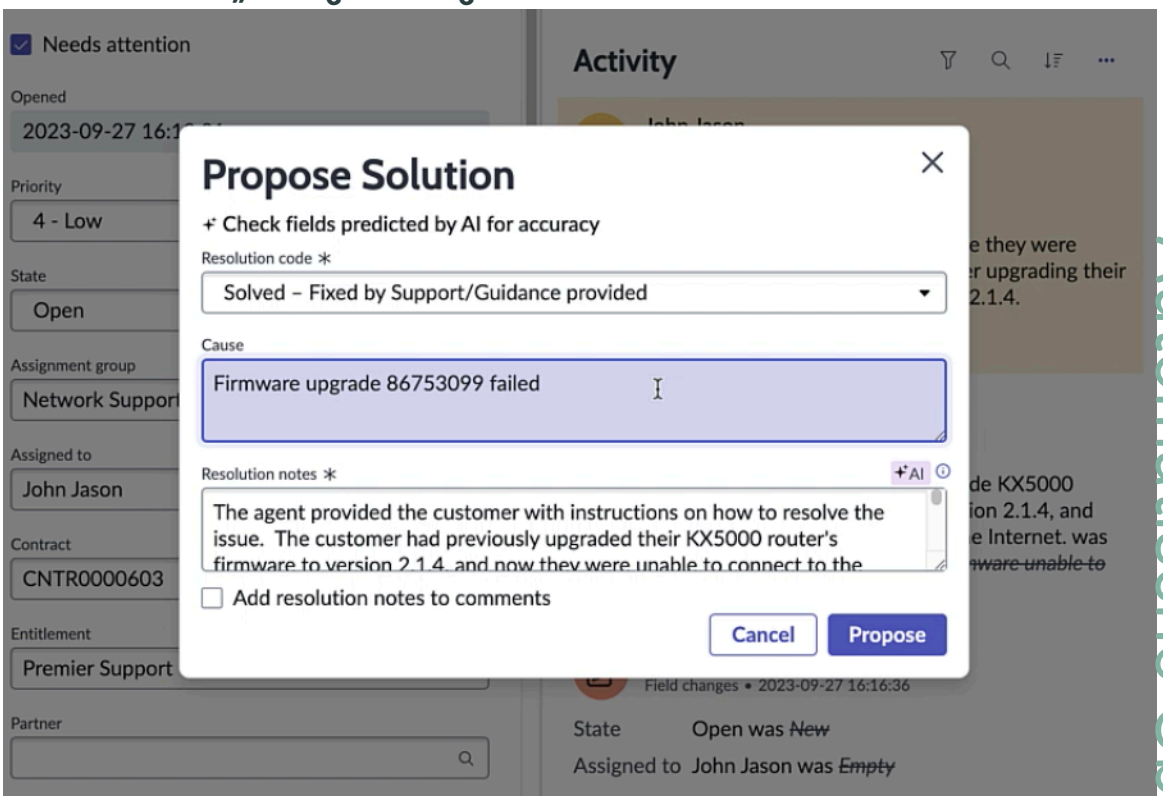
Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Öffnen Sie einen Kundenservicefall.
2. Wählen Sie Aus **Lösung Vorschlagen** .
   Das System generiert eine Lösungszusammenfassung und zeigt die Informationen im Modal „Lösung vorschlagen“ an, das die folgenden Felder enthält:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Lösungscode**
- **Ursache**
- **Auflösungshinweise**
  Wenn **Lösungshinweise** Feld im Falldatensatz ist leer. Die Kompetenz „Generierung von Lösungshinweisen“ fügt diesem Feld im modalen Dialogfeld die Informationen hinzu.

Modales Element „Lösung vorschlagen“



3. Wählen Sie ein aus **Lösungscode** Für den Fall.
   Ein Lösungscode beschreibt, wie der Fall gelöst wurde. Zu den allgemeinen Lösungscodes gehören beispielsweise:
   - Gelöst: Behoben durch bereitgestellten Support/Leitfaden
   - Gelöst: Behoben durch Schließen des zugehörigen PRB
   - Vom Kunden gelöst
4. **Wahlweise:** Wenn Sie die Ursache des Problems des Kunden kennen, fügen Sie sie zu hinzu **Ursache** Feld. Beispielsweise kann das Problem eines Kunden das Ergebnis eines Software-Upgrades sein.
5. In **Lösungshinweise** Überprüfen Sie die Lösungszusammenfassung, und nehmen Sie alle erforderlichen Korrekturen vor.
   Da die Informationen in diesem Feld automatisch generiert werden, empfiehlt es sich, den Text zu überprüfen und sicherzustellen, dass er korrekt ist. Alle von Ihnen vorgenommenen Änderungen werden gespeichert, wenn Sie den Falldatensatz speichern.
6. **Wahlweise:** Wenn Sie dem Fallaktivitätenstrom die Lösungsinformationen hinzufügen möchten, wählen Sie aus **Fügen Sie den Kommentaren Lösungshinweise hinzu** Kontrollkästchen.
   Wenn Sie dieses Kontrollkästchen aktivieren, stehen die Lösungshinweise jedem zur Verfügung, der den Fallaktivitätenstrom anzeigen kann.
7. Wählen Sie Aus **Vorschlagen** .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Das System füllt die Felder im Abschnitt „Abschlussinformationen“ des Falldatensatzes mit den Informationen aus dem modalen Element „Lösung vorschlagen“ aus.
- Der Fall wechselt in den Status gelöst.
- Die Lösung wird dem Kunden vorgeschlagen.

Generieren Sie Lösungshinweise im Fallformular

Verwenden Sie Now Assist Kontextmenü im Feld „Lösungshinweise“ des Fallformulars sowohl in der Core-UI (UI16) als auch im Arbeitsbereich, um eine Lösungshinweise zu erstellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sowohl im konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich als auch im Core-UI können Sie Lösungshinweise für einen Fall mithilfe von generieren Now Assist Kontextmenü im Feld „Lösungshinweise“ im Fallformular.

Ein Service Desk-Mitarbeiter kann diese Aktionen mit ausführen Now Assist Symbol :

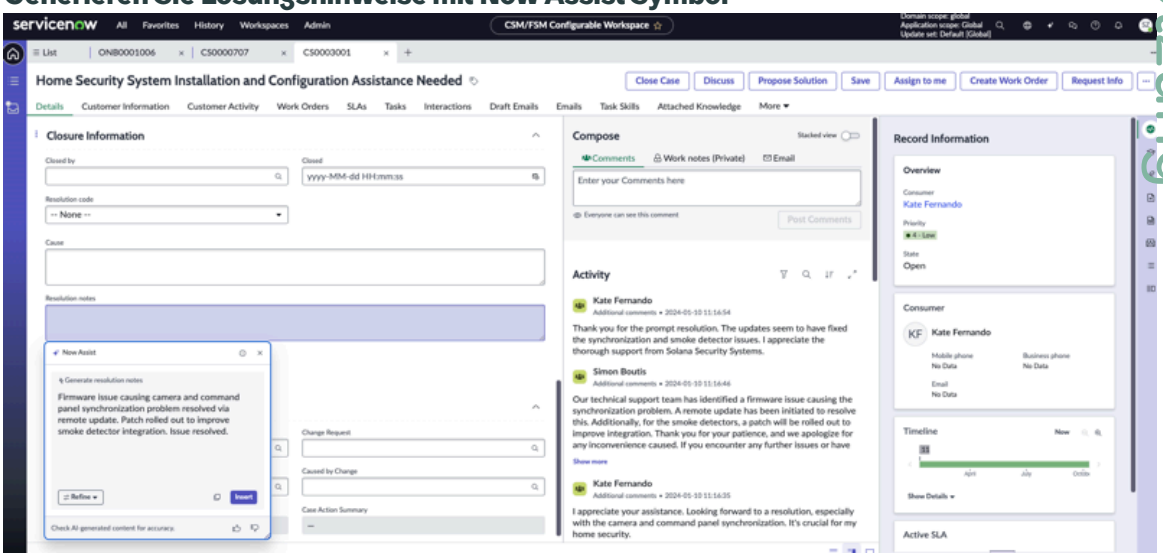
- Generieren Sie Lösungshinweise basierend auf dem Fallkontext.
- Verfeinern Sie die Empfehlung, indem Sie den Inhalt ausarbeiten oder kürzen.

Hinweis: Der Fall muss sich im Status „Offen“ befinden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM** Und öffnen Sie einen Kundenservicefall, der sich im Status „Offen“ befindet.
2. Navigieren Sie im Fallformular zum Feld Lösungshinweise.
3. Wählen Sie aus Now Assist Symbol .
   Now Assist Symbol Generiert einen empfohlenen Text, der auf dem Kontext des Falls basiert.

Generieren Sie Lösungshinweise mit Now Assist Symbol



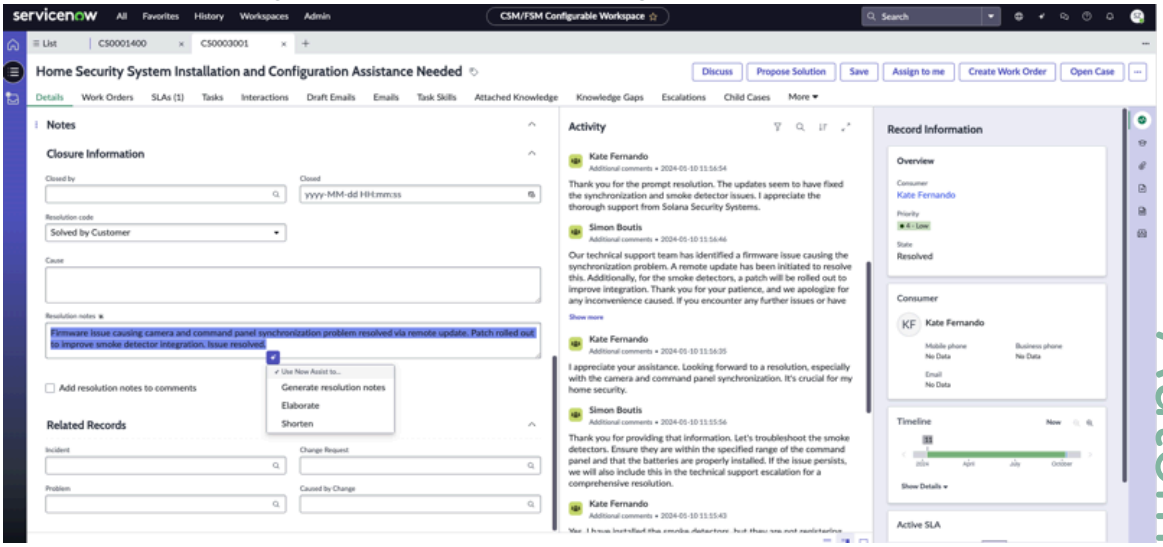
4. Wählen Sie Aus **Einfügen** Um den generierten Inhalt dem Feld „Lösungshinweise“ hinzuzufügen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. **Wahlweise:** Überprüfen Sie den generierten Inhalt, und wählen Sie aus **Verfeinern** Zum Ändern des Inhalts.
   Sie haben die Möglichkeit, den Inhalt nach Bedarf auszuarbeiten oder zu kürzen.

Verfeinern Sie Lösungshinweise mit Now Assist Symbol



Generieren Sie einen wissensartikel aus dem Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Und klassische Umgebung mit Now Assist

Generieren Sie die Wissensartikel für gelöste und geschlossene Fälle innerhalb von Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Und klassische Umgebung mit Now Assist.

Vorbereitungen

Um einen wissensartikel für einen Fall zu generieren, muss sich der Fall im Status „gelöst“ und „Geschlossen“ befinden und darf nicht bereits mit einem wissensartikel verknüpft sein.

Die folgenden Systemeigenschaftskonfigurationen sind erforderlich, damit Sie die Vorlage „Knowledge Centered Service“ (KCS) beim Generieren von Wissensartikeln verwenden können.

- Installieren Sie das Plugin „Wissensmanagement Advanced“. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie Wissensmanagement Erweitertes Plugin .
- Aktivieren Sie Knowledge Centered Services (KCS) für CSM Durch Festlegen der Systemeigenschaft `sn_customerservice.enable_knowledge_kcs`Auf „wahr“. Andernfalls Now Assist Verwendet die Standardvorlage.

Stellen Sie sicher, dass Ihr Administrator aktiviert Now Assist Experience auf der Seite „Artikel erstellen“, um sicherzustellen, dass die folgenden Knowledge Base-Generierungskriterien konfiguriert sind:

- Die Wissenskompetenzen werden installiert.
- Stellen Sie sicher, dass in der Now Assist-Administrator-Konsole die folgenden Kriterien erfüllt sind:
  - Geben Sie den Tabellendatensatz und die Eingabefelder an.
  - Geben Sie über die Liste der Attribute die Bedingungen für die Verfügbarkeit der Kompetenz an.
  - Zeigen Sie die Knowledge Base-Generierungsfunktion produktintern an, und geben Sie an Now Assist Bereich.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Konfigurieren **Artikel Erstellen** Zum Anwenden der unterstützten Vorlage, z. B. Standard- und KCS-artikel-HTML.
- Derzeit ist nur die Experience „Artikel erstellen“ verfügbar.
- Um zu verwalten, wer auf Knowledge Bases und Wissensartikel zugreifen kann, können Sie Berechtigungen festlegen, um zu definieren, welche Anwender oder Anwendergruppen die Möglichkeit haben, den Inhalt zu lesen oder dazu beizutragen. Weitere Informationen finden Sie unter Verwalten des Zugriffs auf Knowledge Bases und Wissensartikel

Erforderliche Rolle: agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Und der klassischen Umgebung können Sie wissensartikelinformationen für einen Fall generieren, indem Sie auswählen **Erstellen Sie Wissen** Im Falldatensatz. Durch diese UI-Aktion wird das modale Fenster zur Nutzung von KI zum Entwerfen dieses Artikels angezeigt. Mit diesem Modal können Sie den artikel selbst schreiben oder mit einen artikel entwerfen Now Assist Und überprüfen und bearbeiten Sie den Text des wissensartikels.

Hinweis:

Die UI-Aktion „Lösung vorschlagen“ ist für Kundenservice-Mitarbeiter verfügbar, denen Fälle im Status „Lösen“ oder „Schließen“ zugewiesen wurden. Sie können wissensartikelinformationen auch bei Bedarf aus generieren Now Assist Bereich. Weitere Informationen finden Sie unter wissensartikelgenerierung .

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM**an.
2. Öffnen Sie einen Fall, der Ihnen zugewiesen ist.
   Der Falldatensatzstatus muss entweder „gelöst“ oder „Geschlossen“ sein.
3. Erstellen Sie den artikel, indem Sie auswählen **Erstellen Sie Wissen** Über die UI-Aktionen für den Falldatensatz.

   Hinweis:

   Die **Erstellen Sie Wissen** Die UI-Aktion ist nur sichtbar, wenn einem Fall kein vorhandener wissensartikel zugeordnet ist.

   Alternative Möglichkeit, die Kompetenz auszulösen Fordern Sie die Fähigkeiten der generativen KI in an Kundenservice-Management Kundenservice-Management mithilfe von Now Assist Bereich.

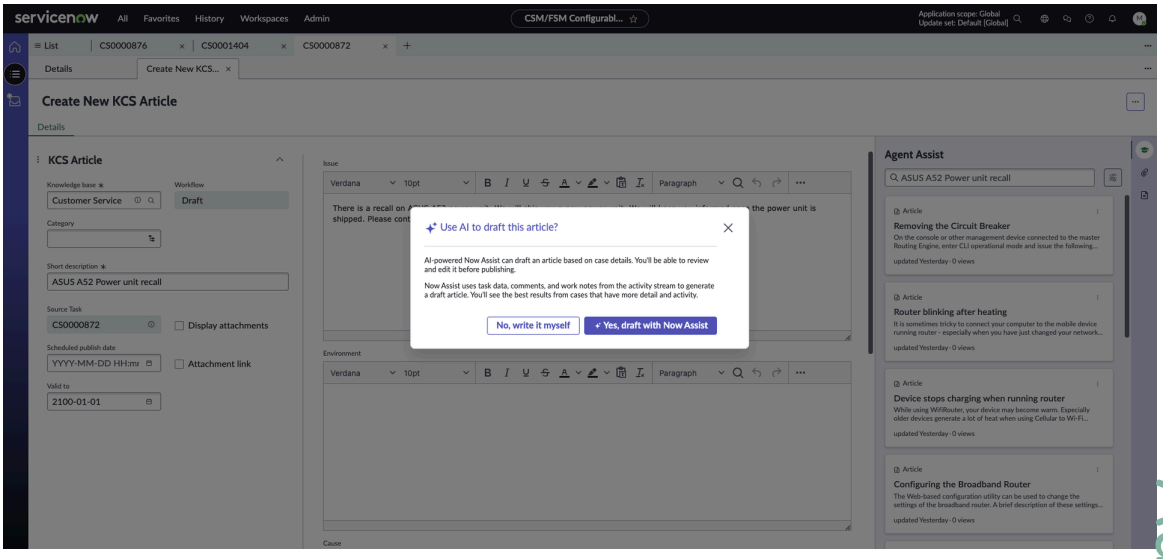
4. Wählen Sie im Modal artikel erstellen eine Knowledge Base und eine Artikelvorlage aus, falls angezeigt.

   Hinweis: Wenn keine Optionen angezeigt werden, wird die von Ihrem Administrator in ausgewählte Standardvorlage angezeigt Now Assist-Administrator Konsole wird verwendet.

5. Wählen Sie **Artikel erstellen**.
6. Wählen Sie im modalen Dialogfeld „Al zum Entwerfen dieses artikels verwenden“ die Option aus **Ja, Entwurf mit Now Assist** .

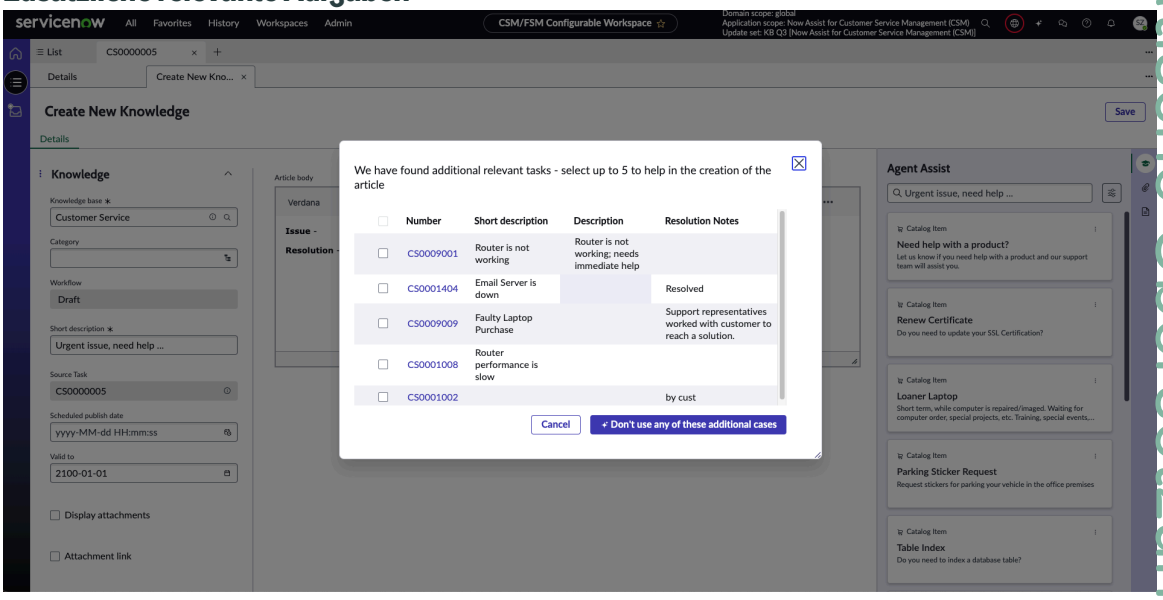
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Modal zum Entwerfen eines artikels mit KI



7. **Wahlweise:** Suchen Sie im neuen Modal nach ähnlichen Fällen, die zum Generieren des artikels verwendet werden können. Andernfalls wählen Sie aus **Abbrechen** .

Zusätzliche relevante Aufgaben



Der abgeschlossene artikel wird in der ausgewählten Vorlage mit der Erfolgsmeldung „dieser artikel wurde von Now Assist entworfen. Überprüfen Sie sie vor dem Speichern auf Richtigkeit.“

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:

- Wenn keine ähnlichen Fälle vorhanden sind, wird dieses modale Element nicht angezeigt, und der artikel wird erstellt. Der generierte artikel wird basierend auf den ausgewählten relevanten Datensätzen sowohl mit dem Account-Fall als auch mit allen ausgewählten relevanten Fällen verknüpft. Ähnliche Fälle werden vom Profil „KI-Suche“ mit dem Titel [KM] Multitasking-Artikelgenerierung ausgefüllt.
- Sie können bis zu fünf zusätzliche relevante Fälle im neuen Modal auswählen, um den artikel zu generieren.
- Sie können den Entwurf vor dem Speichern ändern. Der Artikel wird auf einer neuen Registerkarte mit einer eindeutigen Wissensartikel-ID angezeigt und an den übergeordneten Datensatz angehängt.
- Wenn Now LLM Service Fehler beim Generieren eines Ergebnisses, eine Fehlermeldung wird angezeigt.
- Wenn Sie einen artikel mit erstellen Now Assist, Nachdem der Prozess ausgelöst wurde, kann er nicht angehalten werden. Now Assist Generiert den artikel weiterhin, auch wenn Sie das Modal schließen.

8. Wählen Sie aus **Knowledge Base** Und **Sprache** Im Popup-Fenster **Welche Sprache soll** *Now Assist* **Entwerfen Sie diesen artikel in** .
9. Wählen Sie **Fortsetzen**.
   Der artikel wird in der ausgewählten Knowledge Base und Sprache generiert, und der Inhalt wird in derselben Sprache angezeigt.
10. Wählen Sie im KB-artikel Text aus, und wählen Sie dann das Now Assist-Symbol .
    Now Assist-Symbol Generiert einen empfohlenen Text, der auf dem Kontext des ausgewählten Inhalts im artikel bis zu diesem Zeitpunkt basiert. Sie können Ihre Antwort verfeinern, indem Sie auswählen, den ausgewählten Text auszuarbeiten oder zu kürzen.
11. Wählen Sie Aus **Einfügen** Zum Einfügen der generierten Antwort.
12. Überprüfen Sie Now Assist Generierter artikel und wählen Sie aus **Speichern** Oder **Veröffentlichen** .
    Die Now Assist Die Erfolgsmeldung wird ausgeblendet, was bedeutet, dass es sich nicht mehr um handelt Now LLM Service Generierter artikel.

Hinweis: Now Assist-Symbol Ist auch für die veröffentlichten KB-Artikel verfügbar.

Zugehörige Informationen

Now Assist in Wissensmanagement

Fassen Sie einen Anruf mit zusammen Now Assist für CSM

Generieren Sie eine Zusammenfassung der Anrufkonversation zwischen einem Servicemitarbeiter und einem Kunden, indem Sie die Kompetenz „Anrufzusammenfassung“ in verwenden Now Assist für CSM Anwendung.

Vorbereitungen

Um die Kompetenz in verfügbar zu machen Now Assist-Administrator Konsole, installieren Installieren ServiceNow Sprachfunktionen Anwendungen .

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_Agent, sn_customerservice.Consumer_Agent, sn_csm_Agent

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mit der Kompetenz „Anrufzusammenfassung“ können Sie die folgenden Aktionen ausführen:

- Fassen Sie den Anruf zwischen einem Servicemitarbeiter und einem Anrufer zusammen, wenn entweder der Anrufer oder der Service Desk-Mitarbeiter die Konversation abgeschlossen und die Interaktion beendet.
- Generieren Sie eine Anrufzusammenfassung bei Bedarf aus dem Now AssistBereich. Weitere Informationen finden Sie unter Fordern Sie die Fähigkeiten der generativen KI in an Kundenservice-Management Kundenservice-Management mithilfe von Now Assist Bereich.
- Wenn die Echtzeittranskription aktiviert ist, können Service Desk-Mitarbeiter während der Interaktion mit den Kunden ein Transkript der Sprachanrufe sehen. Mit der Echtzeit-Transkription erhält ein Service Desk-Mitarbeiter ein besseres Verständnis der Kundenprobleme, und ein Manager erhält Einblicke in die Kundentrends und Schulungslücken von Service Desk-Mitarbeitern.
- Wenn die Echtzeittranskription deaktiviert ist, sehen Service Desk-Mitarbeiter den Konversationsbereich nicht. Sobald die Transkripte bereit sind, können Service Desk-Mitarbeiter einen sehen Now Assist Banner mit Feldvorhersagen, die generiert werden. Dann wird ein weiteres Banner mit den vorhergesagten Feldern angezeigt.
- Eine Anrufzusammenfassung ist für ausgehende und eingehende Anrufe verfügbar. Weitere Informationen finden Sie unter Echtzeit-Transkriptionen für ServiceNow Voice für Kundenservice-Management .
- Dynamische Übersetzung wird für die Anrufzusammenfassung unterstützt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM**an.
2. Legen Sie Ihren Status in als verfügbar fest Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Damit Sie eine Anrufanforderung erhalten können, wenn ein Kunde anruft und anfordert, mit einem Service Desk-Mitarbeiter zu sprechen.
   Die Kompetenz „Anrufzusammenfassung“ erstellt eine Inline-Zusammenfassung im Fenster „aktiver Chat“. Diese Zusammenfassung enthält das Transkript der Konversation zwischen dem Service Desk-Mitarbeiter und dem Kunden.
3. Chatten Sie mit dem Kunden, um zusätzliche Details zu seiner Frage oder seinem Problem zu erhalten.
   Im Fenster „aktiver Chat“ wird ein Transkript der Telefonkonversation mit dem Kunden erstellt.
   Wenn der Kunde beispielsweise ein Problem mit der Hardware hat, benötigen Sie möglicherweise die Hardwaremodellnummer und die Seriennummer.
4. **Wahlweise:** Wenn diese Option aktiviert ist, leiten Sie einen Anruf an einen anderen Service Desk-Mitarbeiter weiter, nachdem Sie einen eingehenden Anruf angenommen haben, und führen Sie die folgenden Aktionen aus:
   Sie müssen haben Erweiterte Arbeitszuweisung Richten Sie eine Agent-zu-Agent-Übertragung ein. Weitere Informationen finden Sie unter Setup für erweiterte Arbeitszuweisung .

   a. Wählen Sie auf der Tastatur aus **Schnellverbindungen** Solange Sie noch mit dem Kunden verbunden sind.

   b. Wählen Sie den Namen eines anderen Servicemitarbeiters aus.

   c. Wählen Sie Aus **Rufen Sie An** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wenn der zweite Service Desk-Mitarbeiter auswählt **Beitreten** , Der zweite Service Desk-Mitarbeiter nimmt an der Konversation mit dem ersten Service Desk-Mitarbeiter und dem Kunden Teil. Der Kunde kann eine Konversation mit beiden Service Desk-Mitarbeitern führen.
- Wenn der zweite Service Desk-Mitarbeiter auswählt **Tauschen** , Der zweite Service Desk-Mitarbeiter tritt der Konversation bei, während der erste Service Desk-Mitarbeiter in den Wartestatus versetzt wird. Der Kunde führt nur eine Konversation mit dem zweiten Service Desk-Mitarbeiter.
- Die **Zugewiesen an** Das Feld wird mit dem Namen des neuen Service Desk-Mitarbeiters aktualisiert, und im Konversations-Thread wird eine Zusammenfassungskarte des Anrufs erstellt, wenn der Anruf von einem Servicemitarbeiter an einen anderen übertragen wird.

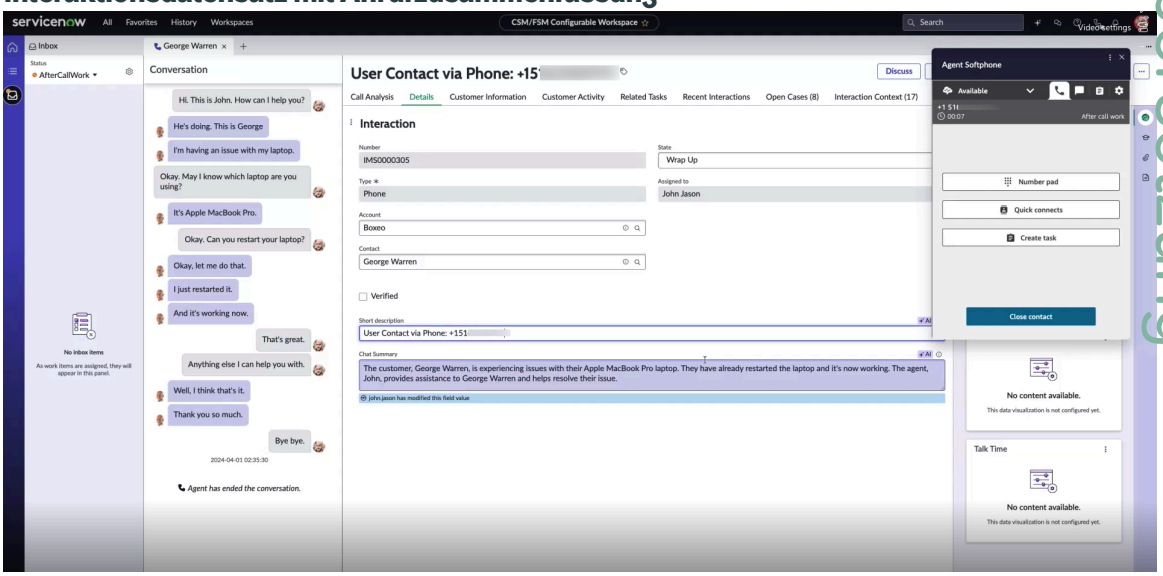
5. Beenden Sie die Konversation, indem Sie auswählen **Anruf beenden** .
   Die Kompetenz „Anrufzusammenfassung“ aktualisiert **Kurzbeschreibung** Und **Chat-Zusammenfassung** Felder im Interaktionsdatensatz, wenn Sie den Anruf beenden.

Hinweis:

Wenn für die Interaktion keine Anrufzusammenfassung verfügbar ist, wird die **Chat-Zusammenfassung** Feld wird nicht im Interaktionsdatensatz angezeigt.

6. Überprüfen Sie den Text in **Kurzbeschreibung** Und **Chat-Zusammenfassung** Felder und nehmen Sie alle erforderlichen Korrekturen vor.
   Da die Informationen in diesen Feldern automatisch generiert werden, ist eine menschliche Überprüfung des Texts erforderlich, um seine Richtigkeit sicherzustellen.
7. Wählen Sie **Speichern**.

Interaktionsdatensatz mit Anrufzusammenfassung



Nächste Maßnahme

Bei Bedarf können Sie einen Fall aus einem Interaktionsdatensatz erstellen. Das System verwendet die Informationen aus dem **Kurzbeschreibung** Und **Chat-Zusammenfassung** Felder im Interaktionsdatensatz, die ausgefüllt werden sollen **Kurzbeschreibung** Und **Beschreibung** Felder im Falldatensatz.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das System zeigt an Now Assist Symbol ( ) Neben diesen Feldern und entfernt das Symbol, wenn der Service Desk-Mitarbeiter die Felder ändert und den Datensatz speichert.

Konversationssuche in verwenden Now Assist Bereich

Rufen Sie allgemeine fallbezogene Informationen aus den KBS im Falldatensatz ab, indem Sie im Now Assist-Bereich Fragen stellen.

Agent-Interaktion mit Now Assist Bereich und Knowledge Bases (KBS): Als Service Desk-Mitarbeiter sollten Sie in der Lage sein, Fragen zu stellen Now Assist Bereich (NAP), um relevante Informationen zu finden. Wenn die Antwort auf Ihre Frage in den KBS verfügbar ist, wird sie in angezeigt Now Assist Bereich. Darüber hinaus werden auch die Quellen angezeigt, aus denen die Informationen abgeleitet werden. Wenn die Antwort in der KB-Suche nicht verfügbar ist, werden Sie zur globalen Such-Experience weitergeleitet.

Vorteile

- Effizienz: Service Desk-Mitarbeiter können schnell Antworten finden, ohne den zu verlassen Now Assist Bereich.
- Transparenz: Informationsquellen sind klar angegeben, wodurch das Vertrauen gestärkt wird.
- Umfassende Suche: Wenn die Antwort nicht in den KBS gefunden wird, werden Service Desk-Mitarbeiter zu einer globalen Suche weitergeleitet, um sicherzustellen, dass keine Informationen fehlen.
- Kundensupport: Service Desk-Mitarbeiter können Kundenprobleme schnell lösen, indem sie auf detaillierte und genaue Informationen zugreifen und die Kunden-Experience verbessern.

Gehen Sie wie folgt vor, um die Funktion zu verwenden:

1. Öffnen Sie in der Core-UI oder im CSM-Arbeitsbereich einen Fall, der Ihnen zugewiesen ist.
2. Wählen Sie im Header-Menü die Option aus Now Assist Symbol zum Öffnen von Now Assist Bereich.
3. In Now Assist Geben Sie eine Frage ein, die sich auf einen Fall bezieht.

Um mit der Konfiguration von zu beginnen Now Assist F&A-Kompetenz, siehe Schritt für Schritt Die Anweisungen.

Zeitplanungsassistent über GenAI in Virtual Agent verwenden

Buchen, verschieben und stornieren Sie Termine mit Virtual Agent-Konversationen mit Now Assist. Richten Sie einen neuen Termin ein, ändern Sie einen vorhandenen oder stornieren Sie einen Termin mit einem optimierten und anwenderfreundlichen Flow.

Von Now Assist unterstützte Virtual Agent-Konversationen verwenden ein großes Sprachmodell (LLM), um mit Kunden zu kommunizieren.

Terminbuchung

So buchen Sie einen neuen Termin:

1. Konversation initiieren: Der angemeldete Anwender kontaktiert Ihr Unternehmen über Ihr Portal. Der Anwender startet einen Chat mit Virtual Agent über den Now Assist-Bereich. Der Anwender gibt die Terminbuchungsanforderung in den Chat ein, und der Virtual Agent verwendet ein Large Language Model (LLM), um die Anforderung zu verstehen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

2. Details angeben: Der Virtual Agent fordert den Anwender auf, die erforderlichen Details wie Datum, Uhrzeit, Standort und Zweck des Termins freizugeben. Der Anwender wählt den Zweck, einen Standort sowie ein Datums- und Zeitfenster für den Termin aus.

   Hinweis: Wenn die vom Anwender angegebene Zeit mit dem Kalender des Standorts in Konflikt steht, öffnet der virtuelle Assistent den Kalender, damit die anfordernde Person eine neue Uhrzeit auswählen kann.

3. Termin bestätigen: Der Virtual Agent bestätigt die Details und Bucht den Termin im Kalender des Anwenders.

Termine Werden Neu Geplant

So planen Sie einen vorhandenen Termin neu:

1. Chat starten: Der angemeldete Anwender kontaktiert Ihr Unternehmen über Ihr Portal. Der Anwender gibt die Terminbuchungsanforderung in den Chat ein, und der Virtual Agent verwendet ein Large Language Model (LLM), um die Anforderung zu verstehen.
2. Geben Sie den Termin an: Der Anwender wählt einen Termin aus, der verschoben werden soll.
3. Neue Details: Virtual Agent gibt die neuen Daten und Uhrzeiten für den neu geplanten Termin frei. Der Anwender wählt ein Datum und eine Uhrzeit für den neu geplanten Termin aus.
4. Bestätigung: Virtual Agent aktualisiert den Kalender und bestätigt die neuen Termindetails.

Termine Werden Storniert

So stornieren Sie einen Termin:

1. Beginnen Sie die Konversation: Der angemeldete Anwender kontaktiert Ihr Unternehmen über Ihr Portal. Der Anwender gibt die Terminbuchungsanforderung in den Chat ein, und der Virtual Agent verwendet ein Large Language Model (LLM), um die Anforderung zu verstehen.
2. Geben Sie den Termin an: Der Anwender wählt Datum und Uhrzeit des Termins aus, den er stornieren möchte.
3. Stornierung bestätigen: Der Virtual Agent entfernt den Termin aus dem Kalender des Anwenders und bestätigt den Abbruch.

Now LLM Service Stellt sicher, dass diese Interaktionen reibungslos und effizient sind, sodass Sie Ihren Zeitplan problemlos verwalten können.

Generierung vorgeschlagener Schritte in Now Assist für CSM

Generieren Sie vorgeschlagene Schritte automatisch, indem Sie Cluster geschlossener Fälle mit ähnlicher Falllösung in analysieren Now Assist für CSM Anwendung.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_esm_Agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Das System verwendet Daten aus dem **Kurzbeschreibung** Feld und die Filterbedingungen, die in der Falleingabetabelle festgelegt sind, um die vorgeschlagenen Aktionen basierend auf ähnlichen vergangenen gelösten Fällen zu generieren. In diesen Schritten werden

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

die nächsten besten Aktionen beschrieben, die Service Desk-Mitarbeiter im Rahmen der Lösung von Fällen ausführen können.

Wenn vorgeschlagene Schritte für einen Fall verfügbar sind, Now Assist für CSM Generiert und zeigt diese Schritte in einer Karte oben im an Empfohlene Aktionen Registerkarte im kontextbezogenen Seitenbereich.

Prozedur

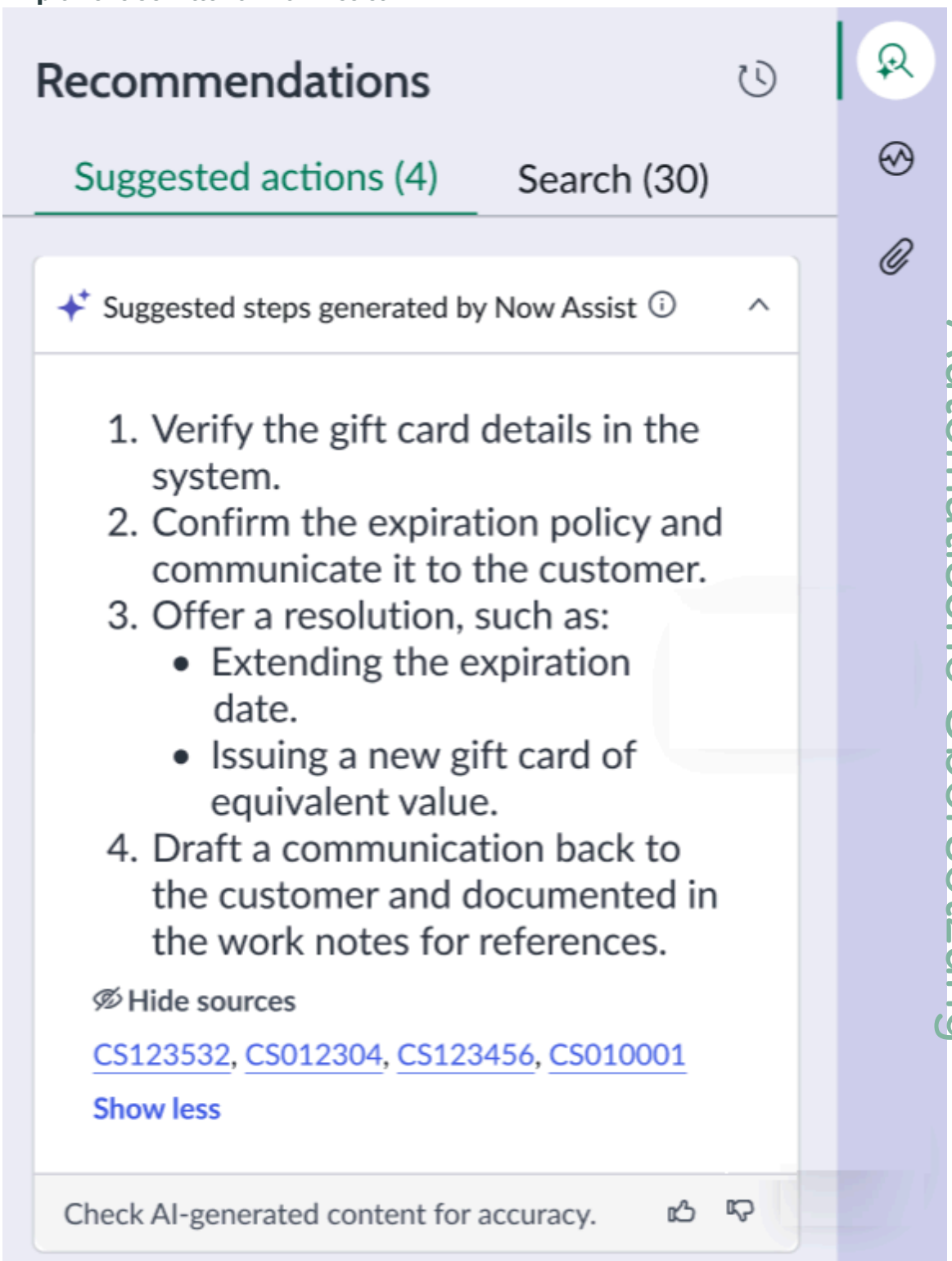
1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM**an.
2. Über das Listensymbol , Öffnen Sie einen Fall, der sich nicht in befindet **Geschlossen** Oder **Abgeschlossen** status.
3. Wählen Sie im kontextbezogenen Seitenbereich das Symbol Empfehlungen aus, um die Registerkarte empfohlene Aktionen anzuzeigen.
   Das System zeigt an **Vorgeschlagene Schritte von** *Now Assist*Karte oben auf der Registerkarte.
   - Wenn vorgeschlagene Schritte verfügbar sind, werden diese Schritte automatisch generiert und auf der Karte angezeigt.
   - Wenn vorgeschlagene Schritte nicht verfügbar sind, wird auf der Karte die folgende Meldung angezeigt:

     „Vorgeschlagene Schritte können derzeit nicht angezeigt werden. Wenden Sie sich an Ihren Administrator.“
4. In **Vorgeschlagene Schritte von** *Now Assist*Karte, wählen Sie aus **Mehr anzeigen** Zum Anzeigen zusätzlicher Schritte.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Karte wird in der reduzierten Ansicht angezeigt. Auswählen **Mehr anzeigen** Zeigt zusätzliche Schritte sowie Links zu ähnlichen gelösten Fällen an. Die Karte kann bis zu 10 ähnliche gelöste Fälle anzeigen.

Empfohlene Schritte von Now Assist



Automatische Übersetzung

Analysieren Sie Stimmungen in Now Assist für CSM

Treffen Sie fundierte Entscheidungen zu Fällen basierend auf der Stimmung der anfordernden Person und den dahinter stehenden Gründen in Now Assist für CSM Anwendung.

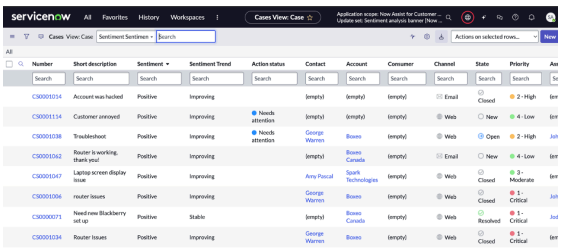
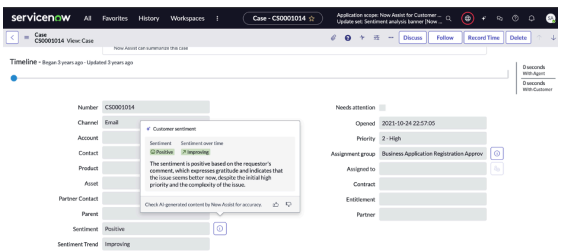
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Rolle sn_esm_Agent

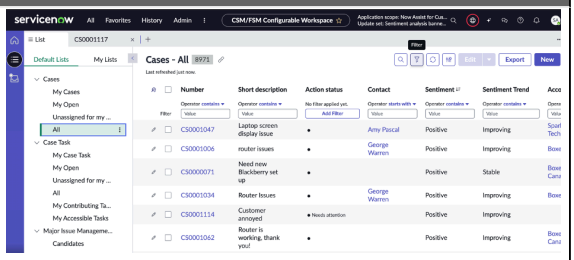
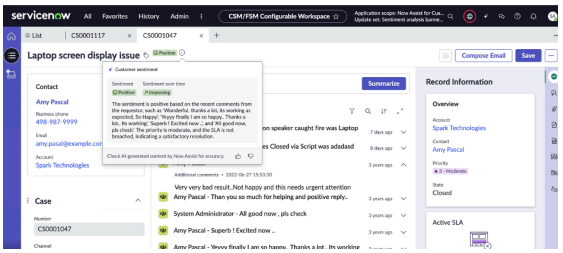
Prozedur

1. Navigieren Sie in der Core-UI oder im konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich zum Fall- oder Fallformular.

An	Diese Aktion ausführen
Navigieren Sie in der Core-UI	**a.** Gehe zu **Alle** > **Fälle** Die Falllistenansicht wird angezeigt.  Sie können die Stimmung und den Stimmungstrend für die Fallliste analysieren. **b.** Wählen Sie einen Fall aus. Die Fallformularansicht wird angezeigt.  **c.** Wählen Sie im Feld Stimmung das Informationssymbol aus ⓘ Um die Gründe für die Stimmung anzuzeigen.
Navigieren Sie im konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich	**a.** Gehe zu **Arbeitsbereiche** > **Konfigurierbarer CSM-Arbeitsbereich** **b.** Wählen Sie das Listensymbol aus ☰. **c.** Gehe zu **Fälle** > **Öffnen** Die Listenansicht konfigurierbarer CSM-Arbeitsbereich wird angezeigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

An	Diese Aktion ausführen
	 **d.** Wählen Sie einen Fall aus. Die Formularansicht „konfigurierbarer CSM-Arbeitsbereich“ wird angezeigt.  **e.** Wählen Sie das Informationssymbol aus ⓘUm die Gründe für die Stimmung anzuzeigen.

2. **Wahlweise:** In der Listenansicht „Core-UI“ oder „CSM konfigurierbarer Arbeitsbereich“ können Sie die Fälle basierend auf der Stimmung und dem Stimmungstrend sortieren.
3. **Wahlweise:** Aktualisieren Sie eine Stimmung manuell.
   a. Geben Sie in der Core-UI oder im konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich einen Kommentar in das Feld zusätzliche Kommentare ein.
   b. In der Benutzeroberfläche des konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereichs wird ein roter Punkt auf dem Informationssymbol angezeigt ⓘNeben der Stimmung.
   c. Wählen Sie das Informationssymbol aus ⓘUnd wählen Sie dann das Aktualisierungssymbol ↻Um die aktualisierte Stimmung und den Stimmungstrend anzuzeigen.

Dashboard „Kontostimmung“ in Now Assist für CSM

Ein Stimmungsanalyse-Dashboard ist ein leistungsstarkes Visualisierungstool, das die Stimmungspunktzahlen anzeigt, die aus Kundenfällen abgeleitet wurden. Dieses Dashboard kann verschiedene Funktionen und Metriken enthalten, damit Unternehmen umfassende Details zu ihren Kundenstimmungen erhalten.

Anforderungen zum Anzeigen der Stimmungsanalyse für den Account

- Die Kompetenz „Stimmungsanalyse“ muss konfiguriert sein.
- Es muss mindestens eine Stimmungsanalysevorhersage vorhanden sein.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

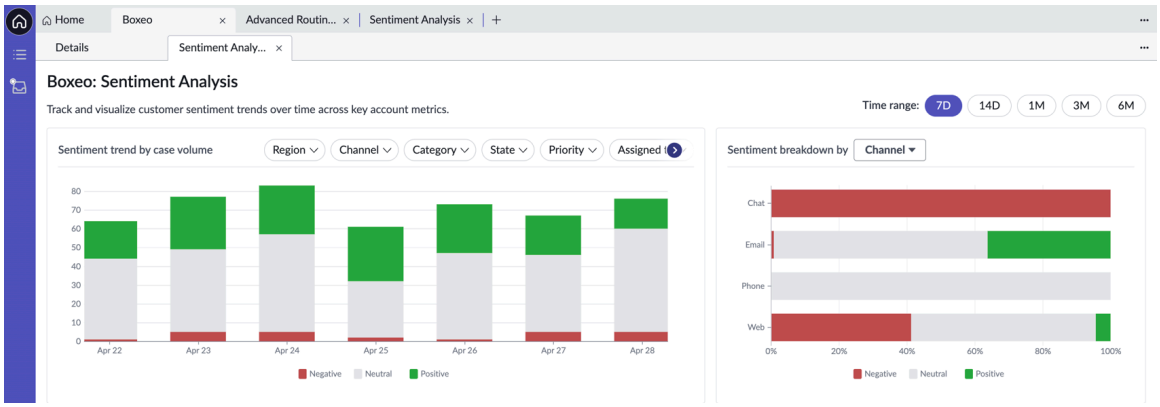
Wichtige Vorteile des Dashboards für Stimmungsanalyse

- Zusammenfassung der allgemeinen Stimmung: Bietet einen schnellen Überblick über den Prozentsatz der positiven, negativen und neutralen Stimmungen, die bei allen Kundeninteraktionen erkannt wurden.
- Trendanalyse: Visualisiert Stimmungstrends im Zeitverlauf und hilft dabei, Muster und Schichten in der Kundenstimmung zu identifizieren.
- Fallpriorisierung: Hebt Fälle mit starker negativer Stimmung hervor, sodass Kundensupportteams sie priorisieren und umgehend bearbeiten können.
- Stimmungsaufgliederung: Bietet eine detaillierte Stimmungsanalyse für bestimmte Kategorien, z. B. Anzahl der Fälle nach Kanal, häufigste Gründe für Stimmungen und die Anzahl der eskalierten Fälle.

Die Integration eines Stimmungsanalyse-Dashboards ermöglicht es Organisationen, fundierte, datengesteuerte Entscheidungen zu treffen, die die Kunden-Experience verbessern und den Geschäftserfolg fördern.

Übersicht über das Stimmungsanalyse-Dashboard

Account-Besitzer können die Stimmung in allen Accounts anzeigen und Trends über das Stimmungs-Dashboard erkennen. Der Account-Datensatz zeigt den Stimmungstrend im Laufe der Zeit an, und das Dashboard ist durch Öffnen des Account-Datensatzes zugänglich. Die Account-Seite enthält ein Stimmungs-Widget unter den Datensatzinformationen, das einen Überblick über den Stimmungstrend des Accounts in den letzten 7 Tagen bietet.



Das Diagramm zeigt den Stimmungstrend anhand der Anzahl der Fälle innerhalb des ausgewählten Zeitrahmens zusammen mit einem Aufgliederungsdiagramm für weitere Analysen. Tooltips werden angezeigt, wenn Sie den Mauszeiger über Datenpunkte bewegen, und geben die Anzahl der Aufgliederungen an. Wählen Sie die Leiste aus, um die Fälle anzuzeigen, die der Auswahl entsprechen. Sie können verschiedene Filter anwenden, einschließlich:

- Region: Regionen und Länder
- Kanal: E-Mail, Chat, Telefon, Sonstiges/Kombiniert
- Kategorie: Rückgaben, Abrechnung, Zahlung, Kundenservice, Lieferung, Website, Promotions
- Status: Offen, Geschlossen, gelöst, neu
- Priorität: Hoch, Mittel, Niedrig, Kritisch, nicht kategorisiert
- Zugewiesen an: Alle Service Desk-Mitarbeiter im System

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Fordern Sie die Fähigkeiten der generativen KI in an Kundenservice-Management Kundenservice-Management mithilfe von Now Assist Bereich

Fordern Sie die kontextbezogenen Fähigkeiten der generativen KI an, z. B. Chatzusammenfassung, Fallzusammenfassung, Falllösungshinweise, Anrufzusammenfassung oder wissensartikelgenerierung im CSMKundenservice-Management Anwendung mithilfe der Konversationsschnittstelle in Now Assist Bereich.

Vorbereitungen

Vergewissern Sie sich, dass Next Experience in der Instanz aktiviert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Next Experience-Benutzeroberfläche .

Stellen Sie sicher KI-Suche Und Now Assist in Virtual Agent Sind in der -Instanz aktiviert, damit die Konversations-Subflows und -Aktionen funktionieren.

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können verwenden Now Assist Bereich in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Um einen Chat, einen Anruf oder eine Fallzusammenfassung anzufordern, generieren Sie Falllösungshinweise und wissensartikel, stellen Sie eine Frage zu einem Fall, und verwenden Sie KI-Agents, um Fälle abzuschließen Und verwenden Sie Konversations-Subflows und -Aktionen .

Weitere Informationen zum Now Assist-Bereich finden Sie unter Now Assist-Bereich . Informationen zum Aktivieren von Now Assist Bereich, siehe Aktivieren Sie Now Assist Bereich .

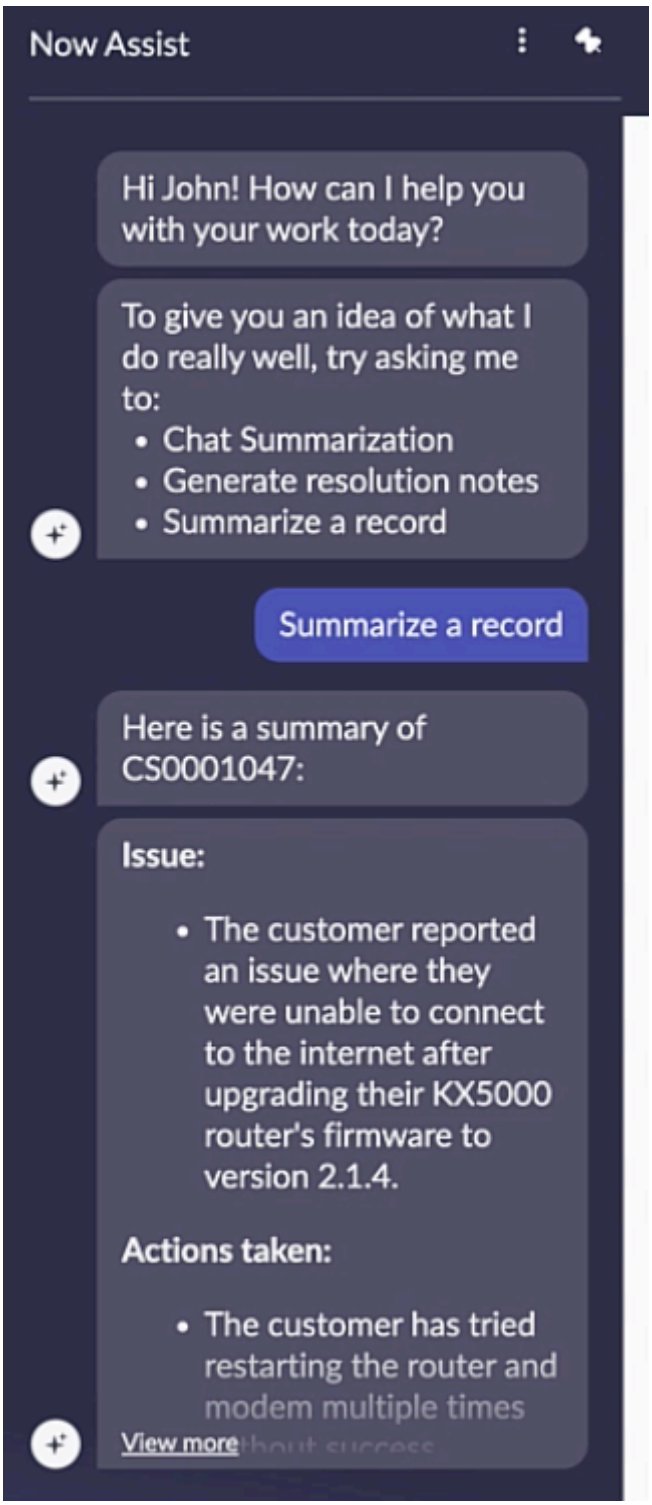
Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM**an.
2. Melden Sie sich bei einer Instanz an, in der Now Assist für CSM Anwendung ist installiert.
3. Fordern Sie die Fähigkeiten der generativen KI in an CSM Für eine Interaktion oder einen Fall durch Auswahl von Now Assist Symbol .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Now Assist-Bereich



4. Nachdem Sie die Fähigkeiten der generativen KI angefordert haben, können Sie einen Chat für eine Interaktion zusammenfassen, einen Chat für einen aus einer Interaktion erstellten Fall zusammenfassen, einen Fall zusammenfassen, die Lösungshinweise für einen Fall generieren, einen Anruf zusammenfassen, einen wissensartikel generieren, Fragen zu einem Fall stellen, KI-Agents zum Abschließen von Fällen verwenden und Aufgaben mit Konversations-Subflows und -Aktionen abschließen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Beschreibung
Chat für eine Interaktion zusammenfassen	**a.** Öffnen Sie die Interaktion. **b.** Wählen Sie im Headermenü das Symbol Now Assist. **c.** Wählen Sie im Now Assist-Bereich die Option **Chat-Zusammenfassung**. Eine Zusammenfassung der Chatunterhaltung mit dem Servicemitarbeiter wird angezeigt.
Fassen Sie den Chat für einen Fall zusammen, der aus einer Interaktion erstellt wurde	**a.** Öffnen Sie den Fall, der aus einer Interaktion erstellt wurde. **b.** Wählen Sie im Headermenü das Symbol Now Assist. **c.** Wählen Sie im Now Assist-Bereich die Option **Chat-Zusammenfassung**. Eine Zusammenfassung der Chat-Konversation mit dem Servicemitarbeiter vor der Erstellung des Falls wird angezeigt.
Fassen Sie einen Fall zusammen	**a.** Öffnen Sie den Fall. **b.** Wählen Sie im Headermenü das Symbol Now Assist. **c.** Wählen Sie im Now Assist-Bereich die Option **Summarize a Record (Datensatz zu sammenfassen)** aus.
Generieren Sie Falllösungshinweise	**a.** Öffnen Sie den Fall. **b.** Wählen Sie im Headermenü das Symbol Now Assist. **c.** Wählen Sie im Now Assist-Bereich **Lö sungshinweise generieren**.
Fassen Sie einen Anruf zusammen	**a.** Öffnen Sie den Fall. **b.** Wählen Sie im Headermenü das Symbol Now Assist. **c.** In Now Assist Bereich auswählen **Fassen Sie die Konversation zusammen** . Auf der Detailseite wird eine Anrufzusammenfassung der Konversation mit dem Servicemitarbeiter generiert.
Wissensartikel generieren	**a.** Öffnen Sie den Fall. **b.** Wählen Sie im Headermenü das Symbol Now Assist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Beschreibung
	c. Wählen Sie im Now Assist-Bereich **Artikel generieren**. Ein wissensartikel wird für den Fall mithilfe von Aufgabendaten, Kommentaren und Arbeitsnotizen aus dem Aktivitätenstrom entworfen.
Stellen Sie Fragen zu einem Fall	**a.** Öffnen Sie den Fall. **b.** Wählen Sie im Headermenü das Symbol Now Assist. **c.** In Now Assist Geben Sie eine Frage zu Fall-Assist-Thema ein, und wählen Sie ein Fall-Assist-Thema aus. Angeforderte Informationen zum Fall werden angezeigt.
Verwenden Sie KI-Agents, um Fälle abzuschließen	**a.** Erhalten Sie eine Benachrichtigung, wenn ein Anwendungsfall für KI-Mitarbeiter ausgelöst wird. **b.** Befolgen Sie die Anweisungen auf dem Bildschirm, um die Aufgabe abzuschließen.

5. Sie können auch verwenden Now Assist Bereich zum Eingeben einer Frage im Zusammenhang mit einem Fall und zum Abschließen von Aufgaben mit Konversations-Subflows und Aktionen.

Verfügbare Aktionen und Subflows	Beispielfragen, die gestellt werden können
Aktion: Kommentare zu Aufgabe hinzufügen	Ich möchte einem Fall Kommentare hinzufügen
Aktion: Arbeitsnotizen zu Aufgabe hinzufügen	Ich möchte einem Fall Arbeitsnotizen hinzufügen
Subflow: Aufgabe für Fall erstellen	Ich möchte eine Aufgabe für einen Fall erstellen
Subflow: Fall neu zuweisen	Ich möchte einen Fall neu zuweisen

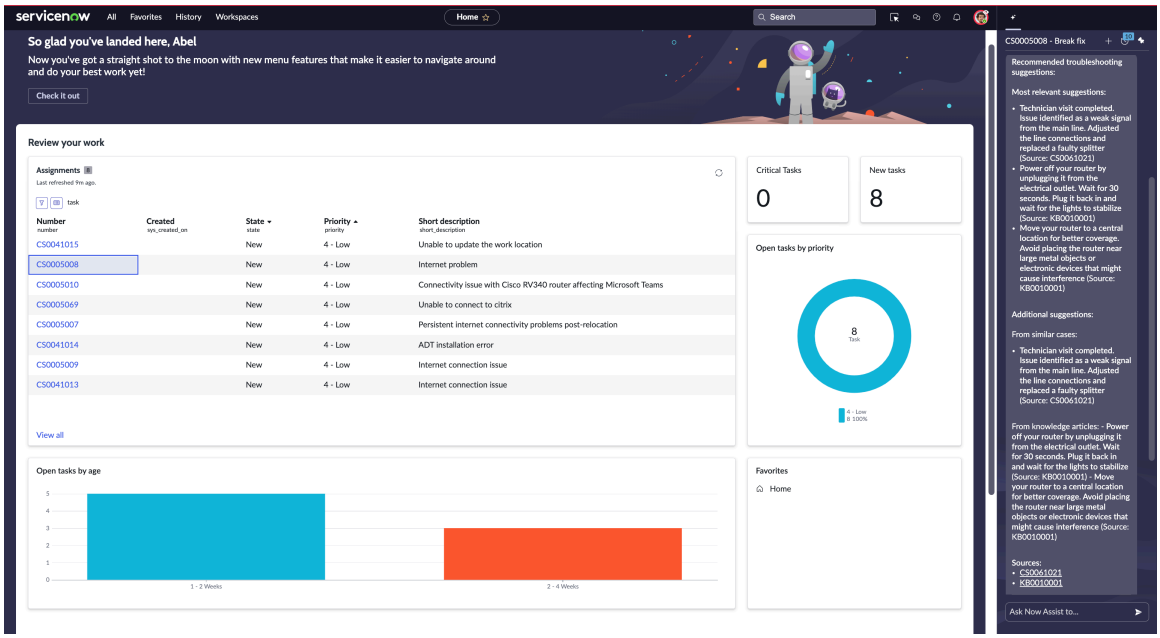
Angeforderte Informationen zum Fall werden angezeigt. Konversations-Subflows und -Aktionen erfassen die Absichten von Anwendern, wenn sie die Ausführung bestimmter Subflows und Aktionen anfordern, zusammen mit allen erforderlichen Details für diese Subflows und Aktionen. Dies optimiert die Anwender-Experience, indem sie alles an einem Ort innerhalb von erledigen können Now Assist Bereich.

Mithilfe von Problembehebungsschritten Identifizieren des KI-Agents

Der KI-Agent zur Identifizierung von Problembehandlungsschritten ruft den Kontext aus einem Fall ab, identifiziert den fehlenden Kontext durch Vergleich mit Wissensartikeln, ähnlichen Fällen und Standardbetriebsdokumenten und schlägt dann zusätzliche Problembehandlungsschritte vor.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Problembehebungsschritte – Übersicht über KI-Agent



Dieser Agent wird normalerweise im eigenständigen Modus verwendet. Jeder agentische Workflow, der mit interagiert Kundenservice-Management (CSM) Fälle können sie verwenden.

Dieser KI-Agent führt die folgenden Aktionen aus:

- Sammelt den Kontext aus dem Fall, einschließlich der versuchten Schritte.
- Identifiziert den fehlenden Kontext durch Analyse der ähnlichen Fälle, Knowledge Base-Artikel und SOP-Dokumente (Standard Operating Procedure), die an Knowledge Base-Artikel angehängt sind.
- Schlägt zusätzliche Schritte zur Fehlerbehebung vor.

Agentic-Workflows können in auf diesen KI-Agent zugreifen Core-UI Oder CSM/FSM-Arbeitsbereich.

Konfigurieren KI-Suche Für die Schritte zur Problembehandlung Identifikation von KI-Agent

Sie müssen konfigurieren KI-Suche Damit dieser KI-Agent ähnliche Fälle und relevante Wissensartikel abrufen kann. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren KI-Suche Zur Verwendung mit dem KI-Agent zur Identifizierung von Problembehandlungsschritten Und Konfigurieren Sie den KI-Agent für die Identifizierung von Problembehandlungsschritten, um das Suchabrufetool zu verwenden.

Einschränkungen

Die Dokumenttypen, die für unterstützt werden KI-Suche Und Dokumentverarbeitung sind:

- Microsoft Word (.docx)
- Nur-Text (.txt)
- Format für tragbares Dokument (.pdf)

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beim Abrufen von Text aus Wissensartikeln kann dieser KI-Agent nur abrufen **article_body** Feld aus der Tabelle kb_Knowledge.

Zugehörige Informationen

KI-Agenten-Studio

KI-Agents suchen

Now Assist KI-Agents

Installieren Now Assist KI-Agents

Verwenden Agentische Workflows In Now Assist für CSM

Verwenden Sie die KI-Agent-Sammlung für Kundenservice-Management Zur Verbesserung der Produktivität durch schnellere Selektierung. Sie können E-Mails von Kunden als Interaktionen oder Fälle sammeln, verifizieren, darauf antworten oder eskalieren. Sie können auch die hohe Anzahl von Fällen verarbeiten, die über Offline-Kanäle eingehen, und sie in umsetzbare Aufgaben umwandeln, um die Arbeitsauslastung von Personal Agents erheblich zu reduzieren.

Verfügbar Agentische Workflows Für Kundenservice-Management Agent-Sammlung

Agentischer Workflow	Beschreibung	Verfügbare KI-Agents
Selektierungsfälle	Verarbeitet End-to-End-Fall- oder Falltypvalidierung, Erstellung, Verifizierung und Eskalation. Sie kann auch relevanten Kontext und Details aus dem angegebenen Fall oder der angegebenen Interaktion abrufen, um Kundenanfragen direkt zu bearbeiten und unnötige Fallerstellung zu vermeiden.	• Selektierungsfälle – Nachbearbeitung • Kontextvalidierung • Informationsabfragen • Fallerstellung • Entitätsextraktion • Dokumentverifizierung • E-Mail-Antwort

Hinweis:

Sie können verwenden Now LLM Service, Azure OpenAI, Google Gemini Oder Anthropic Claude auf AWS Als KI-Modellanbieter für alle Now Assist Kompetenzen und KI-Agenten. Verwenden Sie die Konfigurationssteuerungen in KI-Governance Um zu definieren, welche Optionen verfügbar sind, legen Sie dann die Einstellungen auf Kompetenzebene in fest Now Assist-Administrator Konsole an. Weitere Informationen finden Sie unter Große Sprachmodelle auf der ServiceNow AI Platform® .

Aktivieren Sie die Sicherheitsimplementierung, um KI-Agents und agentische Workflows über Zugriffssteuerungslisten (ACLs) und Anwenderidentitäten auszuführen. Weitere Informationen finden Sie unter Implementieren Sie die Zugriffssteuerung für Sicherheit in KI-Agents

Wichtig: Standardmäßig alle Agentische Workflows Und KI-Agent-Datensätze sind schreibgeschützt.

Um die KI-Agents autonom auszuführen, müssen Sie zuerst ausführen Duplizieren Sie den Anwendungsfall , Und fahren Sie dann mit den folgenden Schritten fort:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Aktivieren Sie Agentischer Workflow .
- Aktivieren Sie alle Service Desk-Mitarbeiter in Agentischer Workflow .
- Aktivieren Sie den Auslöser, um aufzurufen Agentischer Workflow Automatisch. Wenn Sie es lieber manuell aufrufen möchten, ist das Aktivieren des Auslösers nicht erforderlich.

Informationen zu Selektierungsfällen finden Sie unter Kundenservice-Management Selektierungsfälle DER KI-Agent-Sammlung Agentischer Workflow.

Suchen Sie nach einem KI-Agenten?

- Möglicherweise sind KI-Agenten mit installiert Now Assist Anwendung, die nicht in Agenten-Workflows verwendet wird. Informationen zum Anzeigen aller in Ihrer Instanz verfügbaren Agenten finden Sie unter Suchen Sie KI-Agenten .
- Um Agenten zu finden, die möglicherweise nicht auf Ihrer Instanz installiert sind, besuchen Sie die KI-Agent-Marketplace Auf ServiceNow Store.

Kundenservice-Management Selektierungsfälle DER KI-Agent-Sammlung Agentischer Workflow

Verwenden CSM KI-Agents Agentischer Workflow Um alle Routinefälle zu verarbeiten, die über E-Mails und andere Offline-Kanäle eingehen, und die Produktivität von Service Desk-Mitarbeitern durch schnellere Lösungen zu steigern.

Selektierungsfälle – Übersicht

Mit den Selektierungsfällen Agentischer Workflow , Behandeln Sie die End-to-End-Validierung, Erstellung, Verifizierung und Eskalation von Fällen oder Falltypen. Rufen Sie die richtigen Informationen aus dem Fall oder der Interaktion ab, um Kundenfragen direkt zu beantworten und die Anzahl der zu erstellenden Fälle zu reduzieren.

Weitere Informationen zu Service Desk-Mitarbeitern, Tools und Auslösern im Zusammenhang mit den Selektierungsfällen finden Sie hier Agentischer Workflow In KI-Agents für Kundenservice-Management.

Zum Ändern der Selektierungsfälle Agentischer Workflow Duplizieren Sie es , Und passen Sie die Einstellungen an Ihre Anforderungen an. Sie können aktivieren Agentischer Workflow Vorlage, indem Auslöser aktiviert werden und die Anzeigeeinstellungen so festgelegt werden, dass sie enthalten Now Assist Bereich.

Wichtig: Wenn Sie einen ändern Agentischer Workflow , KI-Agent oder Tool, stellen Sie sicher, dass Sie alle Anweisungen entsprechend aktualisieren.

Selektierungsfälle Agentischer Workflow

Selektierung und schnellere Lösung für alle Routinefälle, die über E-Mails und andere Offline-Kanäle eingehen.

Um auf zuzugreifen Agentischer Workflow :

1. Navigieren zu **Alle** > **KI-Agenten-Studio** > **Erstellen und verwalten.**
2. Wählen Sie Aus **Selektierungsfälle** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugriffssteuerungslisten (ACLs)

Zugriffssteuerungslisten (ACLs) sind für die Unterstützung des Anwendungsfalls „Selektierung“ vorkonfiguriert, einschließlich KI-Agents und ihrer zugehörigen Flows und Aktionen, z. B. des Agent für Dokumentverifizierung. Standardmäßig sind ACLs für die Rolle sn_esm_Agent konfiguriert. Kunden können diese ACLs an ihre spezifischen Geschäftsanforderungen und Sicherheitsrichtlinien anpassen. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Zugriffssteuerungslisten für eine Kompetenz .

Beim Aktualisieren der Agent-Rolle für den Agentischen Workflow für Selektierungsfälle ist es wichtig, auch die entsprechenden Zugriffssteuerungslisten (Access Control Lists, ACLs) zu aktualisieren, um die richtigen Berechtigungen sicherzustellen. So aktualisieren Sie ACLs für anwenderdefinierte Rollen manuell:

1. Wechseln Sie zu **sys_Security_acl** Tabelle.
2. Verwenden Sie Filter, um ACLs zu finden, die sich auf Ihren Anwendungsfall, Ihren KI-Agent und interne Flows oder Aktionen beziehen.
3. Fügen Sie jedem relevanten ACL-Datensatz Ihre anwenderdefinierte Rolle hinzu.

Selektierungsfälle – KI-Agents

In den folgenden Tabellen sind die Service Desk-Mitarbeiter aufgeführt, die in den Selektierungsfällen verwendet werden Agentischer Workflow .

Wichtig: In **Definieren Sie die Verfügbarkeit** Bildschirm für den KI-Agent, stellen Sie sicher, dass die **Status** Das Feld ist aktiviert, um den KI-Agent zu aktivieren.

KI-Service Desk-Mitarbeiter und ihre Rollen in den Selektierungsfällen Agentischer Workflow

KI-Agent	KI-Agent-Rolle
Selektierungsfälle – Nachbearbeitung	Schließen Sie den Fallselektierungsprozess mit dem KI-Agent „Selektierungsfälle – Nachbearbeitung“ ab. Sie synthetisiert die Ausführungsdetails und veröffentlicht die Zusammenfassung in den Arbeitsnotizen des Quelldatensatzes, um die Rückverfolgbarkeit und den Abschluss sicherzustellen.
Kontextvalidierung	Validiert den Inhalt eines Datensatzes mit dem KI-Agent „Kontextvalidierung“. Analysiert die Stimmung und identifiziert eine Liste von Absichten aus dem Eingabedatensatz. Rufen Sie diesen Service Desk-Mitarbeiter auf, wenn der Datensatzinhalt eine Validierung und Absichtsklassifizierung erfordert.
Informationsabfragen	Erstellen Sie eine Zusammenfassung aller Antworten im Zusammenhang mit Informationsabsichten mit dem KI-Agent für Informationsabfragen. Ruft eine Liste aller Absichten ab und verarbeitet dann jede Informationsabsicht einzeln, bevor die endgültige Zusammenfassung generiert wird. Rufen Sie diesen Service Desk-Mitarbeiter auf, wenn eine konsolidierte Antwort auf informative Abfragen erforderlich ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

KI-Service Desk-Mitarbeiter und ihre Rollen in den Selektierungsfällen Agentischer Workflow (Fortsetzung)

KI-Agent	KI-Agent-Rolle
Fallerstellung	Automatisieren und verwalten Sie den End-to-End-Prozess der Fallerstellung mit dem KI-Agent für Fallerstellung. Rufen Sie diesen Service Desk-Mitarbeiter auf, wenn ein Fall erstellt werden muss.
Entitätsextraktion	Extrahieren Sie Entitäten aus E-Mails und Dokumenten mit dem KI-Agent für Entitätsextraktion. Er gleicht die extrahierten Entitäten mit einer vordefinierten Liste von Feldern ab, um Relevanz und Genauigkeit zu gewährleisten. Rufen Sie diesen Service Desk-Mitarbeiter auf, wenn Informationen auf Entitätsebene anhand unstrukturierter Inhalte identifiziert und strukturiert werden müssen.
Dokumentverifizierung	Überprüfen Sie Dokumente in einem Datensatz mit dem KI-Agent für Dokumentverifizierung, um festzustellen, ob sie mit der erforderlichen Liste für den Falltyp übereinstimmen. Er identifiziert fehlende Dokumente oder Verifizierungsfehler. Rufen Sie diesen Service Desk-Mitarbeiter auf, wenn eine Dokumentvalidierung erforderlich ist.
E-Mail-Antwort	Generieren und senden Sie E-Mail-Antworten mit dem KI-Agent „E-Mail Response“. Es fungiert als Antwortassistent zum Entwerfen, Anzeigen und Bereitstellen von E-Mail-Antworten. Rufen Sie diesen Service Desk-Mitarbeiter auf, wenn eine automatisierte E-Mail-Antwort erforderlich ist.

Selektierung des Falls

Bei der Selektierung des Falls Agentischer Workflow , Führen Sie die folgenden Schritte aus:

1. Überprüfen Sie die Informationen im Bildschirm „Beschreiben und verbinden“, und nehmen Sie die erforderlichen Aktualisierungen vor, um zu verifizieren Agentischer Workflow Passt sich Ihren Anforderungen an, und wählen Sie dann aus **Speichern und fortfahren** .
2. Aktivieren Sie im Bildschirm „Auslöser definieren“ die Auslöser, die sich an Ihre Anforderungen anpassen, oder erstellen Sie eigene Auslöser, und wählen Sie dann aus **Speichern und fortfahren** .
3. Führen Sie im Bildschirm „Anzeige auswählen“ die folgenden Schritte aus:
   a. Wählen Sie aus, wo Sie möchten Agentischer Workflow Ausgabe, die angezeigt werden soll.
   b. Verwenden Sie den Pfeil daneben, um Rollen hinzuzufügen, die auf zugreifen können Agentischer Workflow .

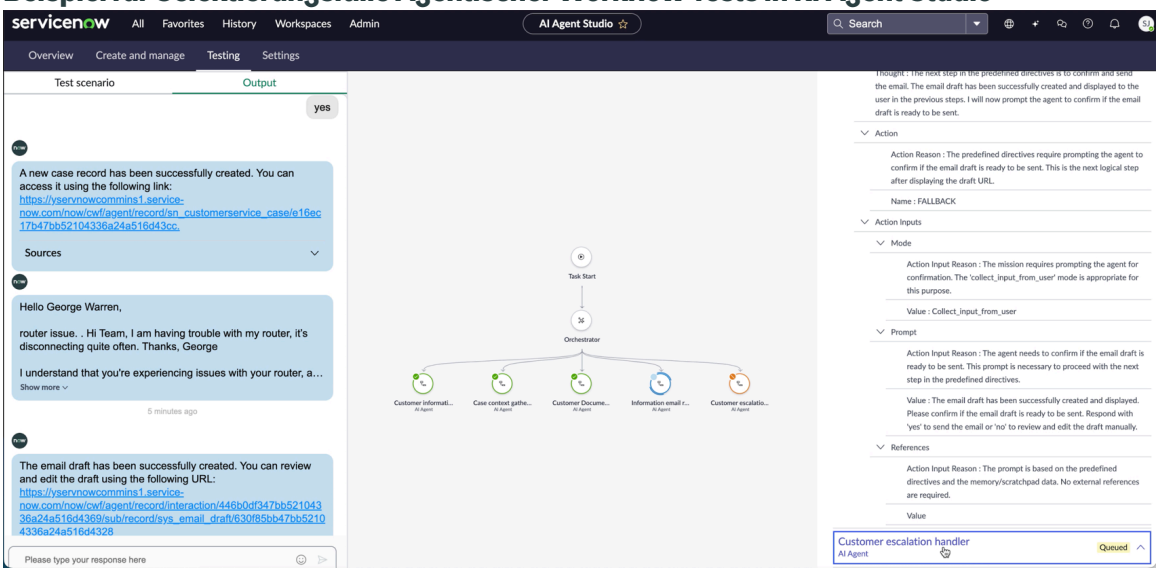
      Hinweis: sn_esm_Agent ist die Standardrolle für Agentischer Workflow .

   c. Wählen Sie Aus **Speichern und testen** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Der Service Desk-Mitarbeiter führt aus **Wird getestet** In KI-Agenten-Studio Für Agentischer Workflow .

Beispiel für Selektierungsfälle Agentischer Workflow Tests in KI Agent Studio



In Now Assist Im Bereich erhält der Service Desk-Mitarbeiter eine Benachrichtigung, sobald die Interaktion generiert wurde, sodass er die Anweisungen auf dem Bildschirm befolgen und die Aufgabe abschließen kann. Weitere Informationen finden Sie unter Fordern Sie die Fähigkeiten der generativen KI in an Kundenservice-Management Kundenservice-Management mithilfe von Now Assist Bereich.

Communities

Mit der Anwendung ServiceNow® Communities können Sie mit Ihren Mitarbeitern, Kunden, Partnern und Interessenten in Kontakt treten und mit ihnen zusammenarbeiten. Die Benutzer erhalten schnelle Antworten zu ihren Problemen, indem sie Fragen stellen, Blogs oder Videos ansehen und vorherige Diskussionen durchsuchen. Dies ist eine wichtige Komponente Ihrer Self-Service-Strategie, die auch die Knowledge Base und den Service Catalog umfasst.

Erkunden

- Communities-Rollen
- Community-Inhaltstypen
- Community-Foren konfigurieren
- Forums- und Benutzerberechtigungen verwalten
- Community-Abonnements

Einrichten

- Communities-Plugins aktivieren
- Mit Communities installierte Eigenschaften
- Community-Setup-Anleitung für Administratoren

Verwalten

- Forum erstellen
- Forumsbenutzer erstellen
- Forumsberechtigung erstellen
- Benutzer zur Mitgliedschaft im Forum einladen
- Community-Profil konfigurieren

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

(Fortsetzung)

- Gamification
- Domänentrennung und Communities

- Benutzern erlauben, sich bei einer Community selbst zu registrieren
- Wissenssammlung aktivieren
- Leistungs-Dashboard für Communities anzeigen
- Konfigurieren Sie die Ankündigung für Community-Mitglieder
- Communities moderieren
- Gamification verwalten

Verwenden

- Funktionen auf der Community-Homepage für angemeldete Benutzer
- Mitgliedschaft in einem Forum beantragen
- Community durchsuchen
- Inhalte abonnieren
- Frage in der Community stellen
- Blog in der Community veröffentlichen
- Video in der Community veröffentlichen
- Dokument in der Community veröffentlichen
- Community-Event veröffentlichen
- Community-Inhalte mit Lesezeichen versehen
- Feedback zu Community-Inhalten abgeben
- Unangemessene Community-Inhalte melden
- Community-Profil verwalten
- Community-Benutzern folgen
- Informationen aus einer Community sammeln

Entwickeln

- Entwicklerschulungen
- Entwicklerdokumentation

Problembehandlung und Hilfe

- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support
- Stellen oder beantworten Sie Fragen in ServiceNow Community an.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

(Fortsetzung)

- Liste von Fragen anzeigen und Fälle erstellen
- Gamification moderieren

Communities Erkunden

Erkunden Sie verschiedene Aspekte von Communities.

– Übersicht

– Anwender

Anwender

Anwender	Beschreibung

– Workflow

1.
2.

– Vorteile

– Vorteile

Vorteil	Funktion	Anwender

Empfehlungen für weitere Themen

Weitere Informationen über die Konfiguration und den Einsatz von finden Sie unter:

-
-
-

Domänentrennung und Communities

Domänentrennung wird in Communities nicht unterstützt. Mit der Domain Separation können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten sehen und darauf zugreifen können.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Support-Stufe: Kein Support

- Das Feld „Domäne“ kann in Datentabellen vorhanden sein, es ist jedoch keine Geschäftslogik zum Verwalten der Daten vorhanden.
- Diese Ebene wird nicht als domänengetrennt betrachtet.

Weitere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter Anwendungssupport für die Domänentrennung .

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

Communities werden konfiguriert

Konfigurieren Sie verschiedene Aspekte von Communities Basierend auf den spezifischen Anforderungen Ihrer Organisation.

Konfiguration – Übersicht

Geführtes Setup zur Implementierung von verwenden

Das geführte Setup bietet eine Reihe von Aufgaben, die Ihnen bei der Konfiguration helfen In Ihrer Instanz. Dient zum Öffnen des geführten Setups für , Navigieren Sie zu an.

Community-Inhaltstypen

Es werden sieben Inhaltstypen unterstützt: Antwort, Blog, Kommentar, Dokument, Event, Frage und Video.

Community-Administratoren und Forumsadministratoren können Inhaltstypen auf Forums- und Community-Ebene konfigurieren.

Der Benutzerzugriff auf Inhalte basiert auf den Berechtigungen, über die Benutzer verfügen. Community-Benutzer können den verschiedenen Inhaltstypen Inhalte hinzufügen und Feedback zu den Inhalten geben.

Inhaltstypen

Inhaltstyp	Beschreibung
Frage	Veröffentlichen Sie eine Frage zu einem Problem oder eine Herausforderung, um Antworten von anderen Benutzern zu erhalten. Sie können Ihre Frage auf der Community-Homepage stellen und ein Forum oder ein Thema auswählen, in dem Sie sie veröffentlichen möchten. Eine Frage kann für mehrere Themen getaggt werden.
Antwort	Antworten Sie auf eine Benutzerfrage oder eine andere Antwort mit einer möglichen Lösung oder einer Bemerkung.
Blog	Veröffentlichen Sie einen Blog zu einem interessanten Thema, das für andere Benutzer freigegeben werden soll. Sie können Bilder und Videos einschließen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Inhaltstypen (Fortsetzung)

Inhaltstyp	Beschreibung
Anmerkung	Geben Sie einen Kommentar ein, um eine Meinung zu äußern oder auf ein Video oder einen Blog zu reagieren.
Video	Laden Sie ein Video über ein interessantes Thema für andere Benutzer hoch. Videos werden als Web-URLs angezeigt, die mit den beliebtesten Video-Websites verknüpft sind. Communities unterstützt die Wiedergabe von: • YouTube – youtube.com • Vimeo – vimeo.com • DailyMotion – dailymotion.com • Facebook – facebook.com **Hinweis:** Videos können in andere Arten von Inhalten eingeschlossen werden, z. B. Fragen, Antworten, Blogs und Kommentare.
Dokument	Veröffentlichen Sie ein Dokument, das für andere Community-Mitglieder freigegeben werden soll. Sie können Ihr Dokument in einem Forum veröffentlichen, ein Thema auswählen, in dem es veröffentlicht werden soll, und es für mehr als ein Thema taggen.
Event	Erstellen Sie ein Event, für das sich andere Community-Benutzer registrieren können, um daran teilzunehmen.

Konfigurieren Sie den Zeitplan für die Blog-Veröffentlichung

Konfigurieren Sie das Veröffentlichungsintervall, um sicherzustellen, dass Blogs näher an der geplanten Zeit veröffentlicht werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_communities.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Standardintervall für die Veröffentlichung von Blogs beträgt 30 Minuten. Sie können eine kürzere Zeit konfigurieren, damit der Blog ungefähr zur geplanten Zeit veröffentlicht wird.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Geplante Aufgaben**an.
2. Suchen und auswählen Veröffentlichen Sie geplante Inhalte In der Namensspalte.
3. Legen Sie die erforderliche Zeit in fest **Wiederholungsintervall** Feld.
   Halten Sie die Zeit kurz (z. B. 5 Minuten), um die Verzögerung bei der Veröffentlichung von Blogs ab der geplanten Zeit zu reduzieren.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Typen von Community-Feedback

Es werden zwei Feedbacktypen unterstützt: „Positive Stimme“ und „Hilfreich“.

Community-Benutzer können Feedback zu den Inhalten geben, auf die Sie in der Community zugreifen können.

Feedbacktypen

Feedbacktyp	Beschreibung
Hilfreich	Das Feedback „Hilfreich“ ist den folgenden Inhaltstypen zugeordnet, wenn ein Community-Benutzer den Inhalt als hilfreich markiert: Blog, Video, Dokumente, Antwort, Kommentar.
Hochstimmen	Eine positive Stimme als Feedback ist dem Inhaltstyp „Frage“ zugeordnet, wenn ein Community-Benutzer eine Frage als hilfreich markiert.

Community-Zugriffstypen

Zugriffstypen werden verwendet, um den Zugriff auf ein Forum oder einen Inhaltstyp zu steuern.

Die Zugriffstypen für ein Forum und einen Inhaltstyp können Sie in einer Berechtigung definieren. Standardmäßig sind vier Zugriffstypen verfügbar.

Zugriffstypen

Zugriffstyp	Beschreibung
Forenadministrator	Gilt für Foren.
Forumsmoderator	Gilt für Foren.
Inhalt lesen	Gilt für alle Inhaltstypen.
Inhalt schreiben	Gilt für alle Inhaltstypen. Der Zugriff zum Lesen von Inhalten ist im Zugriff zum Schreiben von Inhalten automatisch inbegriffen.

Hinweis: Es wird davon abgeraten, eigene Zugriffstypen zu erstellen. Zur Unterstützung und Interpretation neuer Zugriffstypen sind fortgeschrittene Kenntnisse über die Communities-Architektur und das Skripting von Code erforderlich.

Kontakt Kundenservice und Support Für weitere Informationen.

Um alle verfügbaren Zugriffstypen anzuzeigen, navigieren Sie zu **Community** > **Administration** > **Zugriffstypen**an.

Lösungen für Performance Analytics and Reporting für Communities

Dieses Lösung für Performance Analytics and Reporting enthält vorkonfigurierte Dashboards. Diese Dashboards enthalten Visualisierungen handlungsrelevanter Daten, mit denen Sie Ihre Geschäftsprozesse und -praktiken optimieren können.

Verwenden Sie die Performance Analytics-Widgets im Dashboard, um Daten im Zeitverlauf zu visualisieren, Ihre Geschäftsprozesse zu analysieren, und Verbesserungsbereiche zu

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

identifizieren. Mit Lösungen können Sie mit minimalem Setup Wert von Performance Analytics für Ihre Anwendung erzielen.

Hinweis: Zu den Lösungen gehören einige Dashboards, die standardmäßig inaktiv sind. Sie können diese Dashboards aktivieren, um sie für Endanwender entsprechend Ihren Geschäftsanforderungen sichtbar zu machen.

Um unbegrenzten Zugriff auf alle Funktionen dieses Lösung für Performance Analytics and Reporting zu erhalten, erwerben Sie ein Performance Analytics-Abonnement. Weitere Informationen finden Sie unter Performance Analytics-Abonnement aktivieren .

Um die Lösung für zu aktivieren Communities, Navigiert ein Administrator zu **Systemdefinitionen** > **Plugins** Und aktiviert Performance Analytics – Inhaltspaket – CommunitiesPlugin.

Zugehörige Informationen

Performance Analytics-Abonnement aktivieren

Leistungs-Dashboard für Communities anzeigen

Das Communities-Dashboard zeigt den aktuellen Status der Community-Nutzung, der Mitgliedschaft, der Inhaltstypen und der Aktivität sowie Trends nach Forum und Thema an.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: pa_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Performance Analytics** > **Dashboards**an.
2. Wählen Sie in der Liste aus **Community** > **Communities-Dashboard**an.
   Auf den Registerkarten des Dashboards:
   - Die Inhaltstypen lauten Frage, Antwort, Kommentar, Blog, Video und Dokument.
   - Eine „Social-Media-Aktivität“ ist jede Art von Reaktion (Antwort, Kommentar, Blog, Video oder Dokument) auf ein Thema, die durch einen anderen Benutzer als den Urheber hinzugefügt wird.
   - Daten zur Inhaltsbewertung sind für Inhalte verfügbar, die in den letzten 30 Tagen erstellt wurden.
   - Klicken Sie auf eine Bewertungsliste, um detaillierte Daten oder ein Trenddiagramm anzuzeigen.

Registerkarten, die im Leistungs-Dashboard angezeigt werden

Registerkarte „Übersicht“	Bewertungslisten In jeder Bewertungsliste wird unter der Summe über die gesamte Lebensdauer der Community die prozentuale Änderung im aktuellen Zeitraum angezeigt. ○ Anzahl der aktuellen Mitglieder und Gesamtzahl von Fragen. ○ Prozentsatz der Fragen, die von dem Benutzer, der die Fragen gestellt hat, als **Gelöst** markiert wurden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

	○ Prozentsatz der Fragen, die nicht beantwortet wurden. ○ Gesamtanzahl der Anhänge (Blogs, Videos und Dokumente). Diagramme ○ **Community-Aktivität**: Neue Community-Mitglieder und Gesamtanzahl von Sitzungen im Monat. ○ **Neuer Inhalt** eines beliebigen Typs. ○ **Top-3-Foren und -Themen nach Social-Media-Aktivität**: Themen und Foren, die Antworten von anderen Mitgliedern erhalten haben. Halten Sie den Cursor über einen Bereich, um die Anzahl der Aktivitäten anzuzeigen.
Registerkarte „Inhaltsanalysen“	Für jedes Diagramm können Sie sich auf die beliebtesten Inhaltstypen, Foren und Themen konzentrieren, indem Sie eine **Aufgliederung** auswählen. ○ **Neuer Inhalt** und Anzahl der aktiven Mitglieder, die in den letzten Monaten Inhalte für die ausgewählte Aufgliederung beigesteuert haben. ○ Die Top-10-Elemente mit der höchsten Anzahl von Aufrufen für die ausgewählte Aufgliederung.
Registerkarte „Forumsanalysen“	○ In Heatmaps werden Daten für **Inhalt** (gesamter aktueller Inhaltsumfang), **Ansichten** (Gesamtanzahl eindeutiger Benutzeransichten) und **Social-Media-Aktivität** angezeigt. Foren werden auf der vertikalen Achse aufgelistet, und Inhaltstypen werden auf der horizontalen Achse angezeigt. ○ **Zusätzliche KPIs**: Leistungskennzahldaten für Foren.
Registerkarte „Themenanalyse“	○ In Heatmaps werden Daten für **Inhalt** (gesamter aktueller Inhaltsumfang), **Ansichten** (Gesamtanzahl eindeutiger Benutzeransichten) und **Social-Media-Aktivität** angezeigt. Themen werden auf der vertikalen Achse aufgelistet, und Inhaltstypen werden auf der horizontalen Achse angezeigt. ○ **Zusätzliche KPIs**: Leistungskennzahldaten für Themen.
Registerkarte „Administratoranalysen“	In Heatmaps werden Daten für **Anzahl der verschobenen Beiträge** und **Vorgestellte Inhalte** angezeigt.

Zugehörige Informationen

Performance Analytics-Bewertungslisten

Performance Analytics-Widgets

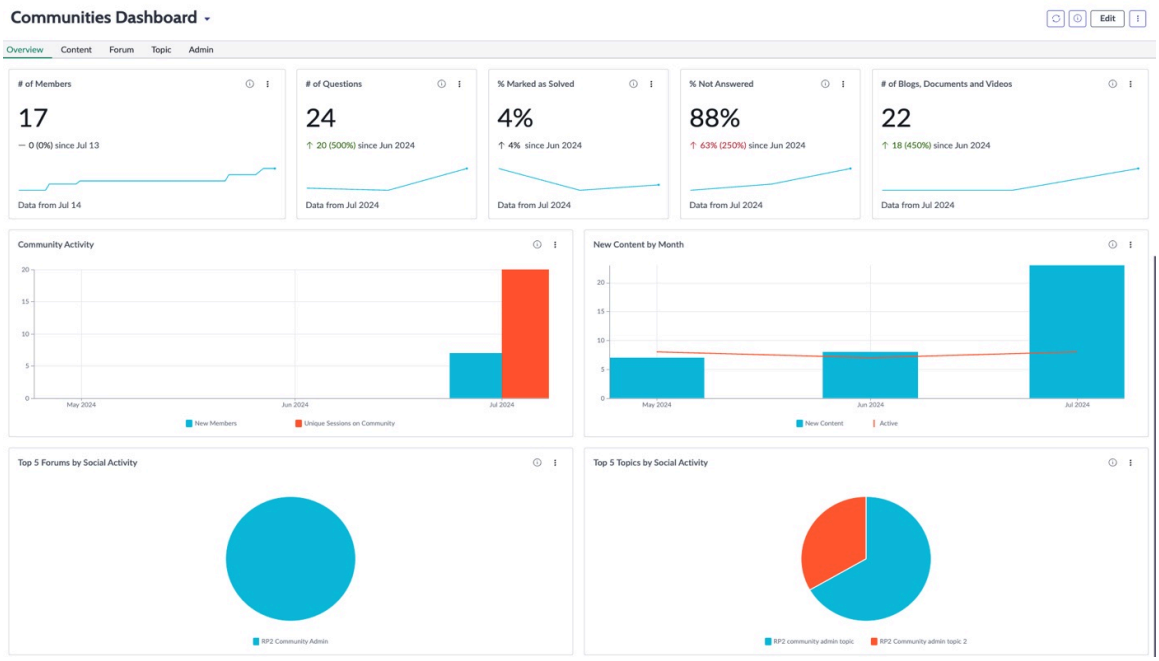
Communities-Dashboard

Das Communities-Dashboard zeigt den aktuellen Status der Community-Nutzung, der Mitgliedschaft, der Inhaltstypen und der Aktivität sowie Trends nach Forum, Thema und Administrator an.

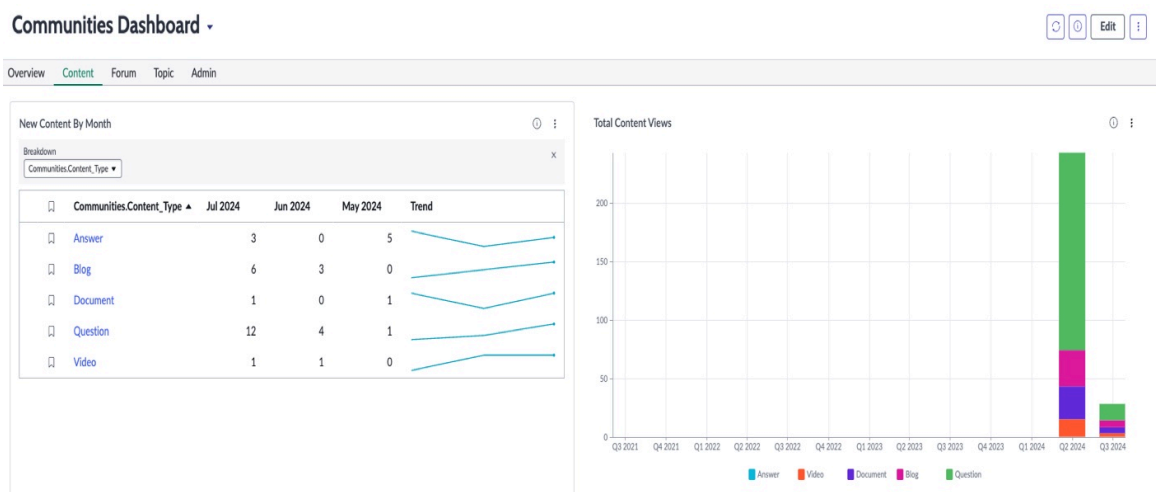
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Greifen Sie auf das Dashboard zu, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Platform Analytics** > **Dashboards**an. Suchen Sie auf der Dashboard-Seite nach Communities-Dashboard.

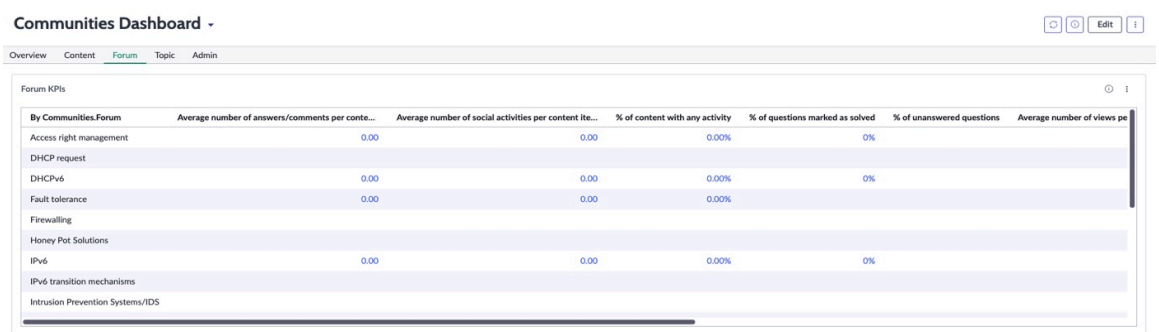
Registerkarte „Übersicht“



Registerkarte „Inhalt“



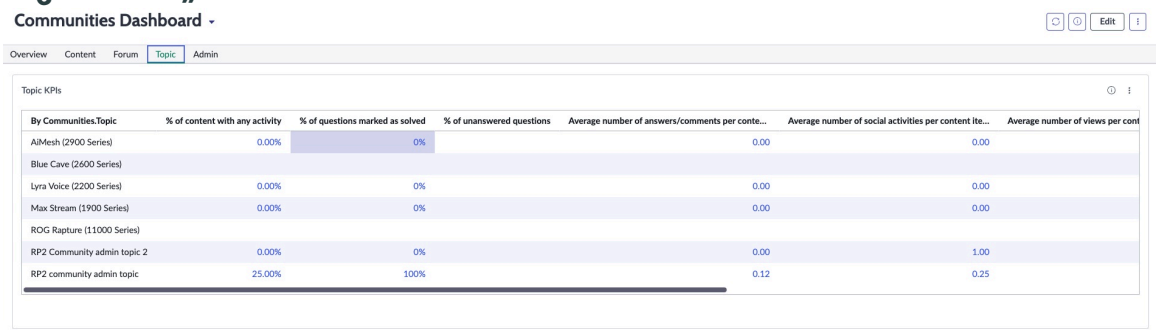
Registerkarte „Forum“



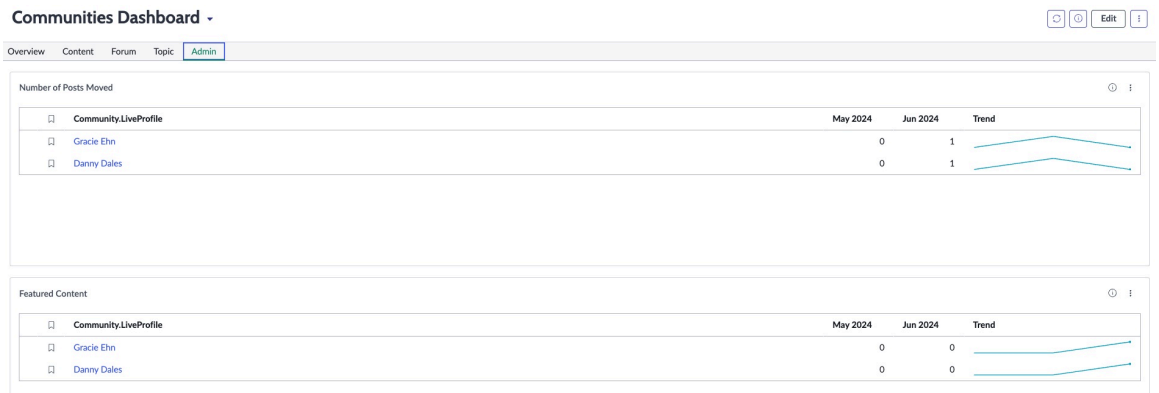
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registerkarte „Thema“



Registerkarte „Administrator“



Endanwender und Rollen

Endbenutzer	Erforderliche Rolle
Community-Moderator	sn_communities.community_moderator
Moderationsadministrator	sn_communities.moderation_admin
Community-Administrator	sn_communities.admin
Forumsadministrator	sn_communities.forum_admin
Forumsmoderator	sn_communities.forum_moderator
Inhaltsersteller	pa_viewer, pa_admin

Indikatoren

Das Communities-Dashboard enthält die folgenden Leistungskennzahlen:

Anzahl der Mitglieder

Die Gesamtanzahl der Mitglieder.

Anzahl von Fragen

Die Anzahl der in den letzten 30 Tagen gestellten Fragen.

% als gelöst gekennzeichnet

Die Anzahl der in den letzten 30 Tagen gestellten Fragen, die als gelöst gekennzeichnet sind.

% nicht beantwortet

Die Anzahl der in den letzten 30 Tagen gestellten Fragen, die nicht beantwortet wurden.

Anzahl der Blogs, Dokumente und Videos

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Anzahl der in den letzten 30 Tagen erstellten Blogs, Dokumente und Videos.

Nicht-Frage-Inhalt

Die Anzahl der geposteten Blogs, Videos und Dokumente.

% mit Aktivität

Der Prozentsatz der primären oder sekundären Community-Inhalte mit mindestens einer Antwort oder einem Feedback.

Durchschnittliche Anzahl von Social-Media-Aktivitäten pro Inhalt

Die durchschnittliche Anzahl der Aktivitäten (Hilfreich-Markierungen, Abgaben von positiven Stimmen, Kommentaren und Antworten) für aktive primäre oder sekundäre Community-Inhalte.

Anzahl der Beitragenden

Die Anzahl der Beitragenden.

Neue Inhalte in diesem Monat

Die Anzahl der neuen Inhaltsbeiträge in den letzten 30 Tagen.

Durchschnittliche Anzahl der Ansichten pro Content

Die durchschnittliche Anzahl der Aufrufe des Inhalts.

Durchschnittliche Anzahl der Kommentare pro Inhalt

Die durchschnittliche Anzahl der Kommentare des Inhalts.

Anzahl der vorgestellten Inhalte

Die Anzahl der Inhaltsbeiträge, die hervorgehoben vorgestellt wurden.

Anzahl der aus Aktivitäten verschobenen Inhalte

Die Anzahl der Inhaltsbeiträge, die aus Aktivitäten verschoben wurden.

Anzahl der Inhalte, die in Aktivitäten verschoben wurden

Die Anzahl der Inhaltsbeiträge, die in Aktivitäten verschoben wurden.

Aufgliederungen

Die folgenden Aufgliederungen gelten für die Indikatoren im Dashboard:

- Communities-Inhaltstyp
- Communities-Forum
- Communities-Thema

Datenvisualisierungen

Die Dashboards enthalten die folgenden Visualisierungen:

Titel	Typ	Beschreibung
Community-Aktivität	Spalte	Anzahl der neuen Community-Mitglieder und die Gesamtanzahl der Sitzungen in der Community pro Monat.
Neue Inhalte nach Monat	Spalte	Anzahl neuer Inhaltsbeiträge pro Monat.
Top-3-Foren nach Social-Media-Aktivität	Tortendiagramm	Foren, die Antworten von anderen Mitgliedern erhalten haben. Eine

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Titel	Typ	Beschreibung
		„Social-Media-Aktivität“ ist jede Art von Reaktion (Antwort, Kommentar, Blog, Video oder Dokument) auf ein Thema, die durch einen anderen Benutzer als den Benutzer, der den Inhalt ursprünglich gepostet hat, hinzugefügt wurde.
Top-3-Themen nach Social-Media-Aktivität	Tortendiagramm	Themen, die Antworten von anderen Mitgliedern erhalten haben.
Neue Inhalte nach Monat	Einzelne Punktzahl	Menge der erstellten neuen Inhalte, Foren und Themen pro Monat. Für jedes Diagramm können Sie sich auf die beliebtesten Inhaltstypen, Foren und Themen konzentrieren, indem Sie eine **Aufgliederung** auswählen.
Gesamte Inhaltsansichten	Spalte	Anzahl der Ansichten für jeden Inhaltstyp pro Monat.
Forum-KPIs	Einzelne Punktzahl	Verschiedene Indikatoren für die Foren.
Thema-KPIs	Einzelne Punktzahl	Verschiedene Indikatoren für die Themen.
Anzahl verschobener Inhalte	Einzelne Punktzahl	Anzahl der Inhaltsbeiträge pro Monat, die von Community-Administratoren und Community-Moderatoren verschoben wurden.
Besondere Inhalte	Einzelne Punktzahl	Anzahl der von verschiedenen Benutzern vorgestellten Beiträge pro Monat.

Social Q&A-Daten nach Communities migrieren

Wenn Sie vorhandene Social Q&A-Inhalte in Communities migrieren möchten, können Sie ein Skript verwenden, um die Daten zu migrieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_communities.admin

Das Plugin „Customer Communities“ (com.sn_customer_communities) muss aktiviert sein.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Korrekturskripts**an.
2. Suchen Sie nach dem Skript `Migrate Social QA to Community`, und öffnen Sie es.
3. Um das Skript zu aktivieren, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Aktiv**, und klicken Sie auf **Aktualisieren**. Das Skript ist standardmäßig deaktiviert.
4. Klicken Sie auf **Korrekturskript ausführen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das Popup-Fenster **Festes Skript ausführen** wird angezeigt.

5. Klicken Sie auf **Im Hintergrund fortfahren**.
   Verwenden Sie diese Option immer für Skripts mit langer Ausführungszeit oder wenn Sie die erwartete Ausführungszeit nicht kennen.
6. Überprüfen Sie den Status des festen Skripts, und überprüfen Sie die Ergebnisse über die zugehörige Liste „Fortschritts-Arbeiter anzeigen“.

Nächste Maßnahme

Überprüfen Sie die folgenden Informationen.

- Für jede Knowledge Base mit Social Q&A-Inhalten wird ein neues Forum erstellt.
- Alle Fragen, Antworten, Kommentare, Hilfreich-Markierungen und positiven Stimmen werden migriert.
- Alle Aufruf-, Antwort- und Kommentaranzahlen werden migriert.
- Die akzeptierte Lösung für eine Frage in Social Q&A ist **Als richtige Antwort markiert** in Communities.
- Social Q&A ist für alle Knowledge Bases deaktiviert, die Social Q&A-Daten enthalten. Social Q&A-Inhalte werden für diese Knowledge Bases nicht mehr angezeigt.

Community-Protokolle anzeigen

Community-Protokolle zeigen Informationen darüber an, wer in einer Community Inhalte angezeigt oder gesucht hat. Die Listenansicht zeigt alle Protokolleinträge an, sofern nicht gefiltert wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_communities.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Community** > **Administration** > **Suchprotokolle** Oder **Protokolle Anzeigen** .
2. Zeigen Sie die Protokolle an.

Community-Protokolle

Log	Beschreibung
Suchprotokoll	Zeigen Sie an, wer wo in einer Community was gesucht hat.
Protokoll anzeigen	Zeigen Sie an, wer wo in einer Community was angezeigt hat.

Tabellen mit Community-Feedback und Lesezeichen anzeigen

Zeigen Sie Tabellen mit Feedback und Lesezeichen an, um anzuzeigen, welche Community-Inhalte Feedback erhalten haben oder mit Lesezeichen versehen wurden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_communities.admin, sn_communities.community_moderator, sn_communities.moderation_admin, sn_communities.forum_admin oder sn_communities.forum_moderator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Community** > **Feedback**an.
2. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus.
   - Klicken Sie auf **Feedback**, um den Inhalt, zu dem Feedback abgegeben wurde, den Typ des Feedbacks und den Autor anzuzeigen.
   - Klicken Sie auf **Lesezeichen**, um den Inhalt, der mit einem Lesezeichen versehen wurde, und den entsprechenden Benutzer anzuzeigen.

Fall aus einer Diskussion erstellen

Um Ihre internen Experten dazu zu veranlassen, auf Diskussionsthemen zu antworten, können Sie Fälle anhand von Fragen der Community erstellen.

Um Fälle aus Community-Fragen erstellen zu können, muss das Plugin „Customer Service Management“ (com.sn_customerservice) aktiviert sein.

Diese Funktion ist für Fragen verfügbar, die von Community-Benutzern veröffentlicht wurden, die auch Kontakte oder Verbraucher in der Anwendung Customer Service Management sind. Die Fragen können beantwortet oder unbeantwortet sein.

Hinweis: Fälle können nur aus Fragen erstellt werden.

Zwei Gruppen von Benutzern können Fälle aus Fragen erstellen:

- Kundenservice-Mitarbeiter, Verbraucherservice-Mitarbeiter und Kundenservice-Manager.
- Benutzer mit der Rolle sn_customerservice.proxy_case_creator. Community-Administratoren und Community-Moderatoren übernehmen diese Rolle.

Fallerstellung aus Diskussion verwalten

Konfigurieren Sie Parameter für den anhand der Community-Diskussion generierten Fall, sodass er entsprechend weitergeleitet werden kann.

Zum Erstellen eines Falls aus einer Diskussion muss eine Konfiguration vorliegen, die Informationen aus der Frage in der Community den Feldern im Formular „Fall“ zuordnet. Die Konfiguration **Fall erstellen** ist in der Funktion enthalten. Diese Konfiguration definiert die Quell- und Zieltabellen und ordnet Quellfelder Zielfeldern zu. Sie ist in der Tabelle „CSM-Tabellenzuordnung“ [csm_table_map] gespeichert. Der Systemadministrator kann diese Konfiguration nach Bedarf ändern.

Die Konfiguration **Fall erstellen** verwendet die Tabelle „Social Q&A Frage“ [kb_social_qa_question] als Quelltabelle und die Tabelle „Fall“ [sn_customerservice_case] als Zieltabelle. Sie enthält die folgenden Zuordnungsinformationen.

Formular „Konfiguration der Zuordnungsinformationen“

Frageninformationen	Fallinformationen
Frage	Kurzbeschreibung
Verfasser der Frage	Kontakt oder Verbraucher
Account des Fragenverfassers	Account
Geöffnet von	Angemeldeter Community-Benutzer

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Konfiguration der Zuordnungsinformationen“ (Fortsetzung)

Frageninformationen	Fallinformationen
Priorität	Niedrig (Priorität = 4)
Kanal	Community

Um weitere Zuordnungen zwischen diesen Tabellen zu konfigurieren, fügen Sie die zusätzlichen Felder der Konfiguration **Fall erstellen** in der Tabelle „CSM-Tabellenzuordnung“ hinzu. Fügen Sie diese Felder nach Bedarf dem Datensatzersteller **Fall aus Frage erstellen** hinzu.

Wissenssammlung aktivieren

Konfigurieren Sie die Sammlung von Wissen aus einer Community, um unstrukturierte Konversationen in strukturierte Wissensartikel zu konvertieren und die Informationen leichter zugänglich zu machen.

Community-Administratoren führen die folgenden Aufgaben aus, um das Sammeln von Wissen zu konfigurieren.

- Sie aktivieren das Plugin „Knowledge Management Service Portal“ (com.snc.knowledge_serviceportal).
- Sie fügen einem Forum eine Knowledge Base hinzu, um den Wissensartikel in einer bestimmten Knowledge Base zu speichern.

  Hinweis: Sie können einem Forum nur eine Knowledge Base hinzufügen. Dieselbe Knowledge Base kann für mehrere Foren verwendet werden.

- Sie fügen einem Forumsthema eine Wissenskategorie hinzu, um die gesammelten Inhalte zu kategorisieren.

Communities-Plugins aktivieren

Aktivieren Sie das Plugin „Customer Communities“, um die Anwendung Communities zu verwenden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_communities.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Communities ist für Kunden verfügbar, die:

- für die Anwendung Customer Service Management lizenziert sind.
- für HR-Servicebereitstellung lizenziert sind.

Um Communities zu aktivieren, aktivieren Sie das Plugin „Customer Communities“ (com.sn_customer_communities). Dieses Plugin ist standardmäßig nicht aktiv.

Wenn Sie das Plugin „Customer Communities“ aktivieren, werden automatisch die folgenden Plugins aktiviert:

- External User Registration (com.sn_external_user_register)
- Communities (com.sn_communities)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Gamification (com.snc.gamification)
- Subscriptions and Activity Feed Framework (com.snc.activity_subscriptions)

Um Communities-Demodaten zu aktivieren, aktivieren Sie das Plugin „Communities Demo Data“ (com.sn_communities_demo).

Um das Communities-Dashboard zu aktivieren, aktivieren Sie das Plugin „Performance Analytics – Content Pack – Communities“ (com.snc.pa.communities).

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Plugins**an.
2. Suchen Sie nach dem Plugin com.sn_communities.
3. Klicken Sie auf **Installieren**.
4. Klicken Sie im Fenster „Plugin aktivieren“ auf **Aktivieren**.

Community-Setup-Anleitung für Administratoren

Definieren Sie Ihre Anforderungen für Community- und Forums-Stakeholder, und richten Sie Foren für Community-Benutzer ein, um mit der Erstellung von Inhalten zu beginnen.

Anforderungen

Die zum Definieren von Anforderungen und zum Einrichten von Foren erforderlichen Rollen lauten sn_communities.admin oder sn_communities.forum_admin.

Bevor Sie beginnen

Treffen mit Stakeholdern

Stakeholder und Verantwortung

Stakeholder	Verantwortlichkeiten
Forumsadministratoren	Definieren und überwachen die Forumprozesse für den täglichen Betrieb im Zusammenhang mit Themenerstellung, Benutzerverwaltung und Moderation.
Community-Administratoren	Konfigurieren erweiterte Einstellungen für Communities-Funktionen.
Community-Benutzer	Tragen Inhalte in Form von Fragen, Antworten, Blogs und Kommentaren bei.

Community-Anforderungen gemeinsam mit Stakeholdern bestimmen

- Wer sind die Verbraucher der Community-Inhalte?
- Welche Inhaltstypen können Benutzer als Beitrag erstellen?
- Wer kann Inhalt beitragen, und wer soll nur Lesezugriff haben?
- Wie sollen die Namen der ersten Foren lauten?
- Wie sollen in diesen Foren die Namen der ersten Themen lauten?
- Welche Schlüsselwörter sollen gesperrt werden?

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wie soll das System Inhalt und Benutzer moderieren?
- Was sollen die Standardbenachrichtigungen sein, die Benutzer für verschiedene Community-Aktivitäten erhalten?

Beschreibung

Die folgenden Schritte dienen als Orientierungshilfe zum Einrichten Ihrer Community.

1. **Forumsbenutzer erstellen**: Forumsbenutzer erstellen, um damit Mitgliedschaften für ein Forum zu definieren.
2. **Berechtigung erstellen**: Eine Berechtigung erstellen, um den Zugriff eines Benutzers auf ein Forum und dessen Inhaltstypen zu definieren.
3. **Zugriffs- und Inhaltstypen für Ihre Berechtigung hinzufügen**: Zugriffstypen zu einer Berechtigung hinzufügen, um den Zugriff zu bestimmen, den Benutzer für bestimmte Foren und Inhalte haben.
4. **Forum erstellen**: Forum erstellen, um Benutzern die Veröffentlichung von Inhalten zu ermöglichen und das Forum so zu konfigurieren, dass registrierte Benutzer die Teilnahme anfragen können.
5. **Inhaltstypen für ein Forum konfigurieren**: Inhaltstypen für ein Forum konfigurieren, um zu definieren, welche Inhaltstypen in einem bestimmten Forum verwendet werden sollen.
6. **Forumsberechtigung erstellen**: Forumsberechtigung erstellen, indem Sie einem Forum einen Forumsbenutzer und eine Berechtigung hinzufügen.

Führen Sie bei Bedarf die folgenden Aktionen aus:

Benutzer zu einem Forum einladen

Benutzer zur Mitgliedschaft im Forum einladen, um ein größeres Engagement in der Community zu fördern.

Berechtigungsausnahmen erstellen

Eine Berechtigungsausnahme erstellen für Benutzer, die bestimmte Berechtigungen für ein Forum benötigen.

Berechtigungen kopieren

- Berechtigungen aus einem Forum kopieren, um alle Berechtigungen und Inhaltstypen von einem Forum in ein anderes zu kopieren.
- Berechtigungen aus einem übergeordneten Forum kopieren.

Benutzerberechtigungen debuggen

Benutzerberechtigungen debuggen, um Probleme mit dem Benutzerzugriff auf Foren zu untersuchen und zu diagnostizieren.

Nächste Schritte

-Thema erstellen für Benutzer, um Content zu erstellen und zu teilen.

Thema zu Forum hinzufügen, damit Benutzer Inhalte mit diesem Thema verknüpfen können.

Communities moderieren, um die Moderation von Inhalten und Benutzern im System einzurichten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Guided Setup zur Implementierung von Communities verwenden

Das Guided Setup für Communities bietet eine Reihe von Aufgaben, die Sie beim Konfigurieren von Communities in Ihrer ServiceNow-Instanz unterstützen. Navigieren Sie zum Öffnen des geführten Setups von Communities zu **Community** > **Administration** > **Geführtes Setup**an.

Mehr Informationen zur Nutzung der Anwenderoberfläche des geführten Setups finden Sie unter Geführtes Setup verwenden .

Community-Inhaltstypen konfigurieren

Konfigurieren Sie für die Community Inhaltstypen, z. B. Videos und Blogs.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_communities.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können Inhaltstypen sowohl auf Forums- als auch auf Community-Ebene konfigurieren. Auf Community-Ebene sind Inhaltstypen standardmäßig aktiv. Je nach Anforderungen können Sie Inhaltstypen deaktivieren.

Prozedur

1. Um Inhaltstypen auf Community-Ebene zu konfigurieren, navigieren Sie zu **Community** > **Administration** > **Inhaltstypen**an.
2. Klicken Sie auf einen Inhaltstyp.
3. Um einen Inhaltstyp zu deaktivieren, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen „Aktiv“.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
   Der Inhaltstyp ist für die Community nicht mehr sichtbar.
5. Um Inhaltstypen auf Forenebene zu konfigurieren, navigieren Sie zu **Community** > **Administration** > **Foren**an.
6. Klicken Sie auf ein Forum.
7. Klicken Sie auf die zugehörige Liste **Inhaltstypen**.
8. Doppelklicken Sie in der Spalte „Aktiv“ in eine Zeile.
9. Um einen Inhaltstyp zu aktivieren, wählen Sie **True** aus.
10. Um einen Inhaltstyp zu deaktivieren, wählen Sie **False** aus.

Zugehörige Informationen

Community-Inhaltstypen

Videoquellen für eine Community konfigurieren

Konfigurieren Sie zusätzliche Quellen, die zum Hochladen von Videos in die Community verwendet werden können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_communities.admin

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Community** > **Administration** > **Videokonfiguration**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.
   Eine Feldbeschreibung finden Sie unter Formularfelder „Videokonfigurationen“.
4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Community-Foren konfigurieren

Ein Forum ist ein Ort, an dem Benutzer Inhalte teilen, Notizen austauschen, Fragen stellen und beantworten können usw. Bevor Community-Benutzer Inhalte beisteuern können, konfigurieren Sie ein Forum mit Inhaltstypen und Berechtigungen, und erstellen Sie Themen bzw. fügen einem oder mehreren Foren Themen hinzu.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_communities.admin oder sn_communities.forum

_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ein Forum ist der Container für von Benutzern erstellte Inhalte. Ein Forum muss mit Inhaltstypen und Berechtigungen konfiguriert werden, bevor Benutzer Inhalte als Beiträge veröffentlichen können. Mit dem Feld **Übergeordnet** können Foren hierarchisch organisiert werden. Sobald Foren eingerichtet sind, werden sie abhängig von den Benutzerberechtigungen auf der Community-Homepage angezeigt.

Ein Thema ist ein Interessenbereich, über den Benutzer diskutieren können. Themen sind auf der Community-Homepage sichtbar und werden auch in Foren angezeigt. Mit dem Feld **Übergeordnet** können sie hierarchisch organisiert werden.

- Der Community-Administrator erstellt Themen und kann ein Thema einem oder mehreren Foren zuweisen.
- Forumsadministratoren können Themen ihren eigenen Foren zuweisen.
- Wenn ein Benutzer Zugriff auf ein bestimmtes Forum hat, hat er auch Zugriff auf alle zugehörigen Themen.

Prozedur

Konfigurieren Sie mindestens einen der folgenden Aspekte für Community-Foren und -Themen.

Forum erstellen

Erstellen Sie ein Forum, um Benutzern einen Ort bereitzustellen, an dem sie Inhalte teilen können. Sie können Foren so konfigurieren, sodass registrierte Community-Benutzer um Mitgliedschaft bitten müssen, um Zugriff zu erhalten. Sie können Foren auch so konfigurieren, dass unstrukturierte Konversationen in strukturierte Wissensartikel umgewandelt werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_communities.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Foren können folgendermaßen konfiguriert werden:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Optionen, die in der Forumskonfiguration enthalten sind

Öffentlich	Sichtbar für alle Benutzer, auch nicht angemeldete Benutzer. Alle Benutzer verfügen über Zugriff der Stufe **content_read**, um in öffentlichen Foren Fragen zu stellen und zu beantworten. Konfigurieren Sie öffentliche Foren, indem Sie einen Forumsbenutzer vom Typ „Öffentlich“ hinzufügen.
Privat	Nur für Benutzer sichtbar, denen im Forum die erforderlichen Berechtigungen zugewiesen wurden. Konfigurieren Sie private Foren, indem Sie einen Forumsbenutzer vom Typ „Benutzerdefiniert“ hinzufügen und diesem Forumsbenutzer bestimmte Benutzer oder Benutzergruppen hinzufügen.
Mitgliedschaft	Der Forentitel ist für registrierte Benutzer der Community sichtbar. Community-Benutzer müssen die Mitgliedschaft anfordern, um vollständigen Zugriff auf den Inhalt des Forums zu erhalten. Konfigurieren Sie Mitgliedschaftsforen, indem Sie das Kontrollkästchen **Mitgliedschaft für dieses Forum aktivieren** aktivieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Community** > **Administration** > **Foren**an.
2. Klicken Sie in der Liste „Foren“ auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im aus **Neuer Datensatz des Forums** Formular.
   Eine Feldbeschreibung finden Sie unter Forumsformularfelder.
4. Um registrierten Forumsbenutzern zu ermöglichen, ein Forum anzuzeigen und die Aufnahme darin zu beantragen, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Mitgliedschaft für dieses Forum aktivieren**, und führen Sie die folgenden Schritte aus.

   a. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Header des Formulars, und wählen Sie **Speichern** aus.
   Dem Forum werden in der zugehörigen Liste **Forumsberechtigungen** zwei Standardberechtigungen hinzugefügt.

   - **Standardberechtigung für Mitgliedschaften**: Lese- und Schreibzugriff auf Fragen und Antworten für Benutzer, die Mitglieder des Forums sind.
   - **Forum sichtbar**: Lesezugriff auf den Namen und die Beschreibung des Forums für registrierte Benutzer. Um auf Inhalte zugreifen zu können, müssen Benutzer eine Forumsmitgliedschaft beantragen.

   b. Bei Bedarf können Sie eine neue Forumsberechtigung hinzufügen und sie mit der Eigenschaft sn_communities.default_permission_for_forum_memberships als Standard festlegen.

   Example
   Wenn Sie möchten, dass öffentliche Benutzer Inhalte im Forum anzeigen können, um das Interesse für eine Mitgliedschaft zu wecken, erstellen Sie wie folgt eine Forumsberechtigung:

   - **Forumsbenutzer**: **Öffentlich**
   - **Berechtigung**: **Frage & Antwort lesen**

   c. In **Genehmigungs-Flow für Mitgliedschaft** Führen Sie eine der folgenden Optionen aus.

Option	Bezeichnung
Verlassen Sie die Genehmigungs-Flow für Mitgliedschaft Feld leer.	Mitgliedschaftsanfragen an das Forum werden automatisch genehmigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Bezeichnung
Wählen Sie den vorkonfigurierten Genehmigungs-Flow aus Genehmigung Der Forumsmitgliedschaft .	Eine Aufgabe wird erstellt und zur Genehmigung an die Community oder den Forumsadministrator gesendet.
Wählen Sie einen von Ihnen erstellten Flow aus.	Eine Aufgabe wird erstellt und zur Genehmigung an die in Ihrem Flow definierten Anwender gesendet.

5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Zugehörige Informationen

Thema zu Forum hinzufügen

Community-Inhaltstypen konfigurieren

Forumsberechtigung erstellen

Inhaltstypen für ein Forum konfigurieren

Definieren Sie, welche Inhaltstypen in einem bestimmten Forum verwendet werden sollen, und ordnen Sie einen Workflow zu, sodass Inhalte geprüft werden, bevor sie anderen Community-Benutzern angezeigt werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_communities.forum_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Community** > **Administration** > **Foren**an.
2. Klicken Sie auf ein Forum.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Inhaltstypen** auf **Neu**.
4. Wählen Sie in der Liste Inhaltstypen einen **Inhaltstyp** aus.
5. Wählen Sie eine aus **Genehmigungs-Flow** .
   Wenn Sie sich vor dem Zurich-Release angemeldet haben, werden zwei Felder angezeigt: **Genehmigungs-Flow** Und **Genehmigungs-Workflow** . Es wird empfohlen, nur eine davon festzulegen. Die **Genehmigungs-Flow** Die Feldeinstellung hat Vorrang, wenn beide festgelegt sind.
6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnis

Der ausgewählte Inhaltstyp wird der zugehörigen Liste **Inhaltstypen** im Forum hinzugefügt. Die folgenden sekundären Inhaltstypen werden beim Erstellen eines primären Inhaltstyps automatisch hinzugefügt.

Inhaltstypen, die in einem Forum enthalten sind

Primärer Inhaltstyp	Sekundärer Inhaltstyp
Frage	Antwort
Blog, Dokument, Event, Video	Anmerkung

Benutzer zur Mitgliedschaft im Forum einladen

Laden Sie Benutzer ein, Mitglieder eines bestimmten Forums zu werden, um ein größeres Engagement in der Community zu fördern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_communities.admin oder sn_communities.forum_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Community** > **Foren**an.
2. Wählen Sie in der Liste ein Forum aus, das für Mitgliedschaft konfiguriert wurde.
3. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Benutzer zur Registrierung bei diesem Forum einladen**.
4. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um interne und externe Benutzer einzuladen.

   a. Wenn die Benutzer, an die die E-Mail-Einladung gesendet werden soll, intern sind, klicken Sie auf **Benutzer bearbeiten**.

   b. Wenn die Registrierung für externe Benutzer aktiviert ist, wird das Feld **E-Mail-Adresse eingeben** angezeigt.

      Geben Sie die E-Mail-Adressen der externen Benutzer ein, an die die E-Mail-Einladung gesendet werden soll.

   Sie können sowohl interne als auch externe Benutzer für Ihre E-Mail-Einladung eingeben.
5. Geben Sie **Kommentare** ein, um den Text in der E-Mail-Einladung zu personalisieren.
6. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Eine E-Mail wird generiert und an die Benutzer in der Liste gesendet. Die Genehmigung der Mitgliedschaft, die aus einer E-Mail-Einladung resultiert, ist vom im Forum festgelegten Genehmigungs-Workflow abhängig. Sie können alle E-Mail-Einladungen im Forum in der zugehörigen Liste **E-Mail-Einladungen zum Forum** anzeigen.

Forumsmitgliedschaften genehmigen

Verwalten Sie Forenmitgliedschaftsgenehmigungen, wenn registrierte Benutzer aus der Community um Mitgliedschaft in einem Forum bitten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_communities.admin oder sn_communities.forum_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Es gibt zwei Möglichkeiten, Forumsmitgliedschaften zu genehmigen.

Prozedur

1. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.
   - Navigieren zu **Community** > **Foren**an.
     a. Wählen Sie in der Liste ein Forum aus, das für Mitgliedschaft konfiguriert wurde.
     b. Klicken Sie auf die zugehörige Liste **Mitgliedschaft – Genehmigungen**.
   - Navigieren zu **Self-Service** > **Meine Genehmigungen.**
2. Nehmen Sie die Mitgliedschaftsanfrage an, oder lehnen Sie sie ab.
   Für jede Aufgabe ist nur eine Genehmigung erforderlich.
   Sobald die Aufgabe genehmigt oder abgelehnt wurde, wird eine E-Mail-Benachrichtigung an den Benutzer gesendet.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

-Thema erstellen

Erstellen Sie für Benutzer ein Thema zum Erstellen und Freigeben von Inhalten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_communities.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Community** > **Administration** > **Themen**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.
   Eine Feldbeschreibung finden Sie unter Themenformularfelder.
4. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Das Thema wird erstellt und der Themenliste hinzugefügt.

Nächste Maßnahme
Fügen Sie einem Forum ein Thema hinzu. Details finden Sie unter Thema zu Forum hinzufügen.

Thema zu Forum hinzufügen

Fügen Sie einem Forum ein Thema hinzu, damit Benutzer diesem Thema Inhalte zuordnen können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_communities.forum_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Ein Thema kann zu mehreren Foren gehören.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Community** > **Administration** > **Foren**an.
2. Klicken Sie in der Liste auf den Namen des Forums.
3. Klicken Sie auf die zugehörige Liste **Forumthemen** .
4. Klicken Sie auf **Neu**.
5. Wählen Sie in der Liste **Thema** ein Thema aus.
6. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Das ausgewählte Thema wird der Liste „Forumthemen“ im Forum hinzugefügt. Das Thema steht Benutzern in diesem Forum zur Verfügung.

Themen in einer Community deaktivieren

Deaktivieren Sie die Themenfunktion, damit keine Themeninformationen in Ihrer Community sichtbar sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_communities.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Der Administrator kann die Eigenschaft `sn_communities.enable_topics` ändern, sodass alle Themeninformationen in der Community ausgeblendet sind. Die Daten werden nicht gelöscht.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Geben Sie sys_properties.list im Filternavigator ein, und suchen Sie nach der Eigenschaft *sn_communities.enable_topics*.
2. Geben Sie in das Feld **Wert** den Wert false ein.
3. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
   - Im **Aktivitäts-Feed** oder unter **Benachrichtigungen und Abonnements** werden keine Themeninformationen angezeigt.
   - Auf den Zielseiten **Foren** und **Themen** werden keine Themeninformationen angezeigt.
   - Auf Gamification-Seiten und -Widgets werden keine Themeninformationen angezeigt.
   - Beim Erstellen, Bearbeiten und Anzeigen von Inhalten werden keine Themenfelder angezeigt.
   - Themen werden nicht auf der Suchergebnisseite angezeigt.

Ein Unterforum erstellen

Erstellen Sie ein Unterforum, und ordnen Sie es einem übergeordneten Forum zu, um eine Forumshierarchie einzurichten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_communities.forum_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
In Communities gibt es zwei Möglichkeiten, um ein Unterforum zu erstellen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Community** > **Administration** > **Foren**an.
   - Klicken Sie auf der Seite „Forenliste“ auf **Neu**.
   - Suchen Sie das Forum, in dem Sie ein Unterforum erstellen möchten, klicken Sie auf seinen Namen, und klicken Sie dann auf die zugehörige Liste **Unterforen** .
2. Füllen Sie die Felder im aus **Neuer Datensatz des Forums** Formular.
   Eine Feldbeschreibung finden Sie unter Forumsformularfelder.

Ergebnis
Die Forumshierarchie von Foren und Unterforen wird auf der Community-Startseite, der Zielseite des Forums, beim Erstellen von Fragen, Blogs und Events und in den Suchfiltern angezeigt.

Forumsinhalte verschieben

Sie können Inhalts-Posts der Community von einem Forum in ein anderes verschieben.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_communities.admin, sn_communities.community_moderator, sn_communities.forum_admin, sn_communities.forum_moderator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Der Zugriff auf Inhalte basiert auf Berechtigungen für ein bestimmtes Forum. Wenn Inhalte verschoben werden, verlieren der Autor des Inhalts und andere Community-Benutzer möglicherweise den Zugriff darauf, je nachdem, welche Forumsberechtigungen sie haben.

Hinweis: Inhalte im Entwurfsstatus können nicht verschoben werden. Wenn der Inhaltstyp im neuen Forum nicht unterstützt wird, kann er nicht verschoben werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

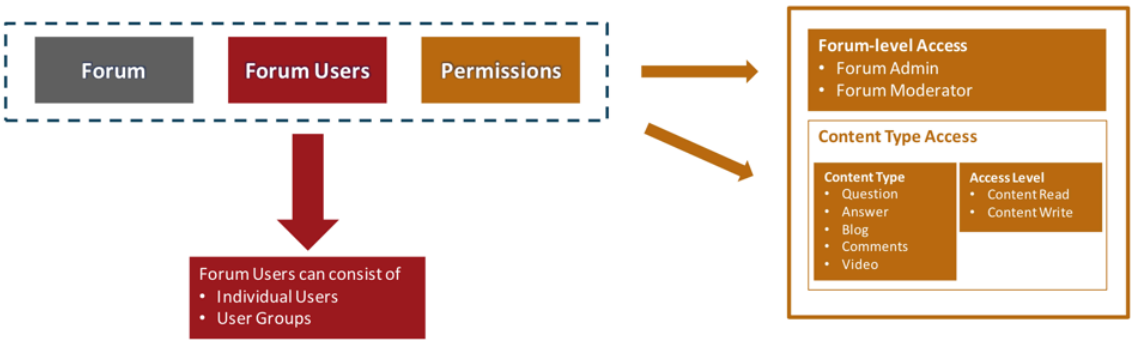
Prozedur

1. Navigieren Sie zur Community-Homepage.
2. Klicken Sie auf den Inhalt, den Sie verschieben möchten.
3. Klicken Sie auf **...** und dann auf **Bearbeiten**.
4. Wählen Sie das Forum aus, in das Sie den Inhalt verschieben möchten.
5. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Eine E-Mail-Benachrichtigung wird an den Autor des Inhalts, an die Abonnenten des Inhalts und an die Abonnenten des Forums gesendet.

Forums- und Benutzerberechtigungen verwalten

Forums- und Community-Administratoren können Benutzern und Gruppen von Benutzern unterschiedliche Zugriffsebenen für Foren und Forumsinhalte gewähren.

Es gibt drei Komponenten, die die Sicherheitseinstellungen für Foren bilden: Forumsbenutzer, Berechtigungen und Foren.



Forumsbenutzer

Forumsbenutzer sind logische Gruppen von Benutzern, Benutzergruppen oder beidem. Diese Gruppe wird verwendet, um Mitgliedschaften für ein Forum zu definieren.

Berechtigungen

Eine Berechtigung ist eine Kombination aus:

- Zugriffstypen für ein Forum
- Zugriffstypen für einen bestimmten Inhaltstyp

Foren

Ein Forum ist der Container für von Benutzern erstellte Inhalte. Ein Forum muss mit Inhaltstypen und Berechtigungen konfiguriert werden, bevor Benutzer Inhalte als Beiträge veröffentlichen können.

Sie können eigene Berechtigungen erstellen oder eine der Standardberechtigungen verwenden, die in der Anwendung Communities verfügbar sind.

Standardberechtigungen

Berechtigung	Beschreibung
Blog lesen	Lesezugriff auf Blogs.

Automatische Übersetzung

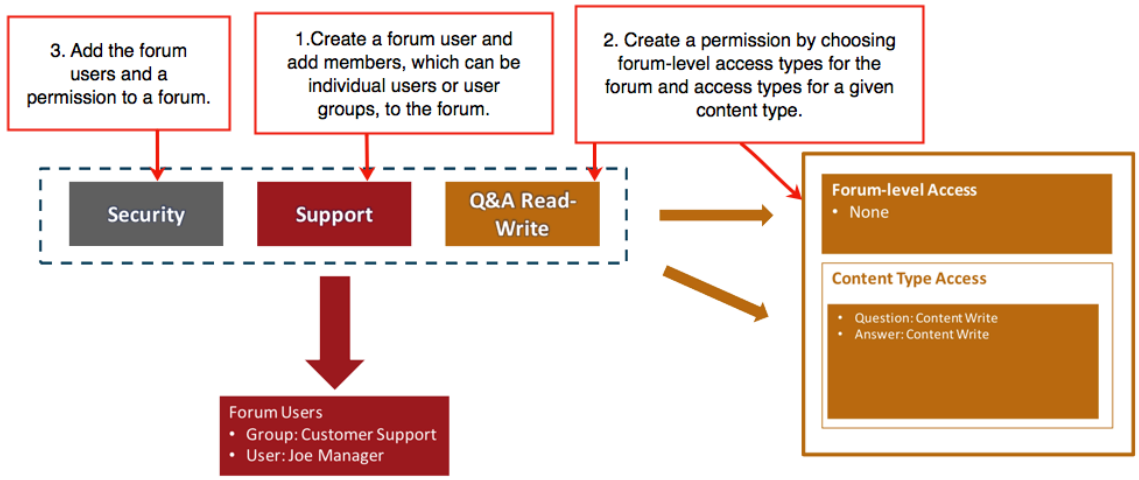
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Standardberechtigungen (Fortsetzung)

Berechtigung	Beschreibung
Blog lesen und Kommentar schreiben	Lesezugriff auf Blogs und Schreibzugriff auf Kommentare.
In Blog schreiben	Schreibzugriff auf Blogs.
Blog schreiben und Kommentar schreiben	Schreibzugriff auf Blogs und Kommentare.
Standardberechtigung für Mitgliedschaften	Standardberechtigungen für Foren, für die **Mitgliedschaft für dieses Forum aktivieren** aktiviert ist.
Standardberechtigungen für öffentlichen Benutzer	Öffentlicher Zugriff auf Foren.
Standardberechtigungen für registrierten Benutzer	Berechtigungen für registrierte und angemeldete Benutzer.
Dokument lesen und Kommentar schreiben	Lesezugriff auf Dokumente und Schreibzugriff auf Kommentare.
Dokument schreiben und Kommentar schreiben	Schreibzugriff auf Dokumente und Kommentare.
Event lesen und Kommentar schreiben	Lesezugriff auf Events und Schreibzugriff auf Kommentare.
Event schreiben und Kommentar schreiben	Schreibzugriff auf Events und Kommentare.
Forenadministrator	Vollständiger Zugriff auf ein Forum.
Forumsmoderator	Moderationszugriff auf ein Forum.
Forumsname und -beschreibung lesen	Lesezugriff auf den Namen und die Beschreibung eines Forums. Für den Zugriff auf Inhalte und Themen sind andere Berechtigungen erforderlich.
Vollständiger Zugriff	Schreib- und Lesezugriff auf alle Inhaltstypen.
Frage und Antwort lesen	Lesezugriff auf Fragen und Antworten.
Frage und Antwort schreiben	Schreibzugriff auf Fragen und Antworten.
Frage schreiben	Schreibzugriff auf Fragen.
Video lesen und Kommentar schreiben	Lesezugriff auf Videos und Schreibzugriff auf Kommentare.
Video schreiben und Kommentar schreiben	Schreibzugriff auf Videos und Kommentare.

Um Benutzern und Benutzergruppen Berechtigungen zuzuweisen, erstellen Sie Zuordnungen zwischen Forumsbenutzern und Berechtigungen für ein bestimmtes Forum.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Hinweis: Forumsberechtigungen werden nicht in die Forumshierarchie übernommen. Jedes Unterforum muss mit eigenen Berechtigungen und Inhaltstypen konfiguriert werden.

- Sie können Forumsbenutzer und Berechtigungen in mehreren Foren verwenden.
- Sie können einem Forum mehrere Forumsbenutzer und Berechtigungen hinzufügen.
- Sie können Berechtigungen aus einem übergeordneten Forum in ein untergeordnetes Forum oder aus einem völlig anderen Forum kopieren.
- Sie können auch benutzerspezifische Berechtigungsausnahmen definieren und Benutzerberechtigungen debuggen.

Forumsbenutzer erstellen

Sie können Forumsbenutzer erstellen, die Sie dann zur Definition von Mitgliedschaften in einem Forum verwenden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_communities.forum_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ein Forenbenutzer entspricht einer Gruppe von Benutzern und Benutzergruppen. Forumsbenutzer können wiederverwendet werden. Mehrere Forumsbenutzer können in jedem gegebenen Foren verwendet werden.

Hinweis: Überprüfen Sie vor Erstellung eines Forumsbenutzers, ob ein bestehender Forumsbenutzer Ihren Anforderungen entspricht.

Arten von Forumsbenutzern

Öffentlich	Öffentliche Benutzer können die Community anzeigen, ohne sich anzumelden. Standardmäßig verfügen öffentliche Benutzer über den Zugriff **content_read** auf Fragen und Antworten in öffentlichen Foren.
Registriert	Benutzer, die sich bei der Community registriert und die Nutzungsbedingungen akzeptiert haben. Sobald sie sich angemeldet haben, hängt ihr Zugriff auf Inhalte von Foren von den für die verschiedenen Foren eingerichteten Berechtigungen ab.
Benutzerdefiniert	Bestimmte Anwender und Anwendergruppen, die dem aktuellen Forenanwender als Mitglieder hinzugefügt werden.
Mitgliedschaft	Eine Gruppe von Mitgliedern, die einem bestimmten Forum beigetreten sind. Sobald sie sich angemeldet haben, hängt ihr Zugriff

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Arten von Forumsbenutzern (Fortsetzung)

	auf Foren von den für die verschiedenen Foren eingerichteten Berechtigungen ab.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Community** > **Administration** > **Forumanwender**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Forumsbenutzer“

Feld	Beschreibung
Name	Der Name des Benutzers.
Beschreibung	Die Beschreibung des Benutzers.
Benutzertyp	Der Typ des Benutzers.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Der Forumsbenutzer wird erstellt und der Liste „Forumsbenutzer“ hinzugefügt.

Mitglieder zu einem Forumsbenutzer hinzufügen

Fügen Sie einem Forumsbenutzer Mitglieder hinzu. Bei Mitgliedern kann es sich um einzelne Benutzer oder Benutzergruppen handeln.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_communities.forum_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Community** > **Administration** > **Forumanwender**an.
2. Klicken Sie auf den Forumsbenutzer, dem Mitglieder hinzugefügt werden sollen.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Mitglieder“ auf **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Mitglieder“

Feld	Beschreibung
Forumsbenutzer	Der Name des Forumsbenutzers. Der Name wird automatisch ausgefüllt.
Mitgliedschaftstyp	Der Mitgliedschaftstyp. Wählen Sie entweder **Benutzer** oder **Gruppe** aus.
Mitglied	Benutzer oder Benutzergruppe, der bzw. die dem Forumsbenutzer hinzugefügt werden soll. Wenn Sie ausgewählt haben **Mitgliedschaftstyp** > **Anwender**,

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Tabellenname Wird automatisch mit ausgefüllt *sys_user*. Wenn Sie ausgewählt haben **Mitgliedschaftstyp** > **Gruppe**, **Tabellenname** Wird automatisch mit ausgefüllt *sys_user_group*. Geben Sie Ihren Anwender oder Ihre Anwendergruppe in ein **Dokument** Feld.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Eine Berechtigung erstellen

Erstellen Sie eine Berechtigung, um den Zugriff eines Benutzers auf ein Forum und den Inhalt im Forum zu definieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_communities.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Berechtigungen können erneut verwendet werden. Überprüfen Sie vor der Erstellung einer Berechtigung, ob vorhandene Berechtigungen Ihren Anforderungen entsprechen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Community** > **Administration** > **Berechtigungen**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Berechtigung“

Feld	Beschreibung
Name	Der Name für die Berechtigung.
Beschreibung	Die Beschreibung der Berechtigung.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Zugriffstypen zu einer Berechtigung hinzufügen

Zugriffstypen für eine Berechtigung bestimmen den Zugriff, den Benutzer für bestimmte Foren haben.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_communities.forum_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Community** > **Administration** > **Berechtigungen**an.
2. Klicken Sie in der Liste **Berechtigungen** auf die von Ihnen erstellte Berechtigung.
3. Klicken Sie auf die zugehörige Liste **Forenzugriff**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Klicken Sie auf **Neu**.
5. Wählen Sie einen Zugriffstyp aus.
6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme
Erstellen Sie eine Forumsberechtigung.

Zugehörige Informationen

Community-Inhaltstypen

Community-Zugriffstypen

Inhaltstypen zu einer Berechtigung hinzufügen

Inhaltstypen für eine Berechtigung bestimmen den Zugriff, den Benutzer auf bestimmte Inhalte in einem Forum haben.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_communities.forum_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Community** > **Administration** > **Berechtigungen**an.
2. Klicken Sie in der Liste **Berechtigungen** auf die von Ihnen erstellte Berechtigung.
3. Klicken Sie auf die zugehörige Liste **Inhaltstyp-Zugriff**.
4. Klicken Sie auf **Neu**.
5. Wählen Sie einen Inhaltstyp und einen Zugriffstyp aus.
6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Eine Berechtigungsausnahme erstellen

Erstellen Sie eine Berechtigungsausnahme für Benutzer, die bestimmte Berechtigungen für ein Forum benötigen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_communities.forum_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Berechtigungsausnahmendatensätze werden für Benutzer erstellt, die bestimmte Berechtigungen für ein bestimmtes Forum benötigen, z. B. Forenmanager. Alle anderen Berechtigungen eines Benutzers sind nicht mehr gültig, wenn eine Ausnahme erstellt wurde.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Community** > **Administration** > **Foren**an.
2. Klicken Sie auf ein Forum.
3. Klicken Sie auf die zugehörige Liste **Berechtigungsausnahmen**.
   Die Liste der Benutzer, die über zusätzliche Berechtigungen für dieses Forum verfügen, wird angezeigt.
4. Klicken Sie auf **Neu**.
5. Geben Sie in das Feld **Benutzer** den Namen des Benutzers ein, für den eine Berechtigungsausnahme erstellt werden soll.
6. Geben Sie im Feld **Berechtigung** eine Berechtigung ein.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

7. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Eine Berechtigungsausnahme wird erstellt und der Liste **Berechtigungsausnahmen** im Forum hinzugefügt.

Eine Berechtigung klonen

Klonen Sie eine Berechtigung, wenn ein vorhandener Berechtigungsdatensatz nicht geändert werden kann und Sie einen Berechtigungsdatensatz mit ähnlichen Einstellungen benötigen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_communities.forum_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Community** > **Administration** > **Berechtigungen**an.
2. Klicken Sie auf die Berechtigung, die Sie klonen möchten.
3. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Klonen**.
   Eine neue Berechtigung mit denselben Zugriffstypen wie die Quellberechtigung wird erstellt. Der Name des Berechtigungsdatensatzes beginnt mit **Klon von**.

Forumsberechtigung erstellen

Fügen Sie einem Forum einen Forumsbenutzer und eine Berechtigung hinzu, um eine Forenberechtigung zu erstellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_communities.forum_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Forenberechtigungen sind eine Kombination aus einem Forum, Forumsbenutzern und Berechtigungen. Weisen Sie Forumsbenutzer und Berechtigungen einem bestimmten Forum zu. Sie können einem Forum mehrere Kombinationen von Forumsbenutzern und Berechtigungen hinzufügen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Community** > **Administration** > **Foren**an.
2. Klicken Sie auf ein Forum.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Forumsberechtigungen** auf **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Forumsberechtigungen

Feld	Beschreibung
Forum	Der Name des Forums.
Forumsbenutzer	Benutzer oder eine Gruppe von Benutzern, dem/der Zugriff auf das Forum gewährt wird.
Berechtigung	Die Berechtigung, die den Forumsbenutzern im Forum erteilt werden soll.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Berechtigungen aus einem übergeordneten Forum kopieren

Sie können Berechtigungen aus einem übergeordneten Forum in ein untergeordnetes Forum kopieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_communities.forum_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Community** > **Administration** > **Foren**an.
2. Klicken Sie auf ein Forum.
3. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Berechtigungen aus übergeordnetem Forum kopieren**.
   Alle Berechtigungen und Inhaltstypen werden vom übergeordneten in das untergeordnete Forum kopiert. Eine Zusammenfassung der Ergebnisse wird oben in dem Formular angezeigt.

Nächste Maßnahme
Konfigurieren Sie die Forumsbenutzer und Berechtigungen nach Bedarf.

Berechtigungen aus einem Forum kopieren

Sie können alle Berechtigungen und Inhaltstypen von einem Forum in ein anderes kopieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_communities.forum_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können Berechtigungen aus einem Quellforum in mehrere Zielforen kopieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Community** > **Administration** > **Foren**an.
2. Klicken Sie auf den Namen des Forums, von dem Sie Berechtigungen kopieren möchten.
3. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Berechtigungen in Forum/Foren kopieren**.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Berechtigungen kopieren

Feld	Beschreibung
Berechtigungen kopieren von	Der Name des Forums, aus dem Sie Berechtigungen kopieren möchten. Der Name wird automatisch ausgefüllt.
Berechtigungen kopieren in	Der Name des Forums, in das Sie die Berechtigungen kopieren möchten. Sie können mehrere Foren eingeben.

5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Benutzerberechtigungen debuggen

Untersuchen und diagnostizieren Sie Probleme mit dem Benutzerzugriff auf Foren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_communities.forum_admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Community** > **Administration** > **Foren**an.
2. Klicken Sie auf den Namen des Forums, das untersucht werden soll.
3. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Forumsberechtigungen debuggen**.
4. Geben Sie den Namen des Benutzers ein, dessen Berechtigungen Sie überprüfen möchten.
   In den Informationen zu den Forumsbenutzerberechtigungen ist angegeben, über welche Inhalte und Zugriffstypen der Benutzer für ein bestimmtes Forum verfügt.

Community-Profil konfigurieren

Richten Sie ein Community-Profil ein, indem Sie Profilfelder konfigurieren und entscheiden, welche Felder im Community-Profil im Abschnitt für personenbezogene Daten angezeigt werden sollen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_communities.admin

Prozedur

Konfigurieren Sie einen oder mehrere der folgenden Aspekte für Community-Profile.

Persona für das Community-Profil erstellen

Erstellen Sie eine Persona, und ordnen Sie diese einer Rolle zu, um zu verwalten, welche Daten die Benutzer ändern können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_communities.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Eine Persona ist einer Benutzerrolle zugeordnet und kann bestimmten Feldern für die Anzeige im Community-Profil zugeordnet werden. Das Basissystem enthält eine Standardpersona, die keiner Rolle zugeordnet ist und für alle Communitybenutzer verwendet wird. Sie können eine neue Persona erstellen oder der Standardpersona eine Rolle hinzufügen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Community** > **Anwenderprofil** > **Persona**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**, und füllen Sie das Formular „Persona“ aus.

Formular „Persona-Konfiguration“

Feld	Beschreibung
Name	Ein Name für die Persona.
Reihenfolge	Die Reihenfolge als numerischer Wert, in der das System die Rollen für die Persona bewerten soll.
Zugeordnete Rolle	Die Rolle, der die Persona zugeordnet werden soll.

3. Klicken Sie auf **Absenden**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ein Community-Profilfeld erstellen

Erstellen Sie ein Feld, das im Community-Profil angezeigt werden soll.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_communities.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Community** > **Anwenderprofil** > **Profilfelder**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**, und füllen Sie dann das Formular „Profilfelder“ aus.

Formular „Profilfeldkonfiguration“

Feldbezeichnung	Eine Bezeichnung für das Feld.
Feldname	Ein Name für das Feld.

3. Klicken Sie auf **Absenden**.

Persona-Feldzuordnung für das Community-Profil konfigurieren

Konfigurieren Sie, welche Felder im Community-Profil angezeigt werden, und verwalten Sie die Einstellungen dieser Felder.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_communities.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Community** > **Anwenderprofil** > **Zuordnung von Feldern zu Personas**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**, und füllen Sie das Formular „Persona-Feldzuordnung“ aus.

Formular „Persona-Feldzuordnung“

Feld	Beschreibung
Persona	Der Name der Persona.
Quellwerttabelle	Quelltabelle des Felds, das der Persona hinzugefügt werden soll. Jede Tabelle, die als **Quellwerttabelle** verwendet wird, muss über einen Verweis auf die Tabelle sys_user verfügen.
Quellbenutzerfeld	Feld aus der Quellwerttabelle.
Datenschutz – schreibgeschützt	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, damit der Community-Benutzer die Anzeigeeinstellungen für dieses Feld in seinem Community-Profil ändern kann.
Profilfeld	Der Anzeigename des Community-Profilfelds.
Quellwertfeld	Der Name des Felds aus der Quelltabelle.
Schreibgeschützt	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, damit der Community-Benutzer den Wert dieses Felds nicht bearbeiten kann.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Datenschutzstandard	Die Einstellung des Datenschutzstandards für das Feld. Zeigt das Feld für die ausgewählte Gruppe von Anwendern an. Verfügbare Optionen: ○ Jeden ○ Jeder nach Anmeldung ○ Nur ich ○ Follower

3. Klicken Sie auf **Absenden**.

Allgemeine Bedingungen für Communities erstellen

Mitglieder der Community müssen die Verhaltensregeln der Community einhalten. Erstellen Sie allgemeine Bedingungen für die Community, und teilen Sie sie mit, um eine erfolgreiche Community aufzubauen. Alle Community-Benutzer müssen die allgemeinen Bedingungen prüfen und akzeptieren, bevor sie Beiträge zu einer Community leisten können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_communities.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Anwendung Communities enthält vorkonfigurierte allgemeine Bedingungen, die Sie an Ihre Anforderungen anpassen können.

Sie können die allgemeinen Bedingungen mithilfe der Eigenschaft *sn_communities.disable_terms_conditions_role* deaktivieren. Das Community-Profil wurde nicht erstellt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Community** > **Administration** > **Communities – Nutzungsbedingungen**, Klicken Sie auf **Neu** , Und füllen Sie dann die Felder aus.

Formular „Allgemeine Bedingungen“

Feld	Beschreibung
Nummer	Eine automatisch generierte Nummer für Ihre allgemeinen Bedingungen. Bei Bedarf können Sie die Nummer ändern.
Kurzbeschreibung	Eine Kurzbeschreibung Ihrer allgemeinen Bedingungen.
Inhalt	Der Inhalt ihrer allgemeinen Bedingungen.

2. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus, um die allgemeinen Bedingungen zu speichern.

Aufgabe	Aktion
Absenden	Klicken Sie auf **Absenden**, um die allgemeinen Bedingungen zu speichern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgabe	Aktion
Aktivieren	**a.** Klicken Sie auf **Aktivieren**. Ihre allgemeinen Bedingungen werden aktiviert, und etwaige bereits vorhandene allgemeine Bedingungen werden deaktiviert. **b.** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen in der Warnmeldung, wenn alle Community-Benutzer, die sich anmelden, die neuen allgemeinen Bedingungen akzeptieren sollen. Das Kontrollkästchen ist standardmäßig aktiviert. **c.** Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn Benutzer die neuen allgemeinen Bedingungen zu einem späteren Zeitpunkt akzeptieren sollen. Sie können dann die allgemeinen Bedingungen auswählen und auf **Benutzer zum Überprüfen und Akzeptieren auffordern** klicken. **d.** Klicken Sie auf **OK**.

Sie können anzeigen, welche Community-Benutzer die allgemeinen Bedingungen wann akzeptiert haben. Navigieren zu **Community** > **Anwenderprofil** > **Community-Profile**an. Zeigen Sie gegebenenfalls die Felder **Akzeptierte TC**, **Akzeptiertes TC-Datum** und **Akzeptierte TC-Nummer** an, bzw. fügen Sie sie hinzu.

Benutzern erlauben, sich bei einer Community selbst zu registrieren

Sobald Benutzer auf öffentliche Foren zugegriffen und sich entschlossen haben, der Community beizutreten, können Sie sich bei der Community selbst registrieren. Die Registrierung externer Benutzer bietet eine Möglichkeit zur Validierung von Benutzern und verlangt von ihnen, die allgemeinen Bedingungen der Community zu akzeptieren.

Community-Administratoren führen die folgenden Aufgaben aus, um die Registrierung externer Benutzer zu konfigurieren.

- Konfigurieren Sie die Eigenschaften der externen Benutzerregistrierung.
- Konfigurieren Sie Moderationsfilter, um gesperrte Wörter für den Benutzernamen einzugeben.
- Konfigurieren Sie die erforderliche Stärke für Passwörter .
- Erstellen Sie eine E-Mail-Vorlage Und Inhalt. Die E-Mail-Vorlage, die Sie ändern können, ist **communities.ext.regn.Bestätigen** .
- Falls noch nicht geschehen, erstellen Sie die Nutzungsbedingungen für die Community, die jeder Community-Benutzer prüfen und akzeptieren muss. Communities stellt vorkonfigurierte Nutzungsbedingungen bereit, die Sie nach Ihren Bedürfnissen ändern können.
- Um externen Benutzern das Aktualisieren ihrer Zeitzone bei der Registrierung zu ermöglichen, fügen Sie externen Benutzern in der Tabelle „Benutzer“ [sys_user] ACLs hinzu.

Communities moderieren

Community-Moderatoren können die Qualität der Inhalte verwalten, indem sie unangemessene Inhalte minimieren, die in der Community veröffentlicht werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_communities.community_moderator, sn_communities.forum_moderator oder sn_communities.moderation_admin

Prozedur

1. Definieren Sie Ihre Anforderungen für die Community-Moderation.
   - Sollen erstmalige Beitragsersteller automatisch eine Moderation erhalten?
   - Welche Wörter sollen aus Benutzerinhalten ausgeschlossen werden?
   - Soll das System verhindern, dass Inhalte veröffentlicht werden, die verbotene Wörter enthalten?
   - Sollen Benutzer die Möglichkeit haben, unangemessene Inhalte zu melden?
   - Nach wie vielen Vergehen eines Benutzer wird er automatisch vom System gesperrt?
2. Navigieren Sie zu **Community**, und wählen Sie das Menü **Moderation** oder **Moderationsaufgaben** sowie das benötigte Modul aus.
3. Konfigurieren Sie mindestens einen der folgenden Aspekte für Ihre Community.

Allgemeine Moderationseinstellungen konfigurieren

Konfigurieren Sie, wann Inhalte für Benutzer und Benutzergruppen moderiert werden sollen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_communities.admin oder sn_communities.moderation_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Community** > **Moderation** > **Moderationseinstellungen**an.
2. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Moderationseinstellungen“

Feld	Beschreibung
Nie moderierte Benutzer	Inhalte dieser Benutzer werden nie moderiert.
Immer moderierte Benutzer	Inhalte dieser Benutzer werden immer moderiert.
Nie moderierte Benutzergruppen	Inhalte dieser Benutzergruppen werden nie moderiert.
Immer moderierte Benutzergruppen	Inhalte dieser Benutzergruppen werden immer moderiert.
Content ausblenden, wenn Benutzer gegen Einstellungen verstößt	Kontrollkästchen, über das durch einen Benutzer verfasste Inhalte solange ausgeblendet werden, bis sie durch einen Moderator genehmigt wurden.

3. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Moderationseinstellungen für einen neuen Benutzer konfigurieren

Konfigurieren Sie das System so, dass unangemessene Benutzerbeiträge verhindert werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_communities.admin oder sn_communities.moderation_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Community** > **Moderation** > **Moderationseinstellungen**an.
2. Klicken Sie auf die zugehörige Liste **Neuer Benutzer**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Moderationseinstellungen“

Feld	Beschreibung
Schwellenwert für neuen Benutzer-Content	Anzahl der zu moderierenden Benutzerbeiträge.
Liste mit Benutzerausnahmen	Neue Benutzer, die unterhalb des Schwellenwerts der neuen Benutzerinhalte für die Moderation liegen.
Liste mit Gruppenausnahmen	Benutzergruppen, die unterhalb des Schwellenwerts der neuen Benutzerinhalte für die Moderation liegen.

4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Weisen Sie Ihrer Zuweisungsgruppe eine Moderationsaufgabe zu

Ändern Sie die Zuweisungsgruppe, um Ihrer Zuweisungsgruppe eine Moderationsaufgabe zuzuweisen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Assignation_rule_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Eine Moderationsaufgabe wird generiert, wenn ein Community-Benutzer unangemessene Inhalte oder Community-Profile meldet. Standardmäßig weist das System die Aufgabe der Community-Moderatorgruppe zu. Sie können Ihr System aber auch so konfigurieren, dass die Inhalte eines bestimmten Benutzers oder einer bestimmten Gruppe stets moderiert werden müssen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Weiterleitung und Zuweisung** > **Zuweisungsregeln**an.
2. Suchen und wählen Sie auf der Seite „Zuweisungsregeln“ aus `sn_Communities_Moderation_Task` In **Tabelle** Spalte.
3. Geben Sie auf der Seite „Moderationsaufgaben-Zuweisungsgruppe“ die Anwender- und Gruppendetails in ein **Zuweisen An** Registerkarte.
4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Missbrauchmelder konfigurieren

Konfigurieren Sie, ob Benutzer können Inhalte und Profilmissbrauch melden können, legen Sie einen Schwellenwert für den Missbrauchmelder fest, und definieren Sie Gründe für das Melden von Missbrauch.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_communities.admin oder sn_communities.moderation_admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Community** > **Moderation** > **Moderationseinstellungen**an.
2. Klicken Sie auf die zugehörige Liste **Missbrauch**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Moderationseinstellungen“

Feld	Beschreibung
Melden von Missbrauch für Content aktivieren	Kontrollkästchen, über das Benutzer unangemessene Inhalte melden können.
Melden von Missbrauch für Profile aktivieren	Kontrollkästchen, über das Benutzer unangemessene Profile melden können.
Schwellenwert für Missbrauchmeldung	Anzahl der Missbrauchsmeldungen über einen bestimmten Inhalt (Frage, Blog, Video, Antwort, Kommentar), ab der der Inhalt für andere Benutzer ausgeblendet wird.
Liste mit Gründen für das Melden von Content-Missbrauch	Ausdrücke, die mögliche Gründe für Benutzer darstellen, unangemessene Inhaltsbeiträge zu melden. Trennen Sie die einzelnen Phrasen mit dem Pipe-Symbol | voneinander. Beispiel: Dieser Inhalt stellt einen Missbrauch dar|In diesem Inhalt wurde ein anstößiges Wort verwendet|Spam|Ungeeignete Medien.
Liste mit Gründen für das Melden von Profilmissbrauch	Ausdrücke, die mögliche Gründe für Benutzer darstellen, ein unangemessenes Benutzerprofil zu melden. Trennen Sie die einzelnen Phrasen mit dem Pipe-Symbol | voneinander.

4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Benutzersperrungen konfigurieren

Legen Sie fest, wie oft Benutzer die Bestimmungen verletzen können, bevor sie vom Erstellen oder Bearbeiten von Inhalten ausgeschlossen werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_communities.admin oder sn_communities.moderation_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Community** > **Moderation** > **Moderationseinstellungen**an.
2. Klicken Sie auf die zugehörige Liste **Benutzersperrung**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Moderationseinstellungen“

Feld	Beschreibung
Sperren von Benutzern ermöglichen	Kontrollkästchen, über das Benutzer gesperrt werden können.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Schwellenwert für Beleidigungen	Anzahl der Verstöße, die ein Benutzer verüben kann, bevor er automatisch gesperrt wird.

4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Moderationsfilter konfigurieren

Erstellen Sie Moderationsfilter, um zu verwalten, wie Inhalte moderiert werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_communities.admin oder sn_communities.moderation_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Community** > **Moderation** > **Moderationsfilter**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Klicken Sie auf **Filter für gesperrte Stichwörter**.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Moderation des Filters für gesperrte Stichwörter“

Feld	Beschreibung
Filtername	Name des Filters.
Aktiv	Kontrollkästchen, über das der Filter aktiviert werden kann.
Synchron	Kontrollkästchen, um Inhalte beim Absenden automatisch zu moderieren. Inhalte, die die im Filter definierten gesperrten Wörter enthalten, werden nicht veröffentlicht. Wenn das Kontrollkästchen deaktiviert ist, erstellt das System bei Verwendung von gesperrten Wörtern eine Moderationsaufgabe. Die Inhalte bleiben sichtbar, bis sie moderiert wurden.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.
6. Klicken Sie in der Liste „Moderationsfilter“ auf den Namen des Filters.
7. Fügen Sie der Liste ein gesperrtes Stichwort hinzu:
   a. Klicken Sie in der Liste **Schlüsselwörter** auf **Neu**.
   b. Geben Sie in das Feld „Stichwort“ Ihr Stichwort ein.
   c. Klicken Sie auf **Absenden**.
   d. Wiederholen Sie den Vorgang bei Bedarf, um der Liste weitere Stichwörter hinzuzufügen.
8. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Benutzer sperren

Sie können einen Benutzer für das Erstellen oder Bearbeiten von Inhalten sperren. So können Benutzer z. B. aufgrund der Veröffentlichung von unangemessenen Inhalten gesperrt werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_communities.admin, sn_communities.moderation_admin oder sn_communities.community_moderator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Community** > **Anwenderprofil** > **Community-Profile**an.
2. Suchen Sie im Community-Profil den Anwender in **Live-Profil** Spalte.
3. Bewegen Sie den Mauszeiger auf den Anwender, und wählen Sie das Vorschausymbol (ⓘ).
4. Wählen Sie im Fenster Community-Profil die Option aus **Öffnen Sie Den Datensatz** .
5. Wählen Sie auf der Seite „Community-Profil“ die Option aus **Anwender Sperren** .
   Der Benutzer wird gesperrt. In der Liste „Community-Profile“ wird der Wert in der Spalte **Gesperrt** auf **true** festgelegt.

Benutzersperre aufheben

Heben Sie eine Benutzersperre auf, um einem Benutzer wieder das Erstellen und Bearbeiten von Inhalten zu erlauben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_communities.admin, sn_communities.moderation_admin oder sn_communities.community_moderator

Prozedur

1. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.
   - Navigieren zu **Community** > **Anwenderprofil** > **Community-Profile**an.
   - Navigieren zu **Community** > **Moderation** > **Durch Moderatoren gesperrte Anwender**an.
2. Klicken Sie auf das Vorschausymbol neben dem Benutzer, und wählen Sie **Benutzersperre aufheben** aus.
   Die Benutzersperre wird aufgehoben. In der Liste „Community-Profile“ wird der Wert in der Spalte **Gesperrt** auf **false** festgelegt.

Inhalte genehmigen oder ablehnen

Sie können Inhalte, die ein Benutzer als unangemessen gemeldet hat oder die einem bestimmten Community-Profil zugeordnet sind, genehmigen oder ablehnen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_communities.community_moderator, sn_communities.moderation_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Eine Moderationsaufgabe wird generiert, wenn ein Community-Benutzer unangemessene Inhalte oder Community-Profile meldet. Standardmäßig weist das System die Aufgabe der Community-Moderatorgruppe zu. Sie können Ihr System aber auch so konfigurieren, dass die Inhalte eines bestimmten Benutzers oder einer bestimmten Gruppe stets moderiert werden müssen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Für jede Aufgabe muss der Moderator das gemeldete Element genehmigen oder ablehnen. Wenn der Moderator einen Inhalt ablehnt, wird dies als Verstoß des Community-Benutzers gewertet, der den Inhalt veröffentlicht hat.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Community** > **Moderationsaufgaben** > **Mir zugewiesen**an.
2. Klicken Sie auf eine Moderationsaufgabe.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Moderationsaufgabe“

Feld	Beschreibung
Zugewiesen an	Person, die der Aufgabe zugewiesen ist.
Moderationshinweise	Vom Benutzer beim Melden des Inhalts eingegebene Notizen.
Auflösungshinweise	Ihr Kommentar beim Moderieren des Inhalts.
Arbeitsnotizen	Arbeitsnotizen, die von Benutzern bei der Bearbeitung der Aufgabe eingegeben wurden.
Inhalt genehmigen	Genehmigen Sie Inhalte, die den Community-Regeln entsprechen. Der Inhaltsstatus wird in „Geschlossen – vollständig“ geändert.
Inhalt ablehnen	Lehnen Sie einen Inhalt oder ein Profil ab. Der Inhaltsstatus wird in „Geschlossen – vollständig“ geändert, und der Inhalt wird in der Community ausgeblendet.

Hinweis: Sie können das Ergebnis vorhandener und vergangener Moderationsaufgaben überprüfen, indem Sie zu navigieren **Community** > **Moderation** > **Moderationsergebnisse**an. Klicken Sie auf eine Aufgabe, um die Details der Moderationsaufgabe anzuzeigen.

Kommentare deaktivieren

Deaktivieren Sie Kommentare in einem Blog, Dokument, Video, Ereignis oder Frage, um zu verhindern, dass Anwender Kommentare veröffentlichen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_communities.forum_moderator, sn_communities.community_moderator, sn_communities.moderation_admin oder sn_communities.forum_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Es gibt zwei Möglichkeiten, Kommentare zum Community-Inhalt zu deaktivieren. Sie können Kommentare während der Veröffentlichung neuer Inhalte deaktivieren, oder Sie können verhindern, dass Benutzer Kommentare zu vorhandenen Inhalten veröffentlichen.

Hinweis: Sie können Antworten auf eine vorhandene Frage deaktivieren, um zu verhindern, dass Benutzer weitere Kommentare veröffentlichen. Sie können keine neue Frage veröffentlichen, wenn Antworten deaktiviert sind.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

Navigieren Sie zur Community-Startseite.

- So deaktivieren Sie Kommentare zu neuen Community-Inhalten:
  a. Wählen Sie den Inhaltstyp aus, den Sie veröffentlichen möchten.
  b. Füllen Sie die Details aus.

  > **Hinweis:** Das Kontrollkästchen „Kommentare deaktivieren“ ist erst sichtbar, nachdem Details im Formular ausgefüllt wurden.

  c. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Kommentare deaktivieren**.
  d. Wählen Sie **Veröffentlichen** aus.
- So deaktivieren Sie Kommentare zu bestehenden Community-Inhalten:
  a. Wählen Sie den Inhalt aus, für den Sie die Kommentare deaktivieren möchten.
  b. Wählen Sie das Symbol „weitere Optionen“ (•••) Und dann auswählen **Bearbeiten** .
  c. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Kommentare deaktivieren**.
  d. Wählen Sie **Speichern**.

Eine Bestätigungsnachricht wird angezeigt, die angibt, dass Sie Kommentare deaktiviert haben. Die Kommentare zu den vorhandenen Inhalten werden angezeigt. Sie können keinen vorhandenen Kommentar bearbeiten oder einen neuen Kommentar veröffentlichen. Alle Community- und Forumsadministratoren sowie der Inhaltsautor erhalten eine E-Mail-Benachrichtigung, wenn Sie Kommentare deaktivieren oder aktivieren.

Zugehörige Informationen

Inhalte in der Community veröffentlichen und darauf reagieren

Inhalt entfernen

Entfernen Sie Inhalte, die nicht den Community-Standards entsprechen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_communities.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Community** > **Inhalt** > **Inhalte**an.
2. Klicken Sie auf den zu entfernenden Inhalt.
3. Klicken **Aktionen für ausgewählte Zeilen** > **Löschen** Und bestätigen Sie, dass Sie das Element löschen möchten.

Informationen aus einer Community sammeln

Sammeln Sie Wissen von einer Community, und erstellen Sie strukturierte Wissensartikel aus unstrukturierten Diskussionen zu einer Frage.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_communities.knowledge_harvester, sn_communities.admin oder sn_communities.moderation_admin

Das Sammeln von Wissen muss aktiviert sein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

In einen Wissensartikel können Sie nur gelöste Fragen mit akzeptierten Lösungen sammeln.

Prozedur

1. Führen Sie auf der Community-Homepage eine der folgenden Aktionen aus.
   - Wechseln Sie zur Inhaltsliste.
   - Klicken Sie auf ein Forum.
   - Suchen Sie nach einem Diskussions-Thread (Frage und Antwort).
2. Klicken **Fragestatus** > **Gelöst** Zum Filtern nach allen Diskussionen, die in Wissensartikel konvertiert werden können.
3. Klicken Sie auf eine Frage.
4. Klicken Sie auf das Symbol **...** und dann auf **Informationen sammeln**.
5. Füllen Sie die Felder im Formular „Informationen sammeln“ aus.

Formular „Informationen sammeln“

Feld	Beschreibung
Kurzbeschreibung	Die ursprüngliche Frage wird automatisch in das Feld **Kurzbeschreibung** eingefügt. Falls erwünscht, können Sie die Kurzbeschreibung bearbeiten.
Anhänge	Alle mit der Frage und der akzeptierten Lösung verknüpften Anhänge werden dem Wissensartikel automatisch hinzugefügt. Sie können Anhänge hinzufügen und entfernen.
Text	Der Text der ursprünglichen Frage und der akzeptierten Lösung wird automatisch in das Feld **Text** eingegeben. Sie können den Text nach Bedarf bearbeiten.
Wissensdatenbank	Die Knowledge Base, der der Wissensartikel hinzugefügt wurde. Sie wird standardmäßig entsprechend der Knowledge Base hinzugefügt, die dem Forum zugeordnet ist, aus dem der Artikel gesammelt wurde. Falls erwünscht, können Sie die Knowledge Base ändern.
Kategorie	Die Kategorie des Wissensartikels. Sie wird standardmäßig entsprechend der Kategorie eingegeben, die dem Thema zugeordnet ist, aus dem der Artikel gesammelt wurde. Falls erwünscht, können Sie die Kategorie ändern.
Nummer	Dem Artikel wird automatisch eine KB-Nummer (Knowledge Base) zugewiesen. Das Feld **Nummer** können Sie nicht bearbeiten.

6. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

An	Aktion
Veröffentlichen	Klicken Sie auf **Veröffentlichen**, um den mit der Knowledge Base verknüpften Workflow zu initiieren. Ein Link zum Wissensartikel wird in der Community-Frage angezeigt, aus der er gesammelt wurde. Im Wissensartikel wird ein Link zur Community-Frage und zum Community-Profil

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

An	Aktion
	der Person angezeigt, die die Frage beantwortet hat. **Hinweis:** Sie können die Links nur dann anzeigen, wenn Sie als Community-Benutzer angemeldet sind und im Forum über die entsprechenden Berechtigungen verfügen.
Speichern	Klicken Sie auf **Speichern**, um den Wissensartikel als Entwurf zu speichern. Um den wissensartikel zu einem späteren Zeitpunkt zu veröffentlichen, navigieren Sie zur Plattform-UI und dann **Wissen** > **Artikel** > **Nicht veröffentlicht**an.
Löschen	Klicken Sie auf **Löschen**, um den Wissensartikel und alle mit der KB-Nummer verknüpften Datensätze zu löschen.

Gamification verwalten

Benutzer mit der Rolle eines Gamification-Administrators können die Regeln und andere Entitäten erstellen, durch die abhängig von den Community-Aktivitäten von Benutzern Punkte vergeben werden.

Gamification-Eigenschaften konfigurieren

Konfigurieren Sie Gamification-Eigenschaften, die den Anforderungen Ihres Unternehmens entsprechen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_gamification.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Community** > **Gamification-Verwaltung** > **Gamification-Eigenschaften**an.
2. Geben Sie die Anzahl an Tagen ein, über die der Gamification-Aktivitätsverlauf gespeichert werden soll. Standardmäßig sind dies 180 Tage. Eine regelmäßige Aufgabe löscht Punkte, die älter als 180 Tage sind. Durch diese Bereinigung werden die aggregierten Daten nicht gelöscht.
3. Geben Sie die maximale Anzahl der Level ein, die definiert werden können.
4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Für die Gamification-Funktion können zusätzliche Eigenschaften konfiguriert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Gamification-Eigenschaften.

Gamification-Regel erstellen

Erstellen Sie Gamification-Regeln, damit Benutzer Punkte für Community-Aktivitäten gewinnen können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_gamification.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Community** > **Gamification-Verwaltung** > **Bedingungen**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Füllen Sie die Felder im Formular „Gamification-Regel“ wie gewünscht aus.

Formular für Gamification-Regel-Konfiguration

Feld	Beschreibung
Regelname	Ein beschreibender Name für die Gamification-Regel.
Gamification-Modul	Die Anwendung, für die diese Regel gilt. Klicken Sie auf das Suchsymbol, um ein Modul aus der Liste der Gamification-Module auszuwählen. Der Standardwert ist **Community**.
Aktivitätstyp	Die Benutzeraktivität, für die diese Regel gilt. Klicken Sie auf das Suchsymbol, um einen der verfügbaren Typen aus der Liste „Aktivitätstypen“ auszuwählen.
Profil, das Punkte erhält	Der Typ des Benutzerprofils, das Punkte für die Durchführung der in dieser Regel definierten Aktivität erhält. Klicken Sie auf das Suchsymbol, um ein Profil auszuwählen, das der Aktivität entspricht.
Selbstverleihung ausschließen	Kontrollkästchen, um sicherzustellen, dass der Ausführer der Aktivität nicht mit dem Profil des Punkteempfängers übereinstimmt.
Aktiv	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um die Regel zu aktivieren. Standardmäßig ist es auf „Aktiv“ gesetzt.
Gamification-Track	Der Gamification-Track, zu dem diese Regel gehört. Klicken Sie auf das Suchsymbol, um einen der verfügbaren Tracks aus der Liste der Gamification-Tracks auszuwählen. Standardmäßig sind zwei Tracks verfügbar: ○ Community-Kompetenz ○ Community-Teilnahme
Punkte	Die Anzahl der Punkte, die durch Ausführen der in dieser Regel definierten Aktivität gesammelt wurden.
Punkte für Fachgebiet	Die gesammelten Punkte können für eine Kompetenz auf Forums- und Themenebene verwendet werden. Klicken Sie auf das Schlosssymbol, um das Feld zu erweitern und zu konfigurieren, ob die Punkte für ein Forum und/oder ein Thema gesammelt werden sollen.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.
Die neu erstellte Regel wird in der Liste der Gamification-Regeln angezeigt. Diese Regel wird auf der Seite „Wie Punkte verdient werden“ angezeigt.

Automatische Übersetzung

Gamification-Track erstellen

Erstellen Sie Tracks, um einen logischen Weg zu separaten Punkten zu bieten, die in den Communitys verschiedenen Bereichen zugewiesen sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_gamification.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Community** > **Gamification-Verwaltung** > **Titel**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular „Gamification-Track“ wie gewünscht aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Konfiguration der Gamification-Nachverfolgung“

Feld	Beschreibung
Protokollname	Ein beschreibender Name für den Gamification-Track.
Gamification-Modul	Das Modul, für das dieser Track gilt. Klicken Sie auf das Suchsymbol, um ein Modul aus der Liste der Gamification-Module auszuwählen. Standardmäßig ist das Modul auf „Community“ festgelegt.
Aktiv	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um den Track zu aktivieren. Standardmäßig ist dieses Feld auf „Aktiv“ gesetzt.
Applikation	Die Anwendung, für die dieser Track gilt. Standardmäßig ist das Modul auf „Community“ festgelegt.
Protokoll Anzeigereihenfolge	Die Reihenfolge, in der der Track angezeigt wird.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Der neu erstellte Track wird in der Liste der Gamification-Tracks angezeigt.

> **Hinweis:** Tracks können zwar konfiguriert werden, werden im Community-Portal aber nirgendwo angezeigt.

Gamification-Abzeichen erstellen

Erstellen Sie Gamification-Abzeichen, die Benutzer für Erfolge innerhalb der Community gewinnen können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_gamification.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Gamification-Funktion enthält mehrere vordefinierte Abzeichen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Community** > **Gamification-Verwaltung** > **Abzeichen**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular „Gamification-Abzeichen“ wie gewünscht aus.

Konfigurationsformular für Gamification-Abzeichen

Feld	Beschreibung
Gamification-Modul	Die Anwendung, für die das Abzeichen gilt. Das Standardmodul ist **Community**.
Sicherheitsausweis-Name	Der Name des Abzeichen, wie er im Community-Portal angezeigt wird.
Sicherheitsausweis Anzeigereihenfolge	Die Reihenfolge des Abzeichens gibt die Rangfolge an. Wenn einem Community-Benutzer mehrere Abzeichen zugewiesen sind, bestimmt dieses Feld die Reihenfolge, in der die Abzeichen angezeigt werden.
Aktiv	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um das Abzeichen zu aktivieren.
Beschreibung	Eine Kurzbeschreibung des Abzeichens, die im Community-Portal angezeigt wird.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Sicherheitsausweis-Symbol	Die Bilddatei für das Abzeichen. Klicken Sie, um das Symbol hinzuzufügen, wählen Sie die gewünschte Bilddatei aus, und klicken Sie dann auf **OK**. **Hinweis:** Aus Gründen der Leistungsoptimierung beträgt die empfohlene Bildgröße 50 x 50 Pixel mit einer Dateigröße von weniger als 500 KB.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Das neu erstellte Abzeichen wird in der Liste der Gamification-Abzeichen angezeigt.

Gamification-Level verwalten

Verwalten Sie vordefinierte Stufen für globale Kenntnisse, Forenkenntnisse und thematische Kenntnisse.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_gamification.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Gamification beinhaltet vordefinierte globale, Forums- und Themen-Level.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Gamification** > **Konfiguration** > **Ebenen**an.
2. Zeigen Sie die vorhandenen Definitionen für den globalen Level, Forumslevel und Themenlevel an.
3. Ändern Sie bei Bedarf unter **Ebenenname** den Namen des Levels.
4. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Es wird davon abgeraten, neue Leveldefinitionen hinzuzufügen, außer wenn ein starker Anwendungsfall vorliegt. Wenn Sie Levelbereiche in vorhandenen Leveldefinitionen hinzufügen oder ändern möchten, finden Sie weitere Informationen unter Gamification-Levelbereiche verwalten.

Gamification-Levelbereiche verwalten

Verwalten Sie Levelbereiche für eine Gamification-Leveldefinition, um das Kompetenzniveau Ihrer Community-Benutzer zu würdigen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_gamification.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Gamification beinhaltet vordefinierte globale, Forums- und Themen-Level. Jede Leveldefinition kann mehrere Levelbereiche aufweisen, und das System ist mit 10 Bereichen für den globalen Level und je fünf Bereichen für den Forumslevel und den Themenlevel vordefiniert. Die einzelnen Bereiche dürfen sich nicht überschneiden und müssen einen eindeutigen Startwert haben.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Gamification** > **Ebenen**an.
2. Wählen Sie den gewünschten Level (Global, Forum oder Thema) aus.
3. Ändern Sie unter **Ebenenbereich Name** den Namen des Levelbereichs.
4. Ändern Sie den Wert im Feld **Punkte Start**.
   Die einzelnen Bereiche dürfen sich nicht überschneiden und müssen einen eindeutigen Startwert haben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Levelbereiche werden im Community-Portal aktualisiert.

Community Service Portal

Das Community Service Portal ist eine Weboberfläche, die auf der Anwendung ServiceNow Service Portal basiert.

Das Community Service Portal ermöglicht Ihnen, das Verhalten Ihres Portals zu steuern und eine attraktive und ansprechende Benutzererfahrung zu schaffen.

Passen Sie Das Community-Serviceportal An

Passen Sie das Community-Serviceportal an Ihre Anforderungen an.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Serviceportal** > **Portale**an.
2. Wählen Sie Aus **Community** .

Header-Menüs für das Community Service Portal konfigurieren

Konfigurieren Sie die Header-Menüs für das Community Service Portal, um eine konsistente Benutzererfahrung für alle Ihre Endbenutzer-Serviceportale zu schaffen, indem Sie eine moderne Schnittstelle und eine einheitliche Navigationsmenüstruktur verwenden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Die Administratorrolle für Ihr Service Portal, z. B. sn_communities.admin.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Definieren Sie Aussehen und Verhalten Ihres Serviceportals, indem Sie ihm ein Design und ein Header-Menü hinzufügen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Serviceportale** > **Portale** Und klicken Sie auf das Modul für das Portal, das Sie ändern möchten.
2. Wählen Sie in der Informationsnachricht im Formular „Seite“ aus, die angibt, dass Sie die aktuelle Anwendung ändern müssen, um den Datensatz zu bearbeiten **Hier** .
   Sie müssen sich in befinden **Communities** Zu bearbeitende Anwendung.
3. Geben Sie im Feld **Thema** das Design CSM-Standard ein.
4. Im Feld **Hauptmenü** geben Sie CSM – Kopfzeilenmenü des zusammengeführten Portals ein.
5. Klicken Sie auf das Informationssymbol neben dem Feld **Hauptmenü**, und klicken Sie auf **Datensatz öffnen**.
6. Klicken Sie auf das Symbol Einstellungen und **Systemeinstellungen** > **Entwickler**an.
7. Ändern Sie die **Anwendung** in **Customer Service Management Unified Theme**, und klicken Sie auf das Symbol „Aktualisieren“.
   Sie müssen diese Einstellung nur einmal ändern.
   Die Schaltfläche **Neu** wird neben **Menüelement** angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

8. Um die Namen der Menüelemente anzuzeigen, passen Sie die zugehörige Liste „Menüelemente“ an und fügen **Anzeigename** hinzu.
9. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Menüelemente“ auf **Neu**.
10. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Menüelementformular

Feld	Beschreibung
Bezeichnung	Name, der für das Element im Menü angezeigt wird.
Übergeordnetes Menü	Dieses Feld sollte bereits den Namen des Menüs enthalten, zu dem Sie Elemente hinzufügen. Sie können den Wert nach Bedarf in andere Menüs ändern.
Übergeordnetes Menüelement	Verwenden Sie dieses Feld, um Menüelemente in anderen Menüelementen zu verschachteln.
Reihenfolge	Wert, der bestimmt, wo das Element im Menü in Bezug auf andere Menüelemente angezeigt wird
Typ	Die Art der Seite, auf die das Element verweist. Sie können beispielsweise auf eine andere Seite im Portal oder auf eine externe URL verweisen. Formularfelder variieren je nach der Option, die Sie aus dieser Liste auswählen.
Seite	Name der Portalseite, auf die das Element verweist.
Bedingung	Legt fest, welche Bedingungen notwendig sind, damit Menüelemente in der Kopfzeile angezeigt werden.
Glyphe	Symbol, das neben dem Menüelement angezeigt wird

11. Wählen Sie **Absenden**.

Konfigurieren Sie die Ankündigung für Community-Mitglieder

Globale Ankündigungen werden im Banner angezeigt und erreichen so alle Mitglieder der Community. Forenankündigungen werden im Ankündigungsbereich der Forenseite angezeigt. Sie können Ankündigungen auch per E-Mail senden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle:

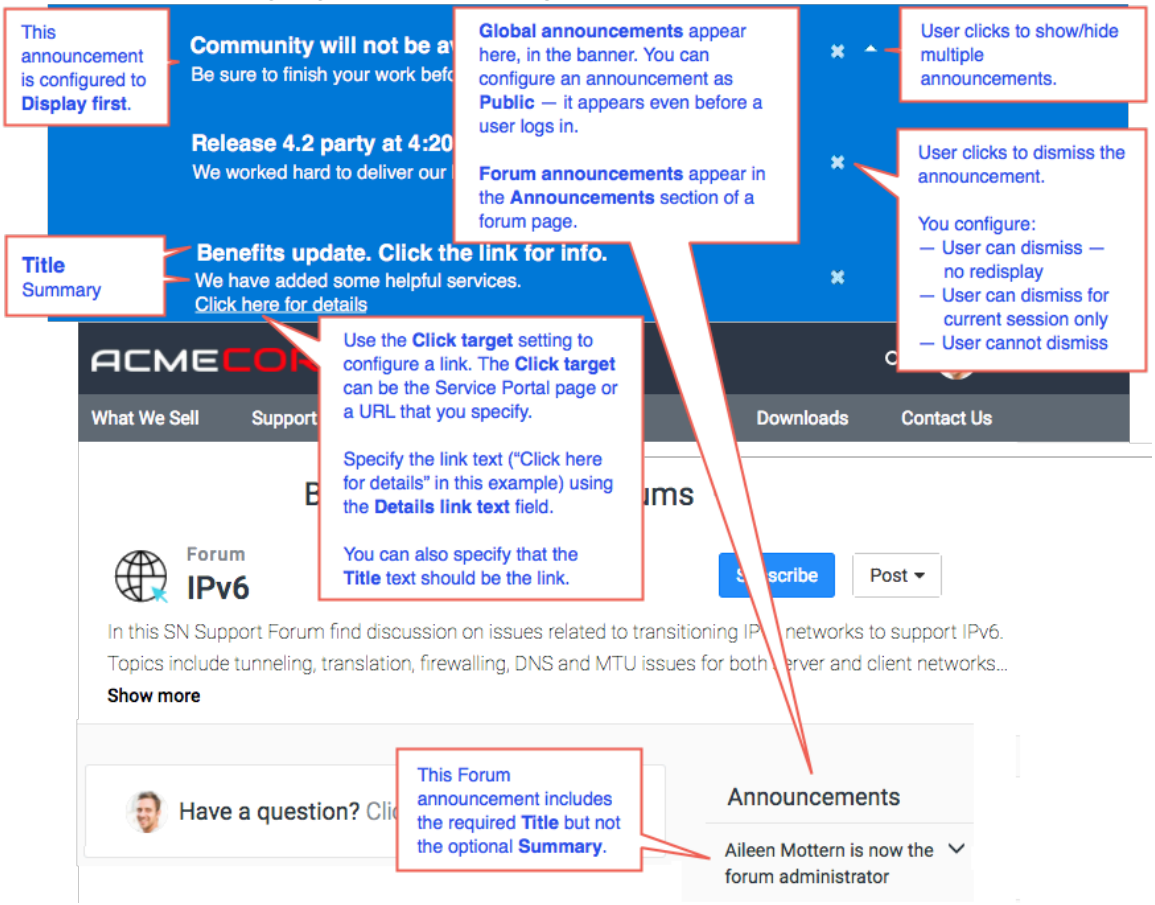
- sn_communities.admin kann globale Ankündigungen und Forumsankündigungen verwalten.
- sn_communities.forum_admin kann Forumsankündigungen für die eigenen Foren verwalten. Die Ankündigung wird nur in dem Forum angezeigt, für das der Administrator zuständig ist.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Dieses Beispiel zeigt, wie ein Community-Benutzer Ankündigungen erfährt und wie Sie das Aussehen und den Betrieb von Ankündigungen konfigurieren können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Experience-Ankündigungen für Community-Benutzer



Prozedur

Navigieren zu **Alle** > **Community** > **Administration** > **Globale Ankündigungen** Oder **Forumankündigungen** , Klicken Sie auf **Neu** , Und füllen Sie dann das Formular aus.

Formular „Ankündigungskonfiguration“

Ankündigungstyp	Schreibgeschützt. Legen Sie je nachdem, was Sie veröffentlichen möchten, **Globale Ankündigung** oder **Forumsankündigung** fest.
Aktiv	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Ankündigung für Mitglieder zu veröffentlichen. Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Ankündigung abzubrechen.
Titel	Der Anzeigetitel der Ankündigung. • Der Text wird oberhalb des Texts **Zusammenfassung** angezeigt. • In einer E-Mail entspricht der Text dem Betreff der Nachricht.
Summary	Der Inhalt der Ankündigung.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

	• Der Text wird unterhalb des Texts **Titel** angezeigt. • In einer E-Mail entspricht der Text dem Textkörper der Nachricht.
Von/Bis	• **Von**: Datum und Uhrzeit des Zeitpunkts, ab dem die Ankündigung angezeigt werden soll. • **Bis**: Datum und Uhrzeit des Zeitpunkts, ab dem die Ankündigung nicht mehr angezeigt werden soll.
E-Mail-Benachrichtigung senden	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Ankündigung zusätzlich zur Veröffentlichung als E-Mail-Nachricht an Mitglieder zu senden.
Zuerst anzeigen	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Ankündigung als erste Ankündigung in der Liste anzuzeigen.
Öffentlich	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um Forumsmitgliedern, die nicht angemeldet sind, die Anzeige der Ankündigung zu ermöglichen.
Portale	Portale, auf denen die Ankündigung angezeigt wird. Standard: **Community**. **Hinweis:** Wenn kein Wert angegeben ist, wird die Ankündigung in keinem Portal angezeigt.
Auf Ziel klicken	Durch die Einstellung **Auf Ziel klicken** wird ein Link für die Ankündigung erstellt. • **Keine**: Kein Link. • **Seite**: Öffnet eine Serviceportal-Seite in der aktuellen Browser-Registerkarte. • **URL in der aktuellen Browser-Registerkarte**: Öffnet die angegebene URL in der aktuellen Browser-Registerkarte. • **URL in neuer Browser-Registerkarte**: Öffnet die angegebene URL in einer neuen Browser-Registerkarte.
Details-URL	Wenn Sie eine URL-Option für **Auf Ziel klicken** auswählen, geben Sie die URL in das Feld **Details-URL** ein.
Details-Link-Text	Wird nur angezeigt, wenn **Auf Ziel klicken** nicht auf **Keine** festgelegt ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

	• Um einen Link unter dem Text **Zusammenfassung** anzuzeigen, geben Sie den Text des Links im Feld **Details-Link-Text** ein. • Um den Text **Titel** der Ankündigung als Link zu verwenden, lassen Sie **Details-Link-Text** leer.
Foren	Diese Einstellung wird nur für Forumsankündigungen angezeigt. Slushbucket von Foren, deren Administrator Sie sind. Verschieben Sie ein Forum in die Liste **Ausgewählt**, um die Ankündigung im Forum anzuzeigen.
Optionen schließen	Diese Einstellung wird nur für globale Ankündigungen angezeigt. Legt fest, wie der Benutzer die Ankündigung abweisen kann.

Nächste Maßnahme

- Um eine Ankündigung zu aktualisieren, aktualisieren Sie alle Einstellungen nach Bedarf, und klicken Sie auf **Aktualisieren**. Wenn Sie **E-Mail-Benachrichtigung senden** aktiviert haben, werden Sie aufgefordert, die aktualisierte E-Mail-Nachricht zu senden.
- Um eine Ankündigung abzubrechen, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Aktiv**.

Community-Seiten, die SEO-Daten unterstützen

Um die Suchergebnisse zu verbessern, die Community-Mitglieder mit externen Suchmaschinen erhalten, generiert die Anwendung Communities SEO-Meta-Tags und fügt sie in Fragen, Themen, Foren und andere Seitentypen ein.

Hinweis: Wenn die automatisch generierten SEO-Tags auf einer Seite nicht Ihren Anforderungen entsprechen, können Sie die SEO-Tags ändern. Weitere Informationen finden Sie unter SEO in Community-Seiten ändern.

Seiten, die automatisch generierte SEO-Daten enthalten

Die Anwendung Communities generiert automatisch SEO-Meta-Tags für die folgenden Seiten im Community Service Portal. Die Tabelle enthält Details zu den generierten Daten.

- community_question
- community_blog
- community_document
- community_video
- community_event
- community_forum
- community_topic

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Automatisch generierte SEO-Tags

Durchsuchbarer Seitentyp	Automatisch generierte Tags auf der Seite
Frage, Blog, Dokument, Video und Event	• Das Meta-Tag *title* wird mit dem Text „<Forumsname>-<Kurzbeschreibung des Inhalts>“ gefüllt. • Das Meta-Tag *description* enthält den Text „<Forumsname>-<Themennamen>-<Erste 100 Zeichen des Textkörpers des Inhalts>“
Forum	• Das Meta-Tag *title* wird mit dem Text „<Forumsname>“ gefüllt. • Das Meta-Tag *description* wird mit dem Text „<Forumsbeschreibung>“ gefüllt.
Thema	• Das Meta-Tag *title* wird mit dem Text „<Themenname>“ gefüllt. • Das Meta-Tag *description* wird mit dem Text „<Themenbeschreibung>“ gefüllt.
Ranglistenseite	Das Meta-Tag „Title“ wird mit dem Text „<Community-Name>“ gefüllt.

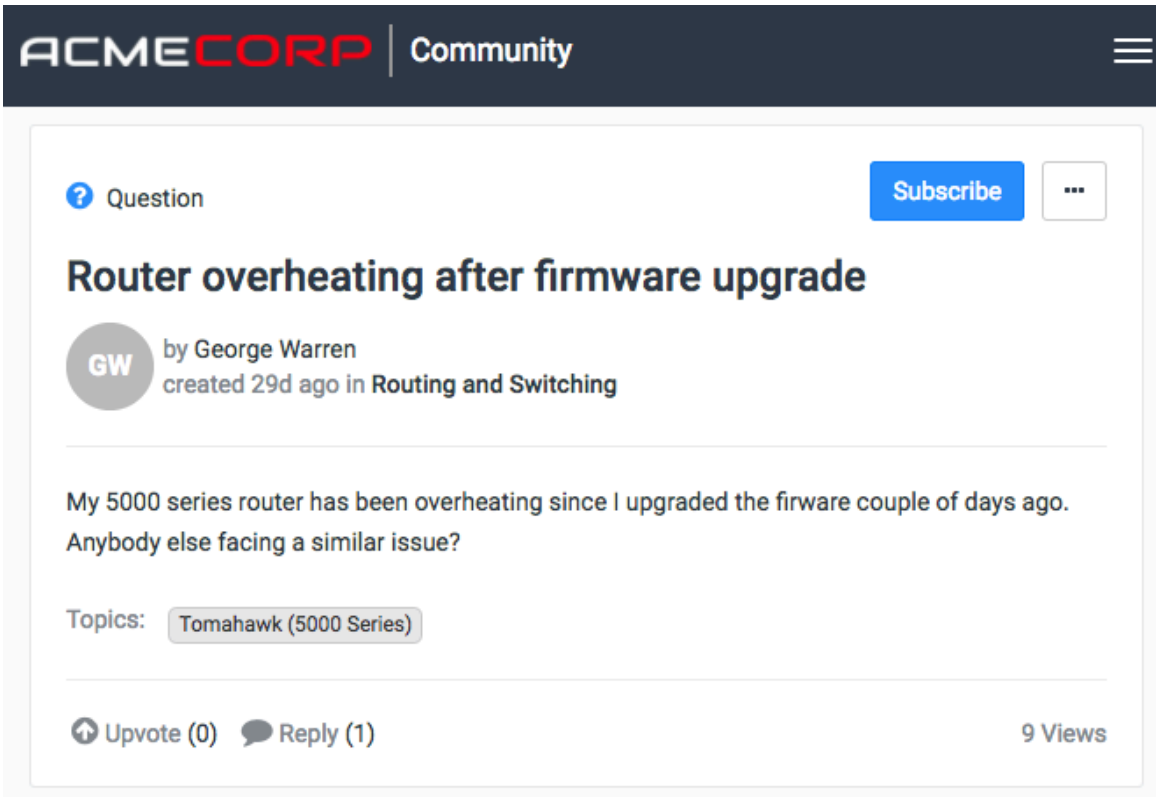
SEO in Community-Seiten ändern

Wenn ein automatisch generiertes SEO-Meta-Tag nicht Ihren Anforderungen entspricht, können Sie das Tag ändern oder ersetzen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_communities.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Der Quellcode für diese Beispiel-Fragenseite (ID *community_question*) zeigt das Meta-Tag *description* (gelb hervorgehoben), das die Anwendung Communities auf dieser Seite eingefügt hat.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Automatische Übersetzung

```
<!DOCTYPE html><html lang="en" ng-app="sn.$sp" ng-init="portal_id =
'5b49418bdb4aa200b1f6f78eaf96195f'" style="height: 100%" class="page- {{page.sys_id}}
v{{page.sys_id}}" data-page-id="{{page.sys_id}}"><head sp- metatags=""><title>Routing and
Switching - Router overheating after firmware
upgrade - Community</title><meta http-equiv="X-UA-Compatible" content="IE=edge;
IE=10"></meta><meta name="viewport" content="width=device-width, initial-
scale=1.0, maximum-scale=1.0, user-scalable=no"></meta><meta name="apple-
mobile-web-app-capable" content="yes"></meta><meta http-equiv="cache-control"
content="public"></meta><meta http-equiv="cache-control" content="no-cache">
</meta><meta http-equiv="cache-control" content="max-age=0"></meta><meta http-
equiv="pragma" content="no-cache"></meta><meta name="description" content=Routing
and Switching - Tomahawk (5000 Series) - My 5000 series router has been overheating
since I upgraded the firmware couple of days ago. Anybody" custom-tag=""></meta><link
href="favicon.ico?v=4" rel="shortcut icon"></link>
<link href="images/mobile/apple_touch_snc.png?v=09-26-2017_1830"
rel="apple- touch-icon"></link><link type="text/css" rel="stylesheet"
href="/styles/css_includes_$sp.cssx?v=09-26-2017_1830"></link><link
href="styles/scss/sp-bootstrap.scss?
portal_id=5b49418bdb4aa200b1f6f78eaf96195f&amp;v=21989c86db6dc300b14a75921f9619
d9" rel="stylesheet" type="text/css"></link><link rel="stylesheet" type="text/css"
href="styles/sp-patch.css?v=21989c86db6dc300b14a75921f9619d9">
</link><link href="/styles/scss/csm-styles.scss?
portal_id=5b49418bdb4aa200b1f6f78eaf96195f&amp;v=7d88d886db6dc300b14a75921f9619
71" type="text/css" rel="stylesheet"></link><link type="text/css"
rel="stylesheet" href="/scripts/icon-fonts/font-awesome/css/font-awesome.cssx?
v=09-26-2017_1830"></link><script data-description=NOW session, user_name,
etc">window.NOW = window.NOW || {};
    //record watch / presence
    window.NOW.session_id = '302E95AADBA14700B14A75921F9619A0' ;
    window.NOW.user_name = xxxxxxx
    window.NOW.user_id = '6816f79cc0a8016401c5a33be04be441' ;
```

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Der Text des Meta-Tags *description* besteht aus drei Datenfeldern, die dem Datensatz *communitiy_question* entnommen werden. Die Werte im Tag werden durch ein Bindestrichzeichen getrennt.

- Der erste Teil des Meta-Tags *description* entspricht dem Wert im Feld Forumsname in dem Fragendatensatz. Im Beispiel lautet der Forumsname Routing and Switching.
- Der zweite Teil des Tags entspricht dem Wert im Feld Thema im Datensatz – Tomahawk (5000 Series) in diesem Beispiel.
- Der dritte Teil des Tags wird aus den ersten 100 Zeichen des Texts im Feld Textkörper generiert – My 5000 series router has been overheating since I upgraded the firmware couple of days ago. Anybody im Beispiel.

Zusätzlich zum Meta-Tag *description* für eine Fragenseite fügt die Anwendung Communities das Tag *title* ein (blau hervorgehoben). Der Titel wird mit zwei Werten aus dem Datensatz *communitiy_question* dynamisch generiert:

- Forumsname (im Beispiel Routing and Switching)
- Kurzbeschreibung (im Beispiel Router overheating after firmware upgrade)

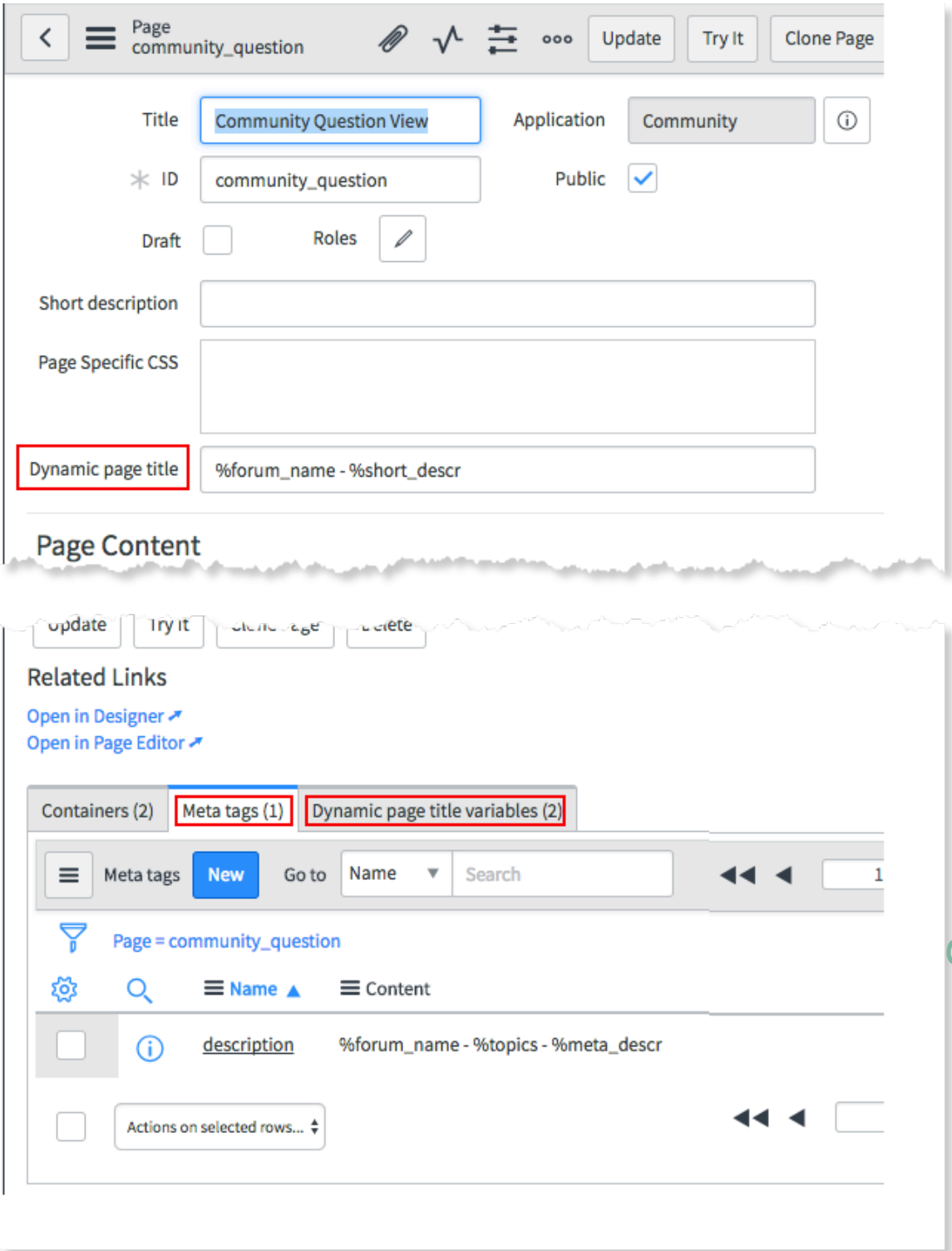
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Serviceportal** > **Seiten**an.
2. Klicken Sie in der Liste der Portalseiten auf die **ID** der zu aktualisierende Seite (im Beispiel *community_question*).

   Unter dem folgenden Link finden Sie die Liste der Seiten in Communities, die SEO-Daten unterstützen.
3. Im Formular „Seite“:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Ändern Sie Meta-Tags in der zugehörigen Liste **Meta-Tags**, bzw. fügen Sie Meta-Tags hinzu.
- Ändern Sie **Dynamischer Seitentitel**, indem Sie die Struktur des Titeltexts ändern oder die Variablen ändern bzw. ersetzen, die den Text generieren. Die Variablendefinitionen werden in angezeigt **Dynamische Seitenvariablen** Zugehörige Liste.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mithilfe von Communities

Beteiligen Sie sich an ihrer Community, indem Sie Inhalte teilen, Fragen stellen und beantworten, Events erstellen, Feedback geben usw.

Funktionen auf der Community-Homepage für angemeldete Benutzer

Ihre Community-Aktivität beginnt normalerweise auf der Community-Homepage. Wenn Sie als Benutzer angemeldet sind, sehen Sie andere Informationen als nicht angemeldete Benutzer. Ihr Unternehmen kann die Homepage anpassen.

Hinweis: Das Header-Menü des Community Service Portal ist standardmäßig nicht aktiviert. Weitere Informationen finden Sie unter Header-Menüs für das Community Service Portal konfigurieren.

Auf der Community-Homepage können Sie auf die folgenden Funktionen zugreifen und sie verwenden:

Community-Homepage für angemeldete Benutzer

UI-Komponente	Beschreibung
Ankündigungen	Zeigen Sie Ankündigungen an, die an die gesamte Community gerichtet sind.
Community-Menü	Dient zum Navigieren zu allen Foren und Themen und anderen Quick-Links.
Touren	Sehen Sie sich eine Tour an, um eine zusätzliche Anleitung dazu zu erhalten, wie die Anwendung Communities funktioniert. Touren werden angezeigt, wenn der Administrator sie auf bestimmten Seiten erstellt.
Profilfoto	Klicken Sie auf Ihr Profilfoto, um Ihr Community-Profil anzuzeigen oder um sich abzumelden.
Suche	Geben Sie einen Suchbegriff ein. Sie können entweder ein Stichwort eingeben, um die Typeahead-Suche zu verwenden, oder ein Wort oder mehrere Wörter eingeben, um alle Suchergebnisse anzuzeigen.
Foren durchsuchen	Klicken Sie auf das +-Symbol, um bis zu acht verfügbare Foren anzuzeigen. Klicken Sie auf **Alle Foren anzeigen**, um zur Listenseite „Foren“ zu wechseln und nach dem gewünschten Forum zu suchen. Wenn Unterforen vorhanden sind, werden sie in der übergeordneten Forum-Kachel zusammen mit der Anzahl aufgeführt. Klicken Sie auf den Link, um auf eine Liste der Unterforen zuzugreifen.
Haben Sie eine Frage? Klicken Sie hier, um mit der Eingabe und Veröffentlichung von Inhalten zu beginnen	Tragen Sie zur Community bei, indem Sie eine Frage veröffentlichen. Klicken Sie auf „Frage“, „Blog“, „Video“, „Dokument“ oder „Event“, um Inhalte hinzuzufügen und einem Forum zuzuweisen.
Vorgestellte Inhalte	Zeigen Sie die empfohlenen Community-Inhalte an.
Fragenfilter	Filtern Sie nach Fragen, um gelöste, ungelöste und unbeantwortete Fragen anzuzeigen. **Hinweis:** Die Inhaltsoptionen werden entsprechend den Berechtigungen angezeigt, die Ihnen in dem Forum erteilt wurden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Community-Homepage für angemeldete Benutzer (Fortsetzung)

UI-Komponente	Beschreibung
Inhaltsliste und Aktivitäts-Feed	Wechseln Sie zwischen der Inhaltsliste und dem Aktivitäts-Feed. Sie können nach Inhaltstyp, Forum, neuesten oder beliebten Inhalten und dem Erstellungsdatum der Inhalte filtern. • Inhaltsliste: Listet alle Inhalte auf, die der Community hinzugefügt wurden. Zeigt an, wann Aktualisierungen an Antworten vorgenommen wurden, welche Kommentare und Antworten als richtig markiert sind und welcher Benutzer die Updates vorgenommen hat. **Hinweis:** ◦ Aktualisierungen werden nicht für neue oder vorhandene Kommentare oder Antworten angezeigt, die moderiert werden müssen. ◦ Aktualisierungen werden für genehmigte Änderungen angezeigt, die aufgrund der Moderation an Kommentaren oder Antworten vorgenommen wurden. • Aktivitäts-Feed: Listet alle Aktivitäten in der Community basierend auf Ihren Beiträgen und Abonnements auf. **Hinweis:** ◦ Für jedes Inhaltselementen werden alle Aktivitäten gruppiert. Nur die neueste Aktivität wird pro Inhaltselement aufgelistet. Zum Beispiel die Abgabe einer positiven Stimme für eine Frage. ◦ Um alle mit einem Inhaltselement verknüpften Aktivitäten anzuzeigen, klicken Sie auf das Inhaltselement. Alle Aktivitäten werden unabhängig von Ihren Abonnements angezeigt.

Im Aktivitäts-Feed navigieren

Der Aktivitäts-Feed bietet Community-Benutzern einen zentralen Ort zum Anzeigen von Informationen und für Interaktionen. Er listet die neueste Aktivität in der Community basierend auf Ihrem Netzwerk, Ihren Beiträgen und Ihren Abonnements auf. Sie können direkt aus dem Aktivitäts-Feed antworten sowie Kommentare und Feedback abgeben.

Aktivitäts-Feed

UI-Komponente	Beschreibung
Level	Zeigen Sie die neuesten Level an, die Sie in der Community als Ergebnis Ihrer gesammelten Punkte erreicht haben. Sie können auch das neueste Abzeichen anzeigen, das Sie für Ihre Leistungen und Ihr Fachwissen in der Community erworben haben.
Von einem anderen Benutzer	Zeigen Sie die neuesten Beiträge eines anderen Benutzers an, dem Sie folgen, oder die neuesten Inhalte, die Sie abonniert haben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktivitäts-Feed (Fortsetzung)

UI-Komponente	Beschreibung
hinzugefügter Inhalt	
Von Ihnen hinzugefügter Inhalt	Zeigen Sie die neuesten Inhalte an, die Sie in der Community erstellt haben.
Feedback	Geben Sie Feedback zu Inhalten ab, die Sie nützlich finden. Es gibt vier unterstützte Arten von Feedback zu Inhalten: Kommentar, positive Stimme sowie Markierung als hilfreich und als richtige Antwort.
Antworten	Antworten Sie auf eine Frage oder eine andere Antwort.

Auf der Forums-Homepage navigieren

Während Sie sich in einem Forum befinden, können Sie auf der Forums-Homepage navigieren und Aufgaben ausführen, z. B. Inhalte veröffentlichen.

Forums-Homepage

UI-Komponente	Beschreibung
Name und Beschreibung des Forums	Der Name und die Beschreibung eines Forums. Klicken Sie auf **Mehr anzeigen**, um mehr von der Beschreibung anzuzeigen.
Abonnieren	Abonnieren Sie Inhalte in der Community.
Unterforen	Wenn Unterforen vorhanden sind, werden sie aufgelistet. Klicken Sie auf einen Link, um auf ein Unterforum zuzugreifen. Wenn mehr als drei untergeordnete Foren vorhanden sind, klicken Sie auf **Alle anzeigen**, um die Liste aller Unterforen anzuzeigen, und klicken Sie auf dasjenige, auf das Sie zugreifen möchten.
Forum durchsuchen	Geben Sie ein Stichwort ein, und klicken Sie auf das Suchsymbol, um den übereinstimmenden Inhalt in einem Forum anzuzeigen.
Haben Sie eine Frage? Klicken Sie hier, um mit der Eingabe zu beginnen.	Tragen Sie zur Community bei, indem Sie eine Frage veröffentlichen.
Fragenfilter	Filtern Sie nach Fragen, um gelöste, ungelöste und unbeantwortete Fragen anzuzeigen.
Inhaltsliste	Listet alle Inhalte auf, die der Community hinzugefügt wurden. Zeigt an, wann Aktualisierungen an Antworten vorgenommen wurden, welche Kommentare und Antworten als richtig markiert sind und welcher Benutzer die Updates vorgenommen hat. Filtern Sie nach Inhaltstyp, oder sortieren Sie nach den neuesten oder beliebtesten Inhalten und danach, wann die Inhalte erstellt wurden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Forums-Homepage (Fortsetzung)

UI-Komponente	Beschreibung
	Hinweis: • Aktualisierungen werden nicht für neue oder vorhandene Kommentare oder Antworten angezeigt, die moderiert werden müssen. • Aktualisierungen werden für genehmigte Änderungen angezeigt, die aufgrund der Moderation an Kommentaren oder Antworten vorgenommen wurden.
Content veröffentlichen	Klicken Sie auf „Frage“, „Blog“, „Video“, „Dokument“ oder „Event“, um Inhalte hinzuzufügen und einem Forum zuzuweisen. **Hinweis:** Die Inhaltsoptionen werden entsprechend den Berechtigungen angezeigt, die Ihnen in dem Forum erteilt wurden.
Ankündigungen	Dient zur Anzeige forumsspezifischer Ankündigungen.
Themen	Klicken Sie auf ein Thema, um zu einem bestimmten Thema zu navigieren.
Rangliste	Dient zur Anzeige der Rangliste, um Community-Experten für das Forum zu finden.
Am häufigsten angezeigter Inhalt	Zeigt die drei Beiträge mit der höchsten Anzahl von Aufrufen an.

Funktionen für angemeldete Benutzer auf der Community-Homepage

Ihre Community-Aktivität beginnt normalerweise auf der Community-Homepage. Wenn Sie nicht als Benutzer angemeldet sind, sehen Sie andere Informationen als angemeldete Benutzer. Ihr Unternehmen kann die Homepage anpassen.

Community-Homepage für nicht angemeldete Benutzer

UI-Komponente	Beschreibung
Community-Ankündigung	Zeigen Sie Ankündigungen an, die an die gesamte Community gerichtet sind.
Community-Menü	Dient zum Navigieren zu allen Foren und Themen und anderen Quick-Links.
Registrieren/ Anmelden	Registrieren Sie sich, oder melden Sie sich bei der Community an.
Suche	Geben Sie einen Suchbegriff ein. Sie können entweder ein Stichwort eingeben, um die Typeahead-Suche zu verwenden, oder ein Wort oder mehrere Wörter eingeben, um alle Suchergebnisse anzuzeigen.
Community-Foren durchsuchen	Klicken Sie auf das +-Symbol, um bis zu acht verfügbare Foren anzuzeigen. Klicken Sie auf **Alle Foren anzeigen**, um zur Listenseite „Foren“ zu wechseln und nach dem gewünschten Forum zu suchen. Wenn Unterforen vorhanden sind, werden sie aufgelistet. Klicken Sie auf einen Link, um auf ein Unterforum zuzugreifen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Community-Homepage für nicht angemeldete Benutzer (Fortsetzung)

UI-Komponente	Beschreibung
	Wenn mehr als drei untergeordnete Foren vorhanden sind, klicken Sie auf **Alle anzeigen**, um die Liste aller Unterforen anzuzeigen, und klicken Sie auf dasjenige, auf das Sie zugreifen möchten.
Fragenfilter	Filtern Sie nach Fragen, um gelöste, ungelöste und unbeantwortete Fragen anzuzeigen.
Inhaltsliste	Zeigen Sie Inhalte an, die in der Community in öffentlichen Foren veröffentlicht wurden. Filtern Sie nach Inhaltstyp, oder sortieren Sie nach den neuesten oder beliebtesten Inhalten und danach, wann die Inhalte erstellt wurden.
Warum beitreten?	Lesen Sie, welche Vorteile sich aus dem Beitritt zur Community ergeben.
Rangliste anzeigen	Zeigen Sie die Rangliste an, um Community-Experten zu bestimmten Foren oder Themen zu finden.
Frage stellen	Wenn Sie auf **Frage stellen** klicken, wird eine Meldung eingeblendet, in der Sie darauf hingewiesen werden, dass Sie als Benutzer angemeldet sein müssen, um diese Aktion auszuführen. Sie können sich direkt von hier aus **Anmelden/Registrieren**.
Themen	Klicken Sie auf ein Thema, um zu einem bestimmten Thema zu navigieren.
Mehr anzeigen	Zeigen Sie eine erweiterte Liste der in der Community verfügbaren Inhalte an.

Sich selbst bei einer Community registrieren

Nachdem Sie auf ein öffentliches Forum zugegriffen und sich entschlossen haben, der Community beizutreten, können Sie sich selbst registrieren, indem Sie sich anmelden und die allgemeinen Community-Bedingungen akzeptieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Jeder Community-Benutzer muss über einen Account bei der Community verfügen. Bestehende Benutzer, die zum ersten Mal auf eine Community zugreifen, müssen die allgemeinen Bedingungen akzeptieren. Ein Account wird erstellt, nachdem die allgemeinen Bedingungen akzeptiert wurden. Neue Benutzer melden sich bei der Community an und akzeptieren die allgemeinen Bedingungen.

Wenn die allgemeinen Community-Bedingungen aktualisiert werden, werden alle Community-Benutzer bei der nächsten Anmeldung aufgefordert, sie zu überprüfen und zu akzeptieren.

Prozedur

1. Wenn Sie ein neuer Benutzer sind, navigieren Sie zur Community-Homepage.

   a. Klicken Sie auf **Registrieren/Anmelden**.
   Der Bildschirm **Registrieren** wird geöffnet.

   b. Füllen Sie die Felder im Formular **Registrieren** aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Registrieren“

Feld	Beschreibung
E-Mail-Adresse	Die E-Mail-Adresse, an die die E-Mail-Validierung gesendet werden soll.
Benutzername	Ihr Benutzername für den Account.
Vorname	Ihr Vorname.
Nachname	Ihr Nachname.
Telefonnummer	Ihre Telefonnummer.
Passwort	Das Passwort für Ihren Account.
Passwort bestätigen	Die Bestätigung Ihres Passworts.
Ich stimme den allgemeinen Community-Bedingungen zu	Ein Kontrollkästchen, über das Sie den allgemeinen Bedingungen einer Community zustimmen können.

c. Klicken Sie auf **Anmelden**.
Eine E-Mail wird an die eingegebene E-Mail-Adresse gesendet.

d. Öffnen Sie die E-Mail, und klicken Sie auf den Validierungs-Link.

e. Klicken Sie auf die Nachricht **Zum Anmelden hier klicken**.

f. Melden Sie sich mit Ihrem Benutzernamen und Passwort an.
Das **Begrüßungs**-Popup wird geöffnet.

g. Bestätigen Sie Ihre Zeitzone.

h. Klicken Sie auf **Benutzerprofil** oder **Benachrichtigungseinstellungen**, um Ihr Community-Profil oder Ihre Benachrichtigungs- bzw. Abonnementeinstellungen zu bearbeiten.

2. Wenn Sie schon Benutzer sind, die Community aber zum ersten Mal besuchen, klicken Sie auf eine beliebige Community-Seite.

a. Ändern Sie bei Bedarf Ihren **Anzeigenamen** im Popup-Fenster **Einrichten Ihres Accounts**.

b. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um den allgemeinen Bedingungen der Community zuzustimmen.
Das **Begrüßungs**-Popup wird geöffnet.

c. Bestätigen Sie Ihre Zeitzone.

d. Klicken Sie auf **Benutzerprofil** oder **Benachrichtigungseinstellungen**, um Ihr Community-Profil oder Ihre Benachrichtigungs- bzw. Abonnementeinstellungen zu bearbeiten.

Community durchsuchen

Geben Sie ein Stichwort ein, um die Typeahead-Suche auf der Community-Homepage zu verwenden, oder geben Sie ein oder mehrere Wörter ein, um alle Suchergebnisse anzuzeigen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_communities.community_user

Prozedur

1. Navigieren Sie zur Community-Homepage.
2. Drücken Sie die Leertaste, um die Typeahead-Suche zu verwenden, und geben Sie ein Stichwort in das Feld **Community durchsuchen** ein.
3. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus:
   a. Klicken Sie auf ein Inhaltselement, Thema, Forum oder Profil, das Ihrer Suche entspricht.
   b. Um eine Frage, einen Blog oder ein Video einzugeben, wenn kein passender Inhalt angezeigt wird, klicken Sie auf **Community fragen**.
   c. Um alle Suchergebnisse anzuzeigen, klicken Sie auf **Alle Ergebnisse anzeigen**.
4. Alternativ können Sie in das Feld **Community durchsuchen** ein Stichwort (oder mehrere) eingeben und die Eingabetaste drücken.
   Eine Liste der übereinstimmenden Suchergebnisse wird angezeigt.

Suchergebnisse verfeinern

Verfeinern Sie Ihre Suchergebnisse, um die angezeigten Inhalte einzugrenzen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_communities.community_user

Prozedur

1. Navigieren Sie zur Community-Homepage.
2. Geben Sie in das Feld **Suchen** ein Stichwort ein.
3. Wählen Sie im Bereich **Ergebnisse einschränken** eine der folgenden Optionen aus.
   - Um Ihre Suchergebnisse zu filtern und anzupassen, klicken Sie unter **Typen** auf eine der Optionen. Klicken Sie beispielsweise auf „Profil“, um die Profile anzuzeigen, die mit dem Stichwort übereinstimmen. Die Details des Profils, z. B. Anzeigename, Gamification-Informationen – Punkte und Abzeichen –, Bio, Benutzertitel und Unternehmen, werden angezeigt. Um diese Aktion umzukehren, klicken Sie auf das Symbol **x** des entsprechenden Elements. Um alle Filter zu entfernen, klicken Sie auf **Alle löschen**.
   - Wählen Sie in den Feldern **Foren**, **Themen** und **Autoren** ein Element aus, um nach Foren, Unterforen, Themen oder Autoren zu filtern. Sie können mehrere Foren, Unterforen, Themen und Autoren hinzufügen und auf eine beliebige Stelle auf dem Bildschirm klicken, um die Ergebnisse anzuzeigen.
   - Um nach dem Zeitraum zu filtern, in dem die Inhalte veröffentlicht wurden, klicken Sie auf **Zuletzt aktualisiert**.
   - Klicken Sie auf das Symbol **–** einer beliebigen Kategorie, um die Kategorie zu reduzieren und Platz zu sparen. Klicken Sie auf das Symbol **+**, um eine reduzierte Kategorie wiederherzustellen.

   Auf der Suchergebnisseite werden Inhalte basierend auf den Filterkriterien angezeigt.

Suchergebnisse sortieren

Sortieren Sie die Community-Suchergebnisse, um die angezeigten Inhalte einzugrenzen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_communities.community_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Suchergebnisse werden standardmäßig nach **Relevanz** sortiert.

Prozedur

1. Navigieren Sie zur Community-Homepage.
2. Geben Sie in das Feld **Suchen** ein Stichwort ein.
3. Um die neuesten Ergebnisse anzuzeigen, klicken Sie auf **Sortieren nach: Neueste(r)**.
   Die Ergebnisse werden in absteigender Reihenfolge angezeigt.
4. Um die Ergebnisse in aufsteigender Reihenfolge anzuzeigen, klicken Sie auf **Neueste(r)**.

Community-Profil verwenden

Das Community-Profil zeigt eine Übersicht über die personenbezogenen Daten eines Benutzers an sowie die Beiträge, das Netzwerk, die Erfolge, das Fachwissen und die Events, an denen er teilnimmt. Sie können Ihr eigenes Profil anzeigen und bearbeiten. Sie können auch das Profil eines anderen Benutzers anzeigen und Aktionen ausführen, z. B. dem Benutzer folgen oder unangemessene Inhalte melden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_communities.community_user

Prozedur

Führen Sie eine oder mehrere der folgenden Aufgaben aus dem Community-Profil aus.

Community-Profil verwalten

Zeigen Sie Ihr eigenes Community-Profil an, und bearbeiten Sie es. Im Profil werden Ihre Beiträge, Erfolge und Events sowie Ihr Netzwerk und Fachwissen angezeigt.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_communities.community_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Es gibt zwei Möglichkeiten, auf Ihr Community-Profil zuzugreifen.

Prozedur

1. Führen Sie auf der Community-Homepage eine der folgenden Aktionen aus.
   - Klicken Sie auf das Menü **Community** und dann auf **Community-Profil**.
   - Klicken Sie auf Ihren Namen oder Ihr Profilfoto und dann auf **Profil**.
2. Zeigen Sie die Abschnitte in Ihrem Community-Profil an.

Community-Profil

Abschnitt	Beschreibung
Profil-Header	Eine Übersicht über Ihre personenbezogenen Daten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Abschnitt	Beschreibung
	○ Klicken Sie auf **Profil bearbeiten**, um Ihr Profilfoto zu ändern und Ihre persönlichen Daten zu bearbeiten. ○ Klicken Sie auf **Profil bearbeiten**, um Ihre Benutzereinstellungen zu ändern. Aktualisieren Sie Ihre Zeitzone, um anzuzeigen, wann Events in Ihrer ausgewählten Zeitzone stattfinden. ○ Klicken Sie auf das Symbol **...** und dann auf **Anzeigeeinstellungen**, um Ihre Anzeigeeinstellungen festzulegen und zu bestimmen, wer welche Abschnitte Ihres Profils anzeigen kann. Wenn die Gamification-Funktion aktiviert ist, enthält der Profil-Header Ihre aktuellen Gamification-Erfolge, einschließlich: ○ Die drei besten Abzeichen, die Ihnen verliehen wurden ○ Die Gesamtzahl der Punkte, die Sie gesammelt haben ○ Der aktuelle Level, den Sie basierend auf Ihrer Punktsumme erreicht haben (z. B. Enthusiast oder Champion)
Registerkarte „Inhalt“	Eine Übersicht über die von Ihnen erstellten veröffentlichten und entworfenen Inhalte sowie die Inhalte, den Sie mit Lesezeichen versehen haben. ○ **Erstellt**: Inhalte, die Sie beigesteuert haben. Sie können den Inhaltstyp und das Forum auswählen und nach Status sortieren. ○ **Entwurf**: Inhalte, die Sie beigesteuert haben und die sich im Entwurfsstatus befinden. Sie können den Inhaltstyp und das Forum auswählen. Öffnen Sie einen Entwurf, um ihn zu veröffentlichen. **Hinweis:** Sie können Inhalte im Entwurfsstatus nur für Blogs und Events speichern. ○ **Lesezeichen**: Inhalte, die Sie mit einem Lesezeichen versehen haben. Sie können den Inhaltstyp und das Forum auswählen und nach neuestem oder ältestem sortieren. Sie können Lesezeichen auch entfernen.
Registerkarte „Aktivität“	Die neuesten Aktionen, die Sie in der Community ausgeführt haben, z. B. das Veröffentlichen eines

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Abschnitt	Beschreibung
	Kommentars zu einem Beitrag oder das Abgeben von Feedback.
Registerkarte „Netzwerk“	Ein Datensatz Ihres Netzwerks in der Community. ○ **Follower**: Die Benutzer, die Ihnen folgen. ○ **Folge ich**: Die Benutzer, denen Sie folgen. ○ Klicken Sie auf **Folgen**, um einem Benutzer zu folgen, der Ihnen folgt. ○ Zeigen Sie auf **Folgen**, und klicken Sie auf **Nicht mehr folgen**, um dem Benutzer nicht mehr zu folgen.
Registerkarte „Erfolge“	Eine Übersicht über Ihre Gamification-Erfolge. ○ **Ebenen**: Eine Liste der verfügbaren Level, die Sie erreichen können, einschließlich des jeweiligen Startpunktwerts, wobei Ihr aktueller Level blau hervorgehoben ist. ○ **Abzeichen**: Eine Liste der Abzeichen, die Ihnen verliehen wurden, sowie der verfügbaren Abzeichen. Verliehene Abzeichen werden oben in der Liste angezeigt, und die verfügbaren Abzeichen werden unten angezeigt. Sie können diese Liste filtern, um die verliehenen Abzeichen oder alle Abzeichen anzuzeigen. ○ **Punkte**: Ein Verlauf der Punkte, die Sie gesammelt haben, und der Aktivitäten, die Sie zum Sammeln der Punkte ausgeführt haben. Diese Informationen schließen auch das Forum ein, in dem die Aktivität ausgeführt wurde. Diese Liste enthält Ihre letzten 50 Aktivitäten. Klicken Sie auf **Mehr anzeigen**, um weitere Seiten anzuzeigen.
Registerkarte „Events“	Eine Liste der Events, die Sie erstellt haben, an denen Sie teilnehmen oder an denen Sie in der Vergangenheit teilgenommen haben. Klicken Sie auf ein Event, um die Event-Details anzuzeigen.
Beiträge	Die Anzahl Ihrer Inhalts- und Feedback-Beiträge in der Community.
Forumskompetenz	Die Darstellung Ihrer Kompetenz auf der Forumsebene. Sie können Ihren Level im Forum und die Anzahl der Punkte anzeigen, die Sie für Ihre Beiträge zu diesem Forum erhalten haben. Klicken Sie auf das Informationssymbol, um die Punktbereiche anzuzeigen, die zum Erreichen der einzelnen Forumslevel erforderlich sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Abschnitt	Beschreibung
Themenkompetenz	Die Darstellung Ihrer Kompetenz auf der Themenebene. Sie können Ihren Level in dem Thema und die Anzahl der Punkte anzeigen, die Sie für Ihre Beiträge zu diesem Thema erhalten haben. Klicken Sie auf das Informationssymbol, um die Punktbereiche anzuzeigen, die zum Erreichen der einzelnen Themenebenen erforderlich sind.

Community-Profil eines anderen Benutzers anzeigen

Zeigen Sie das Community-Profil eines anderen Benutzers an, um dessen Beiträge, Netzwerk, Kompetenz usw. anzuzeigen. Sie können Ihr Netzwerk auch verwalten, indem Sie anderen Community-Benutzern folgen bzw. nicht mehr folgen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_communities.community_user oder sn_communities.admin

Prozedur

1. Klicken Sie auf den Namen oder das Profilfoto für das Community-Profil, das Sie anzeigen möchten.
2. Zeigen Sie die Abschnitte des Community-Profils des Benutzers an.

Community-Profil

Abschnitt	Beschreibung
Profil-Header	Die Abschnitte des Community-Profils, die der Benutzer sichtbar gemacht hat. ○ Um dem Benutzer zu folgen, klicken Sie auf **Folgen**. ○ Um unangemessene Inhalte im Community-Profil des Benutzers zu melden, klicken Sie auf das Symbol **...** und dann auf **Profil melden**. ○ Um als Community-Administrator einem Benutzer für einen bestimmten Community-Beitrag Punkte zuzuweisen, klicken Sie auf das Symbol **...** und dann auf **Punkte zuweisen**. ○ Um als Community-Administrator einen Inhalt aus der Community auszublenden, bis er korrigiert wurde, klicken Sie auf **Anzeigeeinstellungen**. Sie können auch auf **Benutzer sperren** klicken, um einem Benutzer das Recht zu entziehen, Inhalte zu erstellen und bearbeiten.
Inhalt	○ **Erstellt**: Inhalte, die der Benutzer beigesteuert hat. ○ **Featured**: Vom Benutzer gepostete Inhalte, die hervorgehoben vorgestellt wurden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Abschnitt	Beschreibung
	○ **Entwürfe**: Inhalte im Entwurfsstatus, die der Benutzer beigesteuert hat. **Hinweis:** Nur Community-Administratoren können Inhalte im Entwurfsstatus anderer Benutzer anzeigen. ○ **Lesezeichen**: Inhalte, die der Benutzer mit einem Lesezeichen versehen hat.
Aktivität	Die neuesten Aktionen, die der Benutzer in der Community durchgeführt hat, z. B. das Kommentieren eines Beitrags oder das Abgeben von Feedback.
Netzwerk	○ **Follower**: Die Benutzer, die dem Community-Profil des Benutzers folgen. ○ **Folge ich**: Die Benutzer, denen der Benutzer des Community-Profils folgt. ○ Sie können Ihr eigenes Netzwerk über das Profil eines anderen Benutzers verwalten. Um einem Benutzer zu folgen, klicken Sie auf **Folgen**. Um einem Benutzer nicht mehr zu folgen, zeigen Sie auf **Folge ich** und klicken auf **Nicht mehr folgen**.
Erfolge	Eine Übersicht über die Gamification-Erfolge des Benutzers. ○ **Ebenen**: Eine Liste der verfügbaren Level, die der Benutzer erreichen kann, einschließlich des jeweiligen Startpunktwerts, wobei der aktuelle Level des Benutzers blau hervorgehoben ist. ○ **Abzeichen**: Eine Liste der Abzeichen, die diesem Benutzer verliehen wurden. ○ **Punkte**: Ein Verlauf der Punkte, die dieser Benutzer gesammelt hat, und der Aktivitäten, die er zum Sammeln der Punkte ausgeführt haben. Wenn der Benutzer Punkte in einem Forum gesammelt hat, auf das Sie keinen Zugriff haben, wird der Name des Forums durch **Privates Forum** ersetzt.
Events	Eine Liste der Events, die der Benutzer erstellt hat, an denen er teilnimmt oder an denen er in der Vergangenheit teilgenommen hat. Klicken Sie auf ein Event, um die Event-Details anzuzeigen und darauf zu reagieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Abschnitt	Beschreibung
Forumskompetenz	Die Darstellung der Kompetenz des Benutzers auf der Forumsebene. Sie können den Level im Forum und die Anzahl der Punkte anzeigen, die er für seine Beiträge zu diesem Forum erhalten hat. Um die Punktbereiche anzuzeigen, die zum Erreichen der einzelnen Forumsebenen erforderlich sind, klicken Sie auf das Informationssymbol.
Themenkompetenz	Die Darstellung der Kompetenz des Benutzers auf der Themenebene. Sie können seinen Level in dem Thema und die Anzahl der Punkte anzeigen, die er für seine Beiträge zu diesem Thema erhalten hat. Um die Punktbereiche anzuzeigen, die zum Erreichen der einzelnen Forumsebenen erforderlich sind, klicken Sie auf das Informationssymbol.
Beiträge	Die Beiträge, die der Benutzer in der Community veröffentlicht hat

Community-Benutzern folgen

Verwalten Sie Ihr Netzwerk, indem Sie anderen Community-Benutzern folgen und deren Aktivitäten in der Community verfolgen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_communities.community_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Es gibt mehrere Möglichkeiten, Benutzern in der Community zu folgen.

Prozedur

1. Führen Sie auf der Community-Homepage eine der folgenden Aktionen aus.
   - Klicken Sie auf Ihren Profilnamen oder Ihr Foto.
   - Klicken Sie auf Ihren Profilnamen oder Ihr Foto und dann auf die Registerkarte **Netzwerk**.
   - Klicken Sie auf den Profilnamen oder das Foto eines anderen Benutzers und dann auf die Registerkarte **Netzwerk**.
2. Klicken Sie für jeden Benutzer, dem Sie folgen möchten, auf **Folgen**.
   Der Status ändert sich in **Folge ich**. Ihr Aktivitäts-Feed wird mit den Aktivitäten aktualisiert, die diese Benutzer in der Community ausgeführt haben.
3. **Wahlweise:** Zeigen Sie auf **Folgen**, und klicken Sie auf **Nicht mehr folgen**, um dem Benutzer nicht mehr zu folgen.

Community-Profilfoto und persönliche Informationen bearbeiten

Ändern Sie Ihr Community-Profilfoto, und bearbeiten Sie Ihre persönlichen Daten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_communities.community_user

Sie können Ihr Community-Profil nur bearbeiten, wenn Sie in der Community angemeldet sind.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Wählen Sie auf der Community-Homepage Ihren Namen oder Ihr Profilfoto aus, und wählen Sie dann aus **Profil** .
2. Um Ihr Profilbild zu ändern, klicken Sie auf **Bild hochladen**.
   Ein Dateisystem-Upload wird initiiert. Wählen Sie ein Bild im PNG- oder JPG-Format aus und klicken Sie auf **Öffnen**.
3. Um einen Feldwert zu ändern, wählen Sie den Wert aus, um ein Popup-Fenster anzuzeigen.
4. Wählen Sie im Popup-Fenster für den Feldwert den gewünschten Wert aus und klicken Sie auf **Speichern**.

Die folgende Tabelle enthält eine Beschreibung der Felder auf der Seite „Benutzerprofil“.

Felder von „Benutzerprofil“

Feld	Beschreibung
Unternehmen	Der Name Ihres Arbeitgebers.
Titel	Ihre Stellenbezeichnung.
Abteilung	Ihre Arbeitsabteilung.
Standort	Ihre Adresse, Ihre Stadt und Ihr Bundesland.
Bio	Eine Kurzbeschreibung über sich selbst.
E-Mail	Ihre E-Mail-Adresse. **Hinweis:** Verwenden Sie die in Ihrem Instanzprofil verwendete E-Mail-Adresse. Andernfalls kann die Funktion zum Zurücksetzen des Passworts nicht verwendet werden.
Telefon (geschäftlich)	Telefonnummer, unter andere Personen Sie erreichen können.
Mobiltelefon	Ihre Mobilfunknummer.
Sprache	Ihre bevorzugte Sprache.
Zeitzone	Zeitzone, in der Sie arbeiten oder sich aufhalten.
Eingabehilfe aktiviert	Verwenden Sie diese Umschaltfläche, um Barrierefreiheitsfunktionen zu aktivieren.

Automatische Übersetzung

Anzeigeeinstellungen für das Community-Profil bearbeiten

Bearbeiten Sie die Anzeigeeinstellungen, um festzulegen, wer die einzelnen Profilabschnitte anzeigen kann.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_communities.community_user, sn_communities.admin oder sn_communities.moderation_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können Ihre eigenen Anzeigeeinstellungen für Ihr Community-Profil bearbeiten. Wenn ein Community-Administrator unangemessene Inhalte in Ihrem Profil findet, kann er die Anzeigeeinstellungen ändern, um die Inhalte in der Community auszublenden, bis sie korrigiert wurden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Klicken Sie auf der Community-Homepage auf das Menü **Community** und dann auf **Community-Profil**.
2. Klicken Sie auf das Symbol **...** und dann auf **Anzeigeeinstellungen**.
3. Öffnen Sie die Auswahllisten, und wählen Sie die Anzeigeeinstellungen für einen beliebigen Abschnitt aus.
4. Wählen Sie die anzuwendende Datenschutzebene aus.

Datenschutzebenen

Datenschutzebene	Beschreibung
Jeder	Sichtbar für alle Benutzer, auch nicht angemeldete Benutzer.
Nur ich	Für sich selbst und Administratoren sichtbar. Wenn ein Administrator unangemessene Inhalte in Ihrem Profil findet, kann er die Anzeigeeinstellung in **Nur ich** ändern, bis die Inhalte geändert wurden. Sie erhalten eine E-Mail-Benachrichtigung mit Details zu den Anzeigeeinstellungen, die für Abschnitte geändert wurden. Aktualisieren Sie die Inhalte, und passen Sie die Anzeigeeinstellungen entsprechend an.
Jeder nach Anmeldung	Für alle Benutzer sichtbar, die nach der Anmeldung auf die Community zugreifen.
Followers	Für Benutzer sichtbar, die Ihrem Profil folgen.

5. Klicken Sie auf **Einstellungen speichern**.

Community-Profil melden

Melden Sie ein Community-Profil, um Community-Moderatoren zu benachrichtigen, dass im Profil anstößige oder falsche Informationen vorhanden sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_communities.community_user

Prozedur

1. Klicken Sie auf den Namen oder das Foto des zu meldenden Benutzers.
2. Klicken Sie auf das Symbol **...**, und wählen Sie **Profil melden** aus.
3. Wählen Sie in der Liste den Grund aus, aus dem Sie den Benutzer melden, und fügen Sie **Zusätzliche Anmerkungen** hinzu.
4. Klicken Sie auf **Absenden**.
   - Eine Bestätigungsnachricht wird angezeigt, die angibt, dass die Missbrauchsmeldung eingegangen ist und überprüft wird.
   - Eine Moderationsaufgabe wird erstellt und einem Moderator zur Lösung zugewiesen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Community-Abonnements

Mithilfe von Abonnements können Sie bestimmte Interessenbereiche auswählen. Ihr Aktivitäts-Feed und Ihre Benachrichtigungen werden gemäß Ihren Abonnements personalisiert.

Abonnementtypen

Abonnementtyp	Beschreibung/Funktionen
Abonnement	• Abonnieren Sie Foren, Themen und Community-Inhalte (Fragen, Antworten, Blogs und Videos), bzw. bestellen Sie Abonnements ab. • Automatisch abonnieren: Wenn Sie Inhalte veröffentlichen, abonnieren Sie die Inhalte automatisch. Sie abonnieren sie auch automatisch, wenn Sie eine Antwort oder einen Kommentar veröffentlichen.
Aktivitäts-Feed	Zeigt Aktivitäten basierend auf Ihren Abonnements mit der letzten ganz oben an.
Benachrichtigungseinstellungen	• Verwalten Sie Ihre Abonnements mithilfe von **Benachrichtigungseinstellungen**. • Legen Sie für jedes Ihrer Abonnements E-Mail-Benachrichtigungen mithilfe von **Benachrichtigungseinstellungen** fest.

Inhalte abonnieren

Abonnieren Sie Foren, Themen, Fragen, Blogs und Videos. Sie abonnieren automatisch von Ihnen selbst erstellte Inhalte.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_communities.community_user

Prozedur

1. Um die gewünschten Inhalte zu finden, verwenden Sie das Suchfeld oder die Navigation, um nach gewünschten Inhalten wie Foren, Themen, Blogs und Videos zu suchen.
2. Klicken Sie auf der Inhaltsseite auf **Abonnieren**.
   - Oben im Bildschirm wird eine Bestätigungsmeldung eingeblendet, die angibt, dass Sie die Inhalte erfolgreich abonniert haben.
   - Sie erhalten eine Benachrichtigung, wenn eine Aktualisierung für diese Inhalte vorhanden ist, z. B. eine Antwort auf eine Frage oder ein Kommentar zu einem Blog-Eintrag.
   - Sie können Aktualisierungen in Ihrem Aktivitäts-Feed anzeigen.
3. **Wahlweise:** Um ein Abonnement zu entfernen, kehren Sie zum Inhalt zurück, und klicken Sie auf **Abonniert**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn Sie auf diese Option zeigen, wird der Status in **Nicht abonniert** geändert.

Sie können auch Ihre Benachrichtigungen und Abonnements anzeigen und aktivieren oder deaktivieren. Details finden Sie unter Benachrichtigungseinstellungen festlegen.

Zugehörige Informationen

Benachrichtigungseinstellungen festlegen

Community-Abonnements

Benachrichtigungseinstellungen festlegen

Legen Sie Benachrichtigungseinstellungen fest, um Aktualisierungen per E-Mail über die Inhalte zu erhalten, denen Sie folgen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_communities.community_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
In der Anwendung Communities sind Abonnements und Benachrichtigungen separate Konzepte. Es ist möglich, ein Element zu abonnieren und die entsprechenden Benachrichtigungen zu deaktivieren. Sie können auch alle Benachrichtigungen deaktivieren.

Prozedur

1. Auswahlvorgang **Community** > **Benachrichtigungseinstellungen** Aus dem Header.
2. Klicken Sie Auf **Benachrichtigungen und Abonnements** .
3. Wählen Sie Ihre Kategorie aus, z. B. **Foren** , **Themen** , **Blogs** , Oder **Videos** , Um Ihre Benachrichtigungen in diesen Bereichen zu verwalten.
4. (De)aktivieren Sie in der Spalte **E-Mail** alle Elemente, für die Sie Aktualisierungen erhalten bzw. nicht erhalten möchten.
5. **Wahlweise:** Um alle Benachrichtigungen ein- oder auszuschalten, schalten Sie sie um **Alle Benachrichtigungen** .

Hinweis:

Aktivitätsabonnementmodule werden nicht in angezeigt **Navigationen und Abonnements** Seite, wenn Sie die Kennzeichnung „disable_Notifications“ aktivieren.

Die isNotificationDisabled-API überprüft den Wert der Kennzeichnung „disable_notifications“. Diese API kann auch zum Blockieren der Benachrichtigung über andere Aktivitätsabonnementmodule verwendet werden.

Mitgliedschaft in einem Forum beantragen

Sie müssen registriertes Mitglied der Community sein, um die Mitgliedschaft in einem Forum anzufragen, das für Mitglieder reserviert ist.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_communities.community_user

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus:
   - Navigieren zu **Community** > **Homepage**an. Öffnen Sie **Community-Foren durchsuchen**, und wählen Sie dann das Forum aus.
   - Navigieren zu **Community** > **Alle Foren** Und wählen Sie dann das Forum in der Liste aus. Wenn Sie die Mitgliedschaft bereits beantragt haben, wird der Status Ihrer Anforderung angezeigt.
2. Klicken Sie auf **Zugriff anfordern**.

   Wenn eine Genehmigung erforderlich ist, wird **Status** in **Angefordert** geändert. Sie erhalten eine Genehmigungs- oder Ablehnungs-E-Mail. Wenn die Anfrage genehmigt wird, sind Sie sofort für das Forum abonniert, und Ihr **Status** ändert sich in **Privates Mitglied**.

   Wenn keine Genehmigung erforderlich ist, wird die Anfrage automatisch genehmigt, und Ihr **Status** ändert sich in **Privates Mitglied**.
3. **Wahlweise:** Um eine Anfrage abzubrechen, zeigen Sie auf den Status **Angefordert**, und klicken Sie auf **Abbrechen**.
4. **Wahlweise:** Um ein Forum zu verlassen, klicken Sie im Forum auf **...** und wählen dann **Forum verlassen** aus.
   Ihr **Status** ändert sich in **Zugriff anfordern**.

Zugehörige Informationen

Community-Zugriffstypen

Communities-Rollen

Einladung zum Beitritt zu einem Forum annehmen

Eine Einladung zum Beitritt zu einem Forum wird als E-Mail-Nachricht gesendet. Die Methode, die Sie zum Annehmen einer Einladung verwenden, hängt davon ab, ob Sie ein registrierter Community-Benutzer sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Öffnen Sie die E-Mail-Einladung, und klicken Sie auf **Forum beitreten**.
   - Wenn Sie ein registrierter und angemeldeter Community-Benutzer sind, wird das Forum geöffnet.
   - Wenn Sie ein registrierter Community-Benutzer sind, aber die allgemeinen Community-Bedingungen nicht akzeptiert haben, werden Sie in einer Nachricht aufgefordert, die Bedingungen zu akzeptieren. Das Forum wird geöffnet, nachdem Sie die allgemeinen Bedingungen akzeptiert haben.
2. Wenn die Anmeldeseite angezeigt wird, führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

Option	Bezeichnung
Wenn Sie ein registrierter Benutzer und nicht angemeldet sind.	Geben Sie Ihre Anmeldeinformationen ein, um auf das Forum zuzugreifen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Bezeichnung
Wenn Sie kein registrierter Benutzer sind.	**a.** Klicken Sie auf der Anmeldeseite auf **Registrieren**. **b.** Geben Sie Ihre E-Mail-Adresse, einen Benutzernamen und ein Passwort ein, um einen Community-Account zu erstellen. **c.** Das System sendet eine Verifizierungs-E-Mail. Klicken Sie auf den Verifizierungs-Link in der E-Mail, um Ihre Anmeldeinformationen zu bestätigen. **d.** Öffnen Sie die E-Mail-Einladung erneut, und klicken Sie auf **Forum beitreten**.

Die Forumsmitgliedschaft ist automatisch genehmigt, und Sie haben das Forum abonniert. Ihr **Status** ändert sich in **Forum verlassen**.

Inhalte in der Community veröffentlichen und darauf reagieren

Veröffentlichen Sie Inhalte in der Community, und reagieren Sie darauf, um Antworten zu erhalten oder Informationen auszutauschen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_communities.community_user

Prozedur

Führen Sie eine oder mehrere der folgenden Aufgaben über die Community-Homepage aus.

Frage in der Community stellen

Stellen Sie eine Frage in einem Forum, um eine Antwort von anderen Community-Benutzern zu erhalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_communities.community_user

Sie können in einem Forum nur dann eine Frage stellen, wenn Sie über die entsprechenden Berechtigungen verfügen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können nur selbst gestellte Fragen bearbeiten oder löschen. Wenn Sie eine Antwort auf eine von Ihnen selbst gestellte Frage schreiben, wird Ihre Antwort mit **Autor** gekennzeichnet.

In Communities gibt es drei Möglichkeiten, Fragen zu stellen.

Prozedur

1. Führen Sie auf der Communities-Homepage eine der folgenden Aktionen aus.
   - Suchen Sie das Forum, in dem Sie eine Frage stellen möchten, klicken Sie auf dessen Namen, und klicken Sie dann auf **Haben Sie eine Frage? Klicken Sie hier, um mit der Eingabe zu beginnen.** Während der Typeahead-Suche werden zugehörige Beiträge angezeigt. Klicken Sie, um einen zugehörigen Beitrag auf einer anderen Seite zu öffnen.

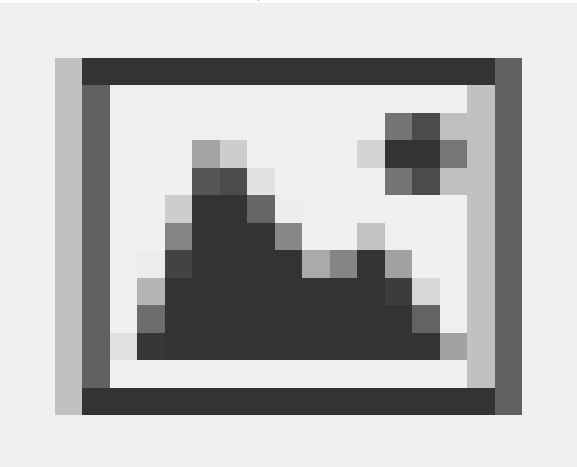
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Suchen Sie das Forum, in dem Sie eine Frage stellen möchten, und klicken Sie auf **Veröffentlichen** > **Frage**an.
- Wenn Sie kein Forum sehen, klicken Sie auf **Haben Sie eine Frage? Klicken Sie hier, um mit der Eingabe zu beginnen.**

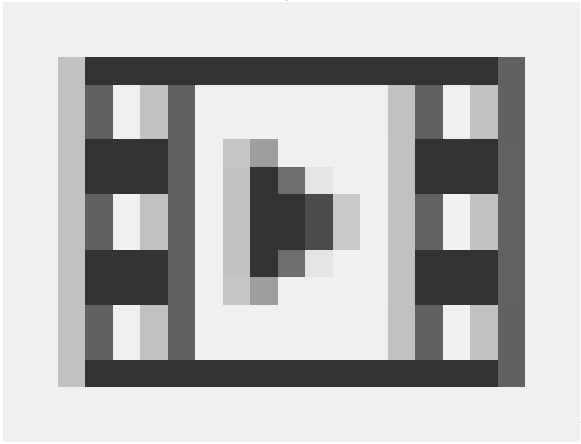
2. Klicken Sie auf **Frage**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Frage stellen“

Feld	Beschreibung
Frage	Ihre Frage.
Forum	Forum, dem die Frage hinzugefügt werden soll. **Hinweis:** Wenn Sie die Frage gestellt haben, indem Sie auf der Communities-Homepage auf ein Forum geklickt haben, wird dieses Forum automatisch in dieses Feld eingegeben.
Themen (optional)	Thema, dem die Frage hinzugefügt werden soll. **Hinweis:** Sie können den vorherigen Schritt für so viele Themen wiederholen, wie Sie möchten. Wenn Sie Ihre Meinung zu einem bestimmten Thema ändern, klicken Sie auf das entsprechende **x**-Symbol.
Beschreibung	Inhalt der Frage. Um ein Bild einzufügen, klicken Sie auf die Schaltfläche **Bild einfügen** (), navigieren Sie zur PNG- oder JPG-Datei, und klicken Sie dann auf **Öffnen**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Um ein Video einzufügen, klicken Sie auf die Schaltfläche **Video einfügen** (), geben Sie die Video-URL ein, und klicken Sie dann auf **Hochladen**.
Anhänge hinzufügen	Um eine Datei anzuhängen, klicken Sie auf **Anhänge hinzufügen**, und ziehen Sie die Datei dann in das Feld **Dokument anfügen**, oder klicken Sie in das Feld, und navigieren Sie zur Datei. ○ Sie können bis zu drei Anhänge hinzufügen. ○ Unterstützte Dateitypen: PPT, PPTX, XLS, XLSX, DOC, DOCX, TXT, PDF, PNG, BMP, JPG, JPEG, GIF und ZIP. ○ Die maximale Dateigröße beträgt 2 MB. ○ Unterstützte Dateitypen werden aufgelistet. ○ Klicken Sie auf das X-Symbol, um eine angehängte Datei zu löschen. **Hinweis:** Ihr Systemadministrator hat möglicherweise ein Limit für die Gesamtanzahl der in der Community zulässigen Anhänge festgelegt. Wenn Sie auf **Hinzufügen** klicken, werden Ihre Anhänge hinzugefügt und in der Frage angezeigt. Wenn ein Benutzer eine Datei an Ihre Frage anhängt, erhalten Sie eine E-Mail-Benachrichtigung. **Hinweis:** Wenn Antivirus-Schutz aktiviert ist, werden alle Anhänge automatisch auf Viren gescannt, sobald die Frage veröffentlicht wurde.

4. Klicken Sie auf **Veröffentlichen**.
   - Die Frage wird hinzugefügt und steht Benutzern in diesem Forum zur Verfügung. Sie sind für diese Frage automatisch abonniert. Sobald eine Antwort vorhanden ist, erhalten Sie eine Benachrichtigung.
   - Community-Benutzer, die das Forum abonniert haben, erhalten eine Benachrichtigung, dass Inhalte veröffentlicht wurden. Aktivitäts- und Inhalts-Feeds werden entsprechend aktualisiert.
   - Wenn Sie Ihrer Frage Anhänge hinzugefügt haben und Ihr Community-Administrator Antivirus-Schutz aktiviert hat, wird im Hintergrund automatisch ein Scan ausgeführt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:

- Wenn der Scan erfolgreich ist, stehen die Anhänge zum Download zur Verfügung.
- Wenn der Scanvorgang läuft oder nicht erfolgreich ist, steht die Datei nicht zum Download zur Verfügung.
- Falls ein Anhang infiziert ist, erhalten Fragenautoren und Community-Administratoren eine Benachrichtigung.

- Klicken Sie auf **Bearbeiten**, um die infizierte Datei zu entfernen und den Anhang erneut hochzuladen. Sie können keine weiteren Anhänge hinzufügen, bis die infizierte Datei entfernt wird.
- Wenn Sie ein Benutzer sind, dessen Inhalte moderiert werden müssen, werden Inhalte erst veröffentlicht, wenn sie von einem Community-Moderator genehmigt wurden.

Zugehörige Informationen

Kommentare deaktivieren

Auf eine Frage in der Community antworten

Antworten Sie auf eine Frage oder eine andere Antwort.

Vorbereitungen

Sie können auf eine Frage oder eine andere Antwort in einem Forum oder Unterforum nur dann reagieren, wenn Sie über die entsprechenden Berechtigungen verfügen.

Erforderliche Rolle: sn_communities.community_user

Prozedur

1. Um die Frage oder eine Antwort zu finden, auf die Sie reagieren möchten, verwenden Sie die Suche oder Navigation über die Community-Homepage.
   Sie können auf eine Frage oder Antwort auch aus einem Aktivitäts-Feed auf der Homepage reagieren.
2. Klicken Sie auf **Antworten**.
3. Geben Sie Ihre Antwort ein.
4. **Wahlweise:** Bei Bedarf können Sie Ihrer Antwort ein Bild hinzufügen.
   a. Klicken Sie auf das Bild-einfügen-Bearbeitungssteuerelement.
   b. Wählen Sie eine Bilddatei im PNG- oder JPG-Format aus.
   c. Klicken Sie auf **Öffnen**.
5. **Wahlweise:** Bei Bedarf können Sie Ihrer Antwort ein Video hinzufügen.
   a. Klicken Sie auf **Video Einfügen** Schaltfläche ( )
   b. Geben Sie die Video-URL ein.
   c. Klicken Sie auf **Hochladen**.
6. **Wahlweise:** Sie können Ihrem Beitrag Anhänge hinzufügen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Klicken Sie auf **Anhänge hinzufügen**.

b. Ziehen Sie Ihre Datei in das Feld **Anhänge hinzufügen**, oder klicken Sie auf **Zum Hochladen klicken**.

c. Klicken Sie auf **Hinzufügen**.
Ihr Anhang wird hinzugefügt und in Ihrem Beitrag angezeigt. Wenn ein Benutzer eine Datei an Ihre Inhalte anhängt, erhalten Sie eine E-Mail-Benachrichtigung.

Hinweis:

- Sie können pro Beitrag bis zu drei Anhänge hinzufügen.
- Die maximale Dateigröße pro Anhang beträgt 2 MB.
- Ihr Systemadministrator hat möglicherweise ein Limit für die Gesamtanzahl der in der Community zulässigen Anhänge festgelegt.
- Unterstützte Dateitypen: PPT, PPTX, XLS, XLSX, DOC, DOCX, TXT, PDF, PNG, BMP, JPG, JPEG, GIF, ZIP.
- Wenn Antivirus-Schutz aktiviert ist, werden alle Anhänge nach der Veröffentlichung der Antwort automatisch auf Viren gescannt.

7. Klicken Sie auf **Antworten**.
Die Antwort wird unter der Frage und etwaigen anderen Antworten hinzugefügt. Die Antwort steht Benutzern in diesem Forum zur Verfügung.

Community-Benutzer, die das Forum abonniert haben, erhalten eine Benachrichtigung, dass Inhalte veröffentlicht wurden. Aktivitäts- und Inhalts-Feeds werden entsprechend aktualisiert.

Hinweis: Wenn Sie ein Benutzer sind, dessen Inhalte moderiert werden müssen, werden Inhalte erst veröffentlicht, wenn sie von einem Community-Moderator genehmigt wurden.

Wenn Sie Ihrer Antwort Anhänge hinzugefügt haben und Ihr Community-Administrator Antivirus-Schutz aktiviert hat, wird im Hintergrund automatisch ein Scan ausgeführt.

- Wenn der Scan erfolgreich ist, stehen die Anhänge zum Download zur Verfügung.
- Wenn der Scanvorgang läuft oder nicht erfolgreich ist, steht die Datei nicht zum Download zur Verfügung.
- Falls ein Anhang infiziert ist, erhalten Antwortautoren und Community-Administratoren eine Benachrichtigung.
- Klicken Sie auf **Bearbeiten**, um die infizierte Datei zu entfernen und den Anhang erneut hochzuladen. Sie können keine weiteren Anhänge hinzufügen, bis die infizierte Datei entfernt wird.

8. Klicken Sie nach der Überprüfung der veröffentlichten Antwort auf **Als richtige Antwort markieren**.

Hinweis: Der Autor der Frage, der Forum- oder Community-Administrator und der Forum- oder Community-Moderator überprüfen den Beitrag.

Wenn eine akzeptierte Lösung infizierte Anhänge aufweist, wird eine E-Mail-Benachrichtigung an den Autor, die Administratoren und/oder die Moderatoren gesendet, die die Markierung der Antwort als akzeptierte Lösung aufheben müssen. Der Autor der Antwort erhält eine Benachrichtigung, um den Beitrag zu aktualisieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Blog in der Community veröffentlichen

Erstellen Sie einen Blog-Beitrag, und veröffentlichen Sie ihn sofort, planen Sie die Veröffentlichung für ein bestimmtes Datum, oder speichern Sie ihn als Entwurf.

Vorbereitungen

Sie können einen Blog nur dann in einem Forum oder Unterforum veröffentlichen, wenn Sie im übergeordneten Forum über die entsprechenden Berechtigungen verfügen.

Erforderliche Rolle: sn_communities.community_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können einen Blog veröffentlichen, bearbeiten und löschen. Wenn Sie einen selbst erstellten Blog kommentieren, wird Ihre Antwort mit **Autor** gekennzeichnet.

Prozedur

1. Suchen Sie das Forum, in dem Sie einen Blog erstellen möchten, und klicken Sie auf dessen Namen.
2. Klicken Sie auf **Veröffentlichen** und dann auf **Blog**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Blog veröffentlichen“

Feld	Beschreibung
Blogtitel	Titel für Ihren Blog.
Forum	Das Forum oder Unterforum, dem der Blog hinzugefügt werden soll. **Hinweis:** Wenn Sie den Blog erstellen, indem Sie auf der Community-Homepage auf ein Forum oder ein Unterforum klicken, wird der Name dieses Forums oder Unterforums automatisch in diesem Feld angezeigt.
Themen (optional)	Thema, dem der Blog hinzugefügt werden soll. **Hinweis:** Sie können diesen Schritt wiederholen, um so viele Themen hinzuzufügen, wie Sie möchten. Um ein bestimmtes Thema zu löschen, klicken Sie auf das entsprechende **x**-Symbol.
Beschreibung	Inhalt des Blogs. Um ein Bild einzufügen, klicken Sie auf **Bild Einfügen** Schaltfläche ( ), navigieren Sie zur .png- oder .jpg-Datei, und klicken Sie dann auf **Öffnen** . Klicken Sie auf , um ein Video einzufügen **Video Einfügen** Schaltfläche ( ), geben Sie die Video-URL ein, und klicken Sie dann auf **Hochladen** .
Anhänge hinzufügen	Klicken Sie auf **Anlagen hinzufügen**, und ziehen Sie die Datei dann in das Feld **Dokument anhängen**. Alternativ können Sie auf das Feld klicken und dann zur Datei navigieren. ○ Sie können bis zu drei Anhänge mit unterstützten Dateitypen hinzufügen. ○ Unterstützte Dateitypen: PPT, PPTX, XLS, XLSX, DOC, DOCX, TXT, PDF, PNG, BMP, JPG, JPEG, GIF und ZIP.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	◦ Die maximale Dateigröße beträgt 2 MB. ◦ Klicken Sie auf das X-Symbol, um eine angehängte Datei zu löschen. **Hinweis:** Ihr Administrator hat möglicherweise ein Limit für die Gesamtanzahl der in der Community zulässigen Anhänge festgelegt. Klicken Sie auf **Hinzufügen**. Wenn ein Benutzer eine Datei an Ihren Blog anhängt, erhalten Sie eine E-Mail-Benachrichtigung. **Hinweis:** Wenn Antivirus-Schutz aktiviert ist, werden alle Anhänge beim Veröffentlichen des Blogs automatisch auf Viren gescannt.
Veröffentlichung planen	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um den Blog an einem angegebenen Datum zu veröffentlichen. Wählen Sie Datum, Uhrzeit und Zeitzone des Blogs aus. Der geplante Blog ist nur für den Autor und den Administrator sichtbar, bis er veröffentlicht wird. **Hinweis:** Bei einem Blog mit Genehmigungs-Workflow ändert sich der Blog-Status in „Bereit zur Veröffentlichung“, wenn er vor der geplanten Zeit genehmigt wird. Wenn ein Blog nach der geplanten Zeit genehmigt wird, ändert sich der Status in „Veröffentlicht“.

4. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus, um Ihren Blog zu speichern.

Aufgabe	Aktion
Als Entwurf speichern	Überprüfen und veröffentlichen Sie Ihren Blog später. Der Blog wird als Entwurf auf Ihrer Profilseite unter angezeigt **Inhalt** > **Entwürfe**an. **Hinweis:** Community- und Forumsadministratoren können Entwürfe bearbeiten, löschen und veröffentlichen. Wenn ein Community- oder Forumsadministrator Ihren Entwurf bearbeitet, löscht oder veröffentlicht, erhalten Sie eine E-Mail-Benachrichtigung. Auf Ihrer Profilseite haben Sie die folgenden Optionen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgabe	Aktion
	a. Um Ihren Blog vor der Veröffentlichung zu überprüfen, klicken Sie auf **Bearbeiten**. **b.** ▪ Klicken Sie auf das entsprechende Symbol mit den Auslassungspunkten und dann auf **Veröffentlichen**. ▪ Klicken Sie auf das entsprechende Symbol mit den Auslassungspunkten und dann auf **Löschen**.
Zeitplan	Klicken Sie auf **Zeitplan**, um einen Blog am angegebenen Datum zu veröffentlichen. Sie können den Zeitplan bearbeiten oder deaktivieren, bis der Blog veröffentlicht wird. **Hinweis:** Diese Option wird für einen Blog angezeigt, für den die Option **Veröffentlichung planen** ausgewählt ist.
Veröffentlichen	Veröffentlichen Sie Ihren Blog direkt. Die Abonnenten des Forums erhalten eine E-Mail-Benachrichtigung. Aktivitäts- und Inhalts-Feeds werden entsprechend aktualisiert.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgabe	Aktion
	Hinweis: Wenn Sie ein Benutzer sind, dessen Inhalte moderiert werden müssen, werden Inhalte erst veröffentlicht, wenn sie von einem Community-Moderator genehmigt wurden. Wenn Sie Ihrem Blog Anhänge hinzugefügt haben und Ihr Community-Administrator Antivirus-Schutz aktiviert hat, wird im Hintergrund automatisch ein Scan ausgeführt. ○ Sie können die Anhänge nur herunterladen, wenn der Scan erfolgreich ist. ○ Falls ein Anhang infiziert ist, erhalten Blog-Autoren und Community-Administratoren eine Benachrichtigung. ○ Klicken Sie auf **Bearbeiten**, um die infizierte Datei zu entfernen und den Anhang erneut hochzuladen. Sie können keine weiteren Anhänge hinzufügen, bis der infizierte Anhang entfernt wird.

Zugehörige Informationen

Kommentare deaktivieren

Video in der Community veröffentlichen

Veröffentlichen Sie ein Video in einem Forum oder Unterforum.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_communities.community_user

Sie können ein Video nur dann in einem Forum oder Unterforum veröffentlichen, wenn Sie im übergeordneten Forum über die entsprechenden Berechtigungen verfügen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können Videos als solche veröffentlichen oder einer Frage bzw. einem Blog hinzufügen. Wenn Sie der Ersteller des Videos oder ein Community-Administrator, Forumsadministrator, Forumsmoderator oder Community-Moderator sind, können Sie die Videos nach der Veröffentlichung bearbeiten.

Prozedur

1. Klicken Sie in einem Forum auf **Veröffentlichen** > **Video**an.
2. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Video veröffentlichen“

Feld	Beschreibung
Klicken Sie hier, um ein Video hinzuzufügen.	○ Die URL des Videos. ○ Klicken Sie auf **Hochladen**. Das Video wird Ihrem Beitrag hinzugefügt. ○ Um das aktuelle Video zu bearbeiten und durch ein anderes zu ersetzen, klicken Sie auf **Wählen Sie ein anderes Video aus**.
Titel des Videos	Der Titel des Videos.
Forum	Schreibgeschützt. In dieses Feld wird automatisch das Forum oder Unterforum eingegeben.
Themen (optional)	Das Thema, dem das Video hinzugefügt werden soll. **Hinweis:** Sie können diesen Schritt für so viele Themen wiederholen, wie Sie möchten. Wenn Sie Ihre Meinung zu einem bestimmten Thema ändern, klicken Sie auf das entsprechende **x**-Symbol.
Beschreibung (optional)	Eine Beschreibung des Videos.

3. Klicken Sie auf **Veröffentlichen**.
4. **Wahlweise:** Wenn Sie berechtigt sind, das Video zu bearbeiten oder zu löschen, klicken Sie auf ein Video, klicken Sie auf das entsprechende Symbol ••• , und klicken Sie dann auf **Bearbeiten** oder **Löschen**. Sobald ein Video hochgeladen wurde, können andere Community-Benutzer es kommentieren, Feedback abgeben, das Video abonnieren, ein Lesezeichen dafür erstellen und unangemessene Inhalte im Video melden.

Zugehörige Informationen

Kommentare deaktivieren

Blog oder Video in der Community kommentieren

Kommentieren Sie einen Blog oder ein Video, oder kommentieren Sie einen anderen Kommentar.

Vorbereitungen

Sie können ein Video nur dann in einem Forum oder Unterforum kommentieren, wenn Sie im übergeordneten Forum über die entsprechenden Berechtigungen verfügen.

Erforderliche Rolle: sn_communities.community_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ihre selbst erstellten Kommentare können Sie bearbeiten oder löschen. Wenn Sie einem selbst erstellten Blog oder Video einen Kommentar hinzugefügt haben, werden Ihre Kommentare mit **Autor** gekennzeichnet.

.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Um den Blog- oder Videoeintrag zu suchen, der kommentiert werden soll, verwenden Sie das Suchfeld oder die Navigation.
2. Klicken Sie auf **Kommentar**, und geben Sie Ihre Antwort ein.
3. Sie können Ihrem Beitrag Anhänge hinzufügen.

   a. Klicken Sie auf **Anhänge hinzufügen**.

   b. Ziehen Sie Ihre Datei in das Feld **Anhänge hinzufügen**, oder klicken Sie auf **Zum Hochladen klicken**.

   c. Klicken Sie auf **Hinzufügen**.
   Ihr Anhang wird hinzugefügt und in Ihrem Beitrag angezeigt. Wenn ein Benutzer eine Datei an Ihren Kommentar anhängt, erhalten Sie eine E-Mail-Benachrichtigung.

   Hinweis:
   - Sie können pro Beitrag bis zu drei Anhänge hinzufügen.
   - Die maximale Dateigröße pro Anhang beträgt 2 MB.
   - Ihr Systemadministrator hat möglicherweise ein Limit für die Gesamtanzahl der in der Community zulässigen Anhänge festgelegt.
   - Unterstützte Dateitypen: PPT, PPTX, XLS, XLSX, DOC, DOCX, TXT, PDF, PNG, BMP, JPG, JPEG, GIF und ZIP.
   - Wenn die Anhanggröße groß ist oder Sie eine langsame Verbindung haben, wird eine Fortschrittsanzeige angezeigt.
   - Wenn Antivirus-Schutz aktiviert ist, werden alle Anhänge nach der Veröffentlichung der Antwort automatisch auf Viren gescannt.

4. Klicken Sie auf **Kommentar**.
   Der Kommentar wird unter dem Blog- oder Videoeintrag und etwaigen anderen Kommentaren hinzugefügt. Die Antwort steht Benutzern in diesem Forum zur Verfügung.

   Community-Benutzer, die das Forum abonniert haben, erhalten eine Benachrichtigung, dass Inhalte veröffentlicht wurden. Aktivitäts- und Inhalts-Feeds werden entsprechend aktualisiert.

   Hinweis: Wenn Sie ein Benutzer sind, dessen Inhalte moderiert werden müssen, werden Inhalte erst veröffentlicht, wenn sie von einem Community-Moderator genehmigt wurden.

   Wenn Sie Ihrem Kommentar Anhänge hinzugefügt haben und Ihr Community-Administrator Antivirus-Schutz aktiviert hat, wird im Hintergrund automatisch ein Scan ausgeführt.
   - Wenn der Scan erfolgreich ist, stehen die Anhänge zum Download zur Verfügung.
   - Wenn der Scanvorgang läuft oder nicht erfolgreich ist, steht die Datei nicht zum Download zur Verfügung.
   - Falls ein Anhang infiziert ist, erhalten Kommentarautoren und Community-Administratoren eine Benachrichtigung.
   - Klicken Sie auf **Bearbeiten**, um die infizierte Datei zu entfernen und den Anhang erneut hochzuladen. Sie können keine weiteren Anhänge hinzufügen, bis die infizierte Datei entfernt wird.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dokument in der Community veröffentlichen

Wenn Sie über die entsprechenden Berechtigungen in einem Forum verfügen, können Sie ein Dokument für Kollegen, Experten oder andere Community-Benutzer freigeben. Sie können das Dokument mit so vielen Themen wie erforderlich verknüpfen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_communities.community_user

Prozedur

1. Klicken Sie in einem Forum auf **Veröffentlichen** > **Dokument** Und füllen Sie dann das Formular aus:

Formular „Dokumentkonfiguration“

Dokumententitel	Geben Sie einen beschreibenden Titel für das Dokument ein.
Forum	Schreibgeschützt. Das aktuelle Forum oder Unterforum ist ausgewählt.
Themen	Wählen Sie in der Liste ein Thema aus. Wiederholen Sie dies für so viele Themen wie erforderlich.
Dokument anhängen	Um eine Datei anzuhängen, ziehen Sie sie in das Feld **Dokument anfügen**, oder klicken Sie in das Feld, und navigieren Sie zur Datei. ○ Sie können nur ein Dokument anhängen. ○ Die maximale Dateigröße beträgt 5 MB. ○ Unterstützte Dateitypen: PPT, PPTX, XLS, XLSX, DOC, DOCX, TXT, PDF, PNG, BMP, JPG, JPEG, GIF und ZIP. ○ Klicken Sie auf das X, um eine angehängte Datei zu löschen. **Hinweis:** Ihr Administrator hat möglicherweise ein Limit für die Gesamtanzahl der in der Community zulässigen Anhänge festgelegt. Wenn Antivirus-Schutz aktiviert ist, werden alle Anhänge automatisch auf Viren gescannt, sobald Sie auf **Veröffentlichen** klicken.
Beschreibung	Geben Sie eine nützliche Beschreibung für das Dokument ein.

2. Klicken Sie auf **Veröffentlichen**.

- Das Dokument wird im Forum angezeigt. Der Autor eines Dokuments kann den Beitrag bearbeiten oder löschen.
- Community-Benutzer, die das Forum abonniert haben, erhalten eine Benachrichtigung, dass Inhalte veröffentlicht wurden. Aktivitäts- und Inhalts-Feeds werden entsprechend aktualisiert.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Wenn Sie ein Benutzer sind, dessen Inhalte moderiert werden müssen, werden Inhalte erst veröffentlicht, wenn sie von einem Community-Moderator genehmigt wurden.

Wenn Ihr Community-Administrator Antivirus-Schutz aktiviert hat, wird im Hintergrund automatisch ein Scan ausgeführt.

Hinweis:

- Sie können die Anhänge nur herunterladen, wenn der Scan erfolgreich ist.
- Falls ein Anhang infiziert ist, erhalten der Benutzer, der das Dokument veröffentlicht hat, und Community-Administratoren eine Benachrichtigung.

Zugehörige Informationen

Kommentare deaktivieren

Benutzer in der Community erwähnen

Lenken Sie die Aufmerksamkeit in der Community auf Ihre Inhalte, indem Sie andere Community-Benutzer im Beitrag erwähnen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_communities.community_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können Benutzer in Fragen, Blogs, Events, Kommentaren und Antworten erwähnen.

Hinweis: Die Funktion der Erwähnungen von Benutzern ist nicht für die Inhaltstypen Dokument und Video aktiviert.

Sie können Benutzer in Communities auf folgende Weise erwähnen.

Prozedur

1. Führen Sie in der Community eine der folgenden Aktionen aus.
   - Veröffentlichen Sie Inhalte in der Community, und platzieren Sie den Cursor im Skript-Editor.
   - Klicken Sie auf den Inhalt, den Sie kommentieren oder beantworten möchten.
2. Geben Sie das @-Symbol gefolgt vom Namen des Benutzers ein.

   Hinweis: Sie können in einem Beitrag mehrere Community-Benutzer erwähnen.

   Eine E-Mail-Benachrichtigung wird an die von Ihnen ausgewählten Community-Benutzer und ihre Follower (alle Community-Benutzer, die den Benutzern folgen) gesendet. Der Aktivitäts-Feed wird ebenfalls aktualisiert.

   Hinweis: Follower können ihre Benachrichtigungseinstellungen festlegen, um Benachrichtigungen über Benutzererwähnungen zu aktivieren bzw. zu deaktivieren.

Community-Events

Erstellen, verwalten und beteiligen Sie sich an Events, um das Engagement in der Community zu fördern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_communities.admin oder sn_communities.community_user

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

Führen Sie mindestens eine der folgenden Aufgaben aus.

Community-Event veröffentlichen

Sie können ein Community-Event erstellen, für das sich andere Community-Benutzer, Kollegen oder Experten registrieren können, um daran teilzunehmen.

Vorbereitungen

Sie müssen über die Berechtigung zum Erstellen von Events (**Event schreiben und Kommentar schreiben**) verfügen und Mitglied des Forums sein, in dem das Event erstellt werden soll. Der Inhaltstyp **Event** muss im Forum für das Event aktiv sein.

Erforderliche Rolle: sn_communities.community_user

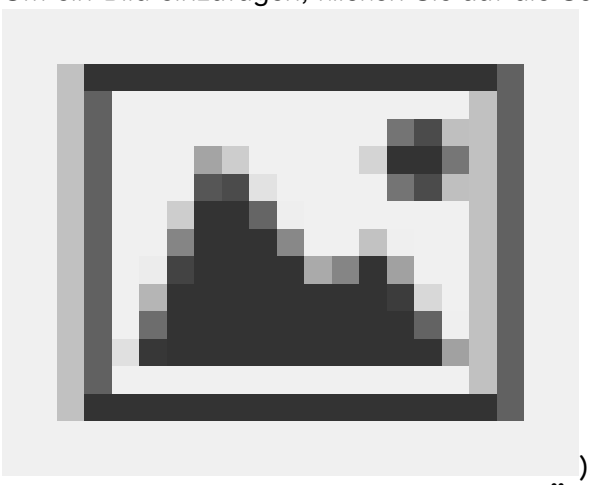
Prozedur

1. Klicken Sie in einem Forum auf **Veröffentlichen** > **Ereignis** Und füllen Sie dann das Formular aus.

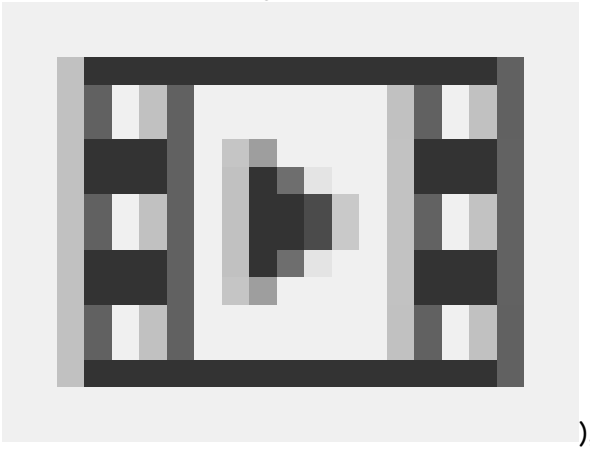
Ereignis erstellen

Feld	Beschreibung
Event-Titel	Ein Titel für Ihr Event.
Forum	Schreibgeschützt. In dieses Feld wird automatisch das Forum eingegeben.
Themen optional	Ein Thema, dem das Event hinzugefügt werden soll. **Hinweis:** Sie können beliebig viele Themen hinzufügen. Um ein Thema zu entfernen, klicken Sie auf das **x**.
Gastbegrenzung festlegen/ Insgesamt zulässig	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um im Feld **Insgesamt zulässig** die maximale Anzahl von Gästen anzugeben, die teilnehmen können. Wenn die Anzahl der Gäste den Grenzwert erreicht, werden weitere Benutzer der Warteliste hinzugefügt.
Gästeliste öffentlich anzeigen	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um Forumsmitgliedern das Anzeigen der Gästeliste für das Event zu erlauben.
Dies ist ein Online-Event	Aktivieren Sie bei online durchgeführten Events das Kontrollkästchen.
Name des Standorts	Bei einem online durchgeführten Event wird der im Feld **Name des Standorts** angegebene Text als Bezeichnung mit einem Hyperlink zur angegebenen **Web-URL** angezeigt. Geben Sie beispielsweise den Text „Klicken Sie hier, um an der Besprechung teilzunehmen“ ein, um Ihren Abonnenten die Möglichkeit zu geben, an der Besprechung teilzunehmen. Geben Sie für ein Offline-Ereignis ein **Name des Standorts** , **Adresse** , **Stadt** , **Status** , **Postleitzahl** , Und **Land** Um den Ort zu erwähnen.
Web-URL	Geben Sie die Web-URL eines online durchgeführten Events ein, damit Ihre Abonnenten darauf klicken können, um teilzunehmen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Datum und Uhrzeit	Datum und Uhrzeit des Events. Das **Datum** muss in der Zukunft liegen. **Hinweis:** Wenn Sie die **Dauer** ändern, wird die **Endzeit** automatisch aktualisiert. Klicken Sie auf **Zeitzone ändern**, um die Zeitzone für das Event festzulegen. Standard: Ihre lokale Zeitzone. Die Zeitzone ändert sich entsprechend der Zeitzone des Benutzers, der das Event anzeigt.
Dauer	Die Dauer des Events. **Hinweis:** Wenn Sie die **Endzeit**ändern, wird die **Dauer** automatisch aktualisiert. Standardmäßig beträgt die Dauer 30 Minuten.
Gästen einen Tag vor dem Event eine Erinnerung senden	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, damit einen Tag vor dem Event eine E-Mail-Erinnerung an alle Benutzer gesendet wird, die mit **Teilnehmen** geantwortet haben.
Beschreibung	Beschreibung des Events. Um ein Bild einzufügen, klicken Sie auf die Schaltfläche **Bild einfügen** (), navigieren Sie zur PNG- oder JPG-Datei, und klicken Sie dann auf **Öffnen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Um ein Video einzufügen, klicken Sie auf die Schaltfläche **Video einfügen** (), geben Sie die Video-URL ein, und klicken Sie dann auf **Hochladen**.
Anhänge hinzufügen	Klicken Sie auf **Anhänge hinzufügen**, und ziehen Sie die Datei dann in das Feld **Dokument anfügen**, oder klicken Sie in das Feld, und navigieren Sie zur Datei. ○ Sie können bis zu drei Anhänge hinzufügen. ○ Unterstützte Dateitypen: PPT, PPTX, XLS, XLSX, DOC, DOCX, TXT, PDF, PNG, BMP, JPG, JPEG, GIF und ZIP. ○ Die maximale Dateigröße beträgt 2 MB. ○ Klicken Sie auf das X-Symbol, um eine angehängte Datei zu löschen. **Hinweis:** Ihr Systemadministrator hat möglicherweise ein Limit für die Gesamtanzahl der in der Community zulässigen Anhänge festgelegt. Wenn Sie auf **Hinzufügen** klicken, werden Ihre Anhänge hinzugefügt und im Event angezeigt. Wenn ein Benutzer eine Datei an Ihr Event anhängt, erhalten Sie eine E-Mail-Benachrichtigung.
Veröffentlichung planen	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um ein Event an einem angegebenen Datum zu veröffentlichen. Wählen Sie das Datum und die Uhrzeit des Events aus. Standardmäßig ist die Zeitzone des Zeitplans identisch mit der Event-Zeitzone. Das geplante Event ist nur für den Autor und den Administrator sichtbar, bis es veröffentlicht wird. **Hinweis:** Bei einem Event mit Genehmigungs-Workflow ändert sich der Event-Status in „Bereit zur Veröffentlichung“, wenn es vor der geplanten Zeit genehmigt wird. Wenn ein Event nach der geplanten Zeit genehmigt wird, ändert sich der Status in „Veröffentlicht“. Veröffentlichte Events können nicht geplant werden.

2. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

An	Aktion
Als Entwurf speichern	Klicken Sie Auf **Als Entwurf speichern** Um das Ereignis als Entwurf auf Ihrer Profilseite unter zu speichern **Inhalt** > **Entwürfe**an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

An	Aktion
	Hinweis: Community- und Forumsadministratoren können Entwürfe bearbeiten und veröffentlichen. Wenn ein Community- oder Forumsadministrator einen Entwurf bearbeitet, löscht oder veröffentlicht, erhalten Sie eine E-Mail-Benachrichtigung. Auf Ihrer Profilseite haben Sie die folgenden Optionen. **a.** Klicken Sie auf **Bearbeiten**, um das Event vor der Veröffentlichung zu überprüfen. **b.** ▪ Klicken Sie auf die entsprechende Ellipse Symbol und klicken Sie dann auf **Veröffentlichen**. ▪ Klicken Sie auf die entsprechende Ellipse Symbol und klicken Sie dann auf **Löschen**.
Zeitplan	Klicken Sie auf **Zeitplan**, um ein Event an einem angegebenen Datum zu veröffentlichen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

An	Aktion
	Hinweis: Diese Option wird für ein Event angezeigt, für das die Option **Veröffentlichung planen** ausgewählt ist.
Veröffentlichen	Klicken Sie auf **Veröffentlichen**, um das Event direkt zu veröffentlichen. Als Autor können Sie das Event bearbeiten oder löschen. Community-Benutzer, die das Forum abonniert haben, erhalten eine Benachrichtigung, dass Inhalte veröffentlicht wurden. Aktivitäts- und Inhalts-Feeds werden entsprechend aktualisiert. **Hinweis:** Wenn Sie ein Benutzer sind, dessen Inhalte moderiert werden müssen, werden Inhalte erst veröffentlicht, wenn sie von einem Community-Moderator genehmigt wurden.

Zugehörige Informationen

Events bearbeiten

Kommentare deaktivieren

Events bearbeiten

Bearbeiten Sie die Details vergangener und bevorstehender Events. Wenn Sie ein vergangenes Event bearbeiten, können Sie ein Dokument anfügen oder den Link für die Aufzeichnung des Meetings für Ihre Event-Abonnenten freigeben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_communities.community_user, sn_communities.moderation_admin, sn_communities.community_moderator, sn_communities.forum_moderator oder sn_communities.forum_admin

Prozedur

1. Suchen Sie nach einem Event, das Sie ändern möchten.
2. Klicken Sie auf das Symbol „weitere Optionen“ (⋯) Und klicken Sie dann auf **Bearbeiten** .
3. Füllen Sie die Felder im Formular wie erforderlich aus.

Event-Formular aktualisieren

Feld	Beschreibung	Abonnent erhält E-Mail-Benachrichtigung
Event-Titel	Titel für vergangene und bevorstehende Events.	Ja
Forum	Name des Forums, in dem das Event veröffentlicht wird. Sie können das Forum nicht ändern.	NA

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung	Abonnent erhält E-Mail-Benachrichtigung
Thema/Themen	Themen, die mit dem Event verknüpft sind. Fügen Sie nach Bedarf Themen hinzu, oder ändern Sie diese. Um ein Thema zu entfernen, klicken Sie auf das **x**.	Nein
Gastbegrenzung festlegen	Option zum Erhöhen der Gastbegrenzung zum Bestätigen der Teilnehmer auf der Warteliste für ein bevorstehendes Event. Sie können die Gastbegrenzung für ein vergangenes Event nicht ändern.	Ja – für einen bestätigten Teilnehmer
Gästeliste für Benutzer anzeigen	Option zum Aktivieren oder Deaktivieren der Anzeige der Gästeliste eines bevorstehenden Events für Forumsmitglieder.	Nein
Dies ist ein Online-Event	Option zum Ändern des Ereignistyps in „online“ oder „offline“ für ein bevorstehendes Event. Sie können ein vergangenes Event nicht ändern.	Ja
Name des Standorts	Name des Standorts für vergangene und bevorstehende Events. ○ Bei einem online durchgeführten Event wird der im Feld **Name des Standorts** angegebene Text als Bezeichnung mit einem Hyperlink zur angegebenen Web-URL angezeigt. Um beispielsweise den Link für die Aufzeichnung des Meetings eines vergangenen Events zu teilen, ändern Sie den Text in Meeting-Aufzeichnung herunterladen. ○ Ändern Sie für ein Offline-Ereignis **Name des Standorts** , **Adresse** , **Stadt** , **Status** , **Postleitzahl** , Und **Land** Felder zum Erwähnen des Ortes.	Ja

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung	Abonnent erhält E-Mail-Benachrichtigung
Web-URL	Web-URL für vergangene und bevorstehende Events. ○ Geben Sie für ein vergangenes Event die Web-URL der Meeting-Aufzeichnung ein, um den Link für Ihre Abonnenten freizugeben. ○ Ändern Sie für ein bevorstehendes Event die Web-URL, wenn sich die Systemdetails ändern.	Ja
Datum und Uhrzeit	Datum und Uhrzeit für ein Event. Sie können das Datum und die Uhrzeit für vergangene und bevorstehende Events in ein zukünftiges Datum ändern. Wenn Sie das Datum eines vergangenen Events in ein zukünftiges Datum ändern, wird das vergangene Event zu einem bevorstehenden Event. Sie können alle anderen Details für ein bevorstehendes Event nach Bedarf bearbeiten. Klicken Sie auf **Zeitzone ändern**, um die Zeitzone für das Event festzulegen. Der Standardwert ist Ihre lokale Zeitzone. Die Zeitzone ändert sich entsprechend der Zeitzone des Benutzers, der das Event anzeigt. **Hinweis:** Wenn Sie das Feld **Dauer**ändern, wird das Feld **Endzeit** automatisch aktualisiert.	Ja
Dauer	Die Dauer des Events. **Hinweis:** Wenn Sie die **Endzeit**ändern, wird die **Dauer** automatisch aktualisiert. Standardmäßig beträgt die Dauer **30 Minuten**.	Ja
Gästen einen Tag vor dem Event eine Erinnerung senden	Option, damit einen Tag vor dem Event eine E-Mail-Erinnerung an alle Benutzer gesendet wird, die	Nein

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung	Abonnent erhält E-Mail-Benachrichtigung
	mit **Teilnehmen** geantwortet haben. Dieses Kontrollkästchen wird nur für bevorstehende Events angezeigt, nicht für vergangene Events.	
Beschreibung	Beschreibung für vergangene und bevorstehende Events. Sie können ein Bild oder ein Video nach Bedarf einfügen.	Ja
Anhänge hinzufügen	Anhänge für vergangene und bevorstehende Events. Bearbeiten Sie bei Bedarf einen Anhang.	Ja
Veröffentlichung planen	Option zum Veröffentlichen eines Events. Dieses Kontrollkästchen wird nur für ein geplantes Event und nicht für ein veröffentlichtes Event angezeigt. ○ Ändern Sie zum erneuten Planen das geplante Datum und die geplante Uhrzeit nach Bedarf. Standardmäßig ist die Zeitzone des Zeitplans identisch mit der Event-Zeitzone. Wenn Sie dieses Kontrollkästchen aktivieren, wird ein Event direkt zum geplanten Datum und zur geplanten Uhrzeit veröffentlicht. ○ Um den Zeitplan zu löschen, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen.	Nein

4. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

An	Aktion
Speichern	Klicken Sie auf **Speichern**, um die Details zu speichern.
Zeitplan	Klicken Sie auf **Zeitplan**, um ein Event an einem angegebenen Datum zu veröffentlichen. **Hinweis:** Diese Option wird für einen Event-Entwurf angezeigt, für den das Kontrollkästchen **Veröffentlichung planen** aktiviert ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

An	Aktion
Veröffentlichen	Klicken Sie auf **Veröffentlichen**, um einen Event-Entwurf zu veröffentlichen. Als Autor können Sie das Event bearbeiten oder löschen. **Hinweis:** Wenn Sie ein Benutzer sind, dessen Inhalte moderiert werden müssen, werden Inhalte erst veröffentlicht, wenn sie von einem Community-Moderator genehmigt wurden. Für ein Event mit Genehmigungs-Workflow lautet der Event-Status „Prüfung“. Andere Benutzer können das Event erst anzeigen, wenn es genehmigt wurde.

Zugehörige Informationen

Community-Event veröffentlichen

Kommentare deaktivieren

Community-Events anzeigen und daran teilnehmen

Sie können Details zu veröffentlichten Events anzeigen und Aufgaben ausführen, z. B. auf das Event reagieren oder es Ihrem Kalender hinzufügen.

Vorbereitungen

Sie müssen registriertes Mitglied der Community sein und über die Berechtigung zum Lesen von Events (**Event lesen und Kommentar schreiben**) verfügen, um auf Events reagieren zu können.

Erforderliche Rolle: sn_communities.community_user

Prozedur

1. Führen Sie auf der Community-Homepage eine der folgenden Aktionen aus.
   - Navigieren Sie zur Inhaltsliste.
   - Navigieren Sie zum Aktivitäts-Feed.
   - Navigieren Sie zu einem Forum oder Thema.
   - Navigieren Sie zum Community-Profil eines anderen Benutzers, und klicken Sie auf die Registerkarte **Events**.
   - Klicken **Community** > **Ereignisse**an.
2. Klicken Sie auf ein Event.
   Auf der Seite „Event-Details“ werden die folgenden Informationen angezeigt.

Community-Ereignisdetails

Event Header	○ Zeigen Sie an, wie das Event heißt sowie von wem und wann es erstellt wurde. ○ Wenn der Organisator des Events festgelegt hat, dass die Gästeliste öffentlich angezeigt werden soll, können Sie anzeigen, wie viele Community-Benutzer mit **Teilnehmen** oder **Vielleicht** geantwortet haben, und auf die Zahlen klicken, um die Namen anzuzeigen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

	○ Wenn die Gästeliste privat ist, können Sie anzeigen, wie viele Community-Benutzer mit **Teilnehmen** oder **Vielleicht** geantwortet haben, können aber die Namen nicht einsehen. ○ Zeigen Sie die Anzahl der noch verfügbaren Spots im Event oder ihre Position in der Warteliste an. ○ Wenn das Event in derselben Zeitzone stattfindet, die Sie in Ihren Benutzereinstellungen festgelegt haben, wird die **Event-Zeitzone** angezeigt. ○ Wenn das Event in einer anderen Zeitzone stattfindet, als Sie in Ihren Benutzereinstellungen festgelegt haben, werden sowohl die **Event-Zeitzone** als auch **Ihre Zeitzone** angezeigt.
Event-Übersicht	○ Wann und wo das Event stattfindet. ○ Eine Beschreibung des Events. ○ Themen, die mit dem Event verknüpft sind. ○ Kommentare zum Event. ○ Die Häufigkeit, mit der das Event angezeigt wurde.
Bevorstehende Events	Die nächsten fünf bevorstehenden Events.
Beliebte vergangene Events	Die fünf beliebtesten vergangenen Events und die Anzahl der Community-Benutzer, die an dem Event interessiert waren. Interessierte Community-Benutzer sind Benutzer, die entweder am Event teilgenommen haben oder für das Event auf die Warteliste gesetzt wurden.

3. **Wahlweise:** Klicken Sie auf **Teilnehmen**, **Vielleicht** oder **Abgelehnt**, um die Gästeliste und die Antworten der Benutzer darauf anzuzeigen oder zu durchsuchen.
4. **Wahlweise:** Klicken Sie auf **Abonnieren**, um das Event zu abonnieren und Benachrichtigungen zu erhalten, wenn das Event aktualisiert wird.
   Wenn Ihre Antwort **Teilnehmen** oder **Vielleicht** lautet, abonnieren Sie das Event automatisch.
5. **Wahlweise:** Klicken Sie auf **Antworten**, um anzugeben, ob Sie am Event teilnehmen oder vielleicht teilnehmen, um die Teilnahme abzulehnen oder sich auf die Warteliste zu setzen.
   - Sie können auch direkt über den Aktivitäts-Feed auf ein Event reagieren.
   - Wenn das Event voll ist, erhalten Sie die Meldung, dass Sie sich auf die Warteliste setzen lassen können. Die Option **Teilnehmen** wird dann durch **Warteliste** ersetzt. Wenn Sie auf der Warteliste sind, wird Ihre Position in der Warteliste angezeigt. Sobald eine Platz für das Event verfügbar wird, bewegen Sie sich in der Liste nach oben.

   Je nach Auswahl ändert sich Ihr Status in **Teilnehmen**, **Vielleicht**, **Abgelehnt** oder **Warteliste**. Auf Wunsch können Sie Ihre Antwort aktualisieren.
   - Wenn der Ersteller eines Events oder ein Community-Administrator ein Event löscht, auf das Sie mit **Ja**, **Warteliste** oder **Vielleicht** geantwortet haben, erhalten Sie abhängig von Ihren Benachrichtigungseinstellungen eine E-Mail-Benachrichtigung.
   - Wenn ein Event aktualisiert wird, auf das Sie mit **Ja**, **Warteliste** oder **Vielleicht** geantwortet haben, erhalten Sie abhängig von Ihren Benachrichtigungseinstellungen eine E-Mail-Benachrichtigung.
6. **Wahlweise:** Klicken Sie auf **...**, um eine der folgenden Aktionen auszuführen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Bezeichnung
Zum Kalender hinzufügen	Lädt eine ICS-Datei herunter, die Sie Ihrem Kalender hinzufügen können. Die Datei enthält den Titel und die Beschreibung des Events, den Event-Standort, Start- und Enddatum, Uhrzeit sowie etwaige Anhänge. Wenn Gäste sich entschlossen haben, ihre Details nicht weiterzugeben, werden die Informationen nicht in der Datei angezeigt.
Lesezeichen	Das Event wird in ihrer Lesezeichenliste auf Ihrer Profilseite angezeigt. Klicken Sie auf **Lesezeichen entfernen**, um ein Lesezeichen zu löschen.
Inhalt melden	Klicken Sie auf **Inhalt melden**, um unangemessene Inhalte im Event zu melden.

Zielseite von Community-Events anzeigen

Die Event-Zielseite bietet eine Übersicht über alle Events, auf die Sie in der Community zugreifen können. Sie können Events filtern, Ihren Status für das Event anzeigen, die Anzahl der am Event teilnehmenden Community-Benutzer anzeigen usw.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_communities.community_user

Community-Benutzer müssen über die Berechtigung zum Anzeigen von Events (**Event lesen**) verfügen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Community** > **Ereignisse**an.
   Auf der Event-Zielseite wird eine Liste aller Events angezeigt, auf die Sie Zugriff haben, sowie eine Liste der fünf beliebtesten Events der Vergangenheit.
2. Filtern Sie die Liste nach Events, die Sie erstellt haben, oder nach Teilnahmestatus, Forum bzw. Datum.
   In der Liste werden folgende Informationen angezeigt.
   - Der Ersteller des Events, das letzte Aktualisierung und der Veranstaltungsort.
   - Ihr Status, wenn Sie bereits auf das Event geantwortet haben.
   - Die Anzahl der Community-Benutzer, die an dem Event interessiert sind. Interessierte Community-Benutzer sind Benutzer, die am Event teilnehmen oder auf die Warteliste für das Event gesetzt wurden.
   - Die Anzahl der Community-Benutzer, die das Event angezeigt haben.
3. Klicken Sie auf ein Event, um Aufgaben im Zusammenhang mit dem Event auszuführen.

Community-Event verwalten

Zeigen Sie zusätzliche Antwortinformationen zum Event an, bearbeiten oder löschen Sie Events, und laden Sie eine Gästeliste herunter.

Vorbereitungen

Sie müssen registriertes Mitglied der Community sein und über die Berechtigung zum Lesen von Events (**Event lesen und Kommentar schreiben**) verfügen, um auf Events reagieren zu können.

Erforderliche Rolle: sn_communities.community_user, der das Event erstellt hat, oder sn_communities.admin.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Auf veröffentlichte Events können Sie in der Community von mehreren Stellen aus zugreifen.

Prozedur

1. Führen Sie auf der Community-Homepage eine der folgenden Aktionen aus.
   - Navigieren Sie zur Inhaltsliste.
   - Navigieren Sie zum Aktivitäts-Feed.
   - Navigieren Sie zu einem Forum oder Thema.
   - Navigieren Sie zum Community-Profil eines anderen Benutzers, und klicken Sie auf die Registerkarte **Events**.
   - Klicken **Community** > **Ereignisse**an.
2. Klicken Sie auf ein Event.
   Auf der Seite „Event-Details“ werden die folgenden Informationen angezeigt.

Community-Ereignisdetails

Event Header	○ Zeigen Sie an, wie das Event heißt sowie von wem und wann es erstellt wurde. ○ Zeigen Sie an, wie viele Community-Benutzer teilnehmen oder vielleicht teilnehmen. ○ Zeigen Sie an, wie viele Community-Benutzer das Event abgelehnt haben. ○ Zeigen Sie die Anzahl der noch verfügbaren Spots im Event oder ihre Position in der Warteliste an.
Event-Übersicht	○ Wann und wo das Event stattfindet. ○ Beschreibung des Events. ○ Die Themen, die mit dem Event verknüpft sind. ○ Kommentare zum Event. ○ Die Häufigkeit, mit der das Event angezeigt wurde.
Bevorstehende Events	Zeigt die nächsten fünf bevorstehenden Events an.
Beliebte vergangene Events	Zeigt die fünf beliebtesten vergangenen Events und die Anzahl der Community-Benutzer an, die an den Events interessiert waren. Interessierte Community-Benutzer sind Benutzer, die entweder am Event teilgenommen haben oder für das Event auf die Warteliste gesetzt wurden.

3. **Wahlweise:** Klicken Sie auf das Symbol **...**.
4. Sie haben die folgenden Optionen.

Option	Bezeichnung
Bearbeiten	Klicken Sie auf **Bearbeiten**. Die Seite **Event ak tualisieren** wird geöffnet. Eine E-Mail-Benach-richtigung wird an alle Community-Benutzer gesen-

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Bezeichnung
	det, die **Ja**, **Vielleicht** oder **Warteliste** geantwortet haben.
Löschen	Klicken Sie auf **Löschen**. Eine Warnmeldung wird angezeigt, in der Sie gefragt werden, ob Sie das Event wirklich löschen möchten. Eine E-Mail-Benachrichtigung wird an alle Community-Benutzer gesendet, die **Ja**, **Vielleicht** oder **Warteliste** geantwortet haben.
Zum Kalender hinzufügen	Eine ICS-Datei wird heruntergeladen, die Sie Ihrem Kalender hinzufügen können. Die Datei enthält den Titel und die Beschreibung des Events, den Event-Standort, Start- und Enddatum, Uhrzeit sowie etwaige Anhänge. Wenn Gäste sich entschlossen haben, ihre Details nicht weiterzugeben, werden die Informationen nicht im Datei-Download angezeigt.
Lesezeichen	Das Event wird in ihrer Lesezeichenliste auf Ihrer Profilseite angezeigt. Wenn Sie das Event bereits mit einem Lesezeichen versehen haben, können Sie auf **Lesezeichen entfernen** klicken.
Inhalt melden	Klicken Sie als Community-Administrator auf **Inhalt melden**, um unangemessene Inhalte im Event zu melden.
Gästeliste herunterladen	Laden Sie eine CSV-Datei der Gästeliste herunter. Rufen Sie die Datei auf, um die Liste der Community-Benutzer, die am Event teilnehmen, ihren RSVP-Status und ihre E-Mail-Adressen anzuzeigen.

Community-Inhalte mit Lesezeichen versehen

Sie können Ihre bevorzugten Fragen, Blogs, Videos, Dokumente und Events mit einem Lesezeichen versehen. Zu Inhalten im Entwurfsstatus bzw. zu Antworten oder Kommentaren können Sie keine Lesezeichen hinzufügen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_communities.community_user

Prozedur

1. Klicken Sie auf den Inhalt, dem Sie ein Lesezeichen hinzufügen möchten.
2. Klicken Sie auf das Symbol **...**, und wählen Sie **Lesezeichen** aus.
   Der mit einem Lesezeichen versehene Inhalt wird der Registerkarte **Lesezeichen** in Ihrem Community-Profil hinzugefügt.
3. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus, um Ihre Lesezeichen anzuzeigen.
   - Navigieren Sie zu Ihrem Community-Profil, und klicken Sie dann auf **Inhalt** > **Lesezeichen**an.
   - Klicken Sie auf Ihren Namen oder Ihr Profilfoto und dann auf **Meine Lesezeichen**.
4. Sie können nach Lesezeichen suchen und bei Bedarf ein Lesezeichen auswählen und dann auf **Lesezeichen entfernen** klicken.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feedback zu Community-Inhalten abgeben

Geben Sie Feedback zu Inhalten ab, die Sie nützlich finden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_communities.community_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Es gibt vier unterstützte Arten von Feedback zu Inhalten: Kommentar, positive Stimme sowie Markierung als hilfreich und als richtige Antwort. Sie können Feedback direkt im Aktivitäts-Feed auf der Community-Homepage eingeben oder zu dem Inhalt navigieren, für den Sie Feedback abgeben möchten.

Feedback zu Inhalten

Feedback zu Inhalten	Beschreibung
Anmerkung	Kommentieren Sie Blogs und Videos. Sie können auch Kommentare kommentieren. Die Anzahl der Kommentare wird angezeigt.
Hochstimmen	Sie können eine **positive Stimme** für eine Frage abgeben. Die Anzahl der positiven Stimmen wird angezeigt.
Hilfreich	Sie können Antworten, Blogs, Kommentare und Videos als **Hilfreich** markieren. Die Anzahl der Hilfreich-Markierungen wird angezeigt.
Als richtige Antwort markieren	Wenn Sie Community- oder Forumsadministrator, Community- oder Forumsmoderator oder der Autor der Frage sind, können Sie eine Antwort **Als richtige Antwort markieren**. Für jede Frage gibt es nur eine richtige Antwort. Wenn Sie später eine andere Antwort als richtig markieren, verliert die aktuelle Antwort diesen Status.

Prozedur
1. Führen Sie auf der Community-Homepage eine der folgenden Aktionen aus.
   - Klicken Sie auf ein Forum und dann auf den Inhalt, z. B. einen Blog oder eine Frage.
   - Verwenden Sie die Suche, und klicken Sie auf den Inhalt.
   - Navigieren Sie auf der Homepage **Aktivitäts-Feed** zu dem Inhalt, und geben Sie Ihr Feedback direkt hier ein.
2. Geben Sie Ihr Feedback ein.
   Das folgende Feedback wird angezeigt.

Feedbacktypen, die im Community-Inhalt enthalten sind

Community-Homepage > **Aktivitäts-Feed**	Sie können Feedback zu allen Inhalten abgeben, die Benutzer abonniert haben.
Community-Homepage > **Inhaltsliste**	Feedback, das von anderen Benutzern eingegeben wurde.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ihre **Community-Profil** > **Aktivität** Registerkarte	Von Ihnen eingegebenes Feedback.

Hinweis: Der Aktivitäts-Feed auf der Homepage wird nicht automatisch aktualisiert. Wenn Aktualisierungen am Aktivitäts-Feed vorgenommen werden, während Sie ihn anzeigen, wird die Nachricht **Neue Aktualisierungen verfügbar** angezeigt. Sie können auf alle neuen Aktualisierungen klicken und diese anzeigen. Wenn Sie gerade dabei sind, einen Kommentar abzugeben, und Sie auf **Neue Aktualisierungen verfügbar** klicken, wird eine Warnmeldung angezeigt, in der Sie gefragt werden, ob Sie fortfahren möchten.

Unangemessene Community-Inhalte melden

Melden Sie Inhalte, um Community-Moderatoren zu benachrichtigen, dass diese Inhalte unangemessen sind oder es sich dabei um Spam handelt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_communities.community_user

Prozedur

1. Verwenden Sie das Suchfeld oder die Navigation, um den zu meldenden Inhalt zu suchen.
2. Klicken Sie auf das Symbol **...** und dann auf **Inhalt melden**.
3. Wählen Sie in der Liste den Grund aus, aus dem Sie den Inhalt melden, und fügen Sie **Zusätzliche Anmerkungen** hinzu.
4. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Eine Moderationsaufgabe wird erstellt und einem Moderator zur Lösung zugewiesen. Je nach Moderationseinstellungen, die für Ihre Community erstellt wurden, wird der Inhalt möglicherweise ausgeblendet, bis ein Moderator ihn überprüft hat.

Einer Community hervorgehobene (sog. vorgestellte) Inhalte hinzufügen

Fügen Sie einer Community hervorgehobene Inhalte hinzu, bzw. bearbeiten Sie sie, damit sie auf der Community-Homepage und/oder der Forum-Homepage im Abschnitt „Vorgestellte Inhalte“ angezeigt werden.

Vorbereitungen

Legen Sie die folgenden Eigenschaften nach Bedarf fest.

Eigenschaften für vorgestellte Inhalte

Name der Eigenschaft	Beschreibung
sn_communities.default_featured_days	Standardanzahl von Tagen, die Inhalte hervorgehoben dargestellt werden sollen. Das Enddatum wird ab dem Datum berechnet, an dem der Inhalt vorgestellt wird.
sn_communities.max_featured_limit	Maximaler Umfang von vorgestellten Inhalten auf Forumsebene oder globaler Ebene.
sn_communities.featured_global_notify_user	Senden Sie Benachrichtigungen an Community-Benutzer, wenn Inhalte auf der Community-Homepage vorgestellt werden. Diese Eigenschaft ist standardmäßig inaktiv.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften für vorgestellte Inhalte (Fortsetzung)

Name der Eigenschaft	Beschreibung
	Hinweis: Benachrichtigungen werden immer an Community-Administratoren und -Moderatoren gesendet.

Um E-Mail-Benachrichtigungen zu versenden, wenn vorgestellte Inhalte ablaufen, legen Sie die regelmäßige Aufgabe „Ablaufende vorgestellte Inhalte“ auf **Aktiv** fest.

Erforderliche Rolle: sn_communities.admin, sn_communities.community_moderator, sn_communities.forum_admin oder sn_communities.forum_moderator

Prozedur

1. Navigieren Sie zur Community-Homepage.
2. Klicken Sie auf den Inhalt, den Sie in hervorgehobener Weise vorstellen möchten.

   Hinweis: Die Inhaltstypen „Frage“ und „Antwort“ sind standardmäßig für die hervorgehobene Vorstellung nicht aktiviert. Navigieren Sie zu , um Inhaltstypen für Fragen oder Antworten für das Feature zu aktivieren **Community** > **Administration** > **Inhaltstypen**an. Klicken Sie auf den Inhaltstyp, den Sie aktivieren möchten, und aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Vorstellung zulassen**. Auf dieselbe Weise können Sie die hervorgehobene Vorstellung von Inhaltstypen auch deaktivieren.

3. Klicken Sie auf **...** und auf **Als empfohlen markieren**.
4. Wählen Sie im Popup-Fenster „Inhalt hervorheben“ aus, ob der Inhalt auf der Community-Homepage oder in einem bestimmten Forum hervorgehoben dargestellt werden soll.
   Eine Benachrichtigung, dass der Inhalt hervorgehoben vorgestellt wurde, wird an den Autor des Inhalts sowie an Community-Benutzer, die den Beitrag kommentiert bzw. abonniert haben, versendet. Wenn der vorgestellte Inhalt abgelaufen ist oder von einem anderen Benutzer aus der Liste der vorgestellten Inhalte entfernt wurde, werden Community- und Forumsadministratoren entsprechend benachrichtigt.

E-Mail an Community-Benutzer senden

Sie können direkt aus der Community eine private Nachricht an einen Community-Benutzer senden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_communities.admin, sn_communities.community_moderator, sn_communities.forum_admin oder sn_communities.forum_moderator

Ein E-Mail-Client muss konfiguriert sein.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Zu den Anwendungsfällen für private Nachrichten gehören, dass Sie Benutzer wegen der Verwendung eines gesperrten Wortes warnen, neue Benutzer begrüßen und Benutzer über falsch platzierte Inhalte in einem Forum informieren möchten. Sie können einem Benutzer private Nachrichten mit einem Community-Inhalt, einem Kommentar, der Rangliste oder der Seite „Community-Profil“ senden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren Sie zur Community-Homepage.
2. Zeigen Sie auf den Community-Benutzernamen.
3. Klicken Sie auf **E-Mail-Benutzer**.

Hinweis: Die E-Mail wird in Ihrem lokalen E-Mail-Client geöffnet.

Liste von Fragen anzeigen und Fälle erstellen

Fragen anzeigen, die potenziell in Fälle konvertiert werden können. Das Community-Portal bietet eine Seite mit einer Liste von Fragen, die von Kontakten oder Verbrauchern erstellt wurden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_Manager, sn_customerservice_Agent, sn_customerservice.Consumer_Agent, sn_Communities.admin oder Proxy_Case_Creator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Auf dieser Seite werden Fragen aus den Foren angezeigt, für die der Benutzer zugriffsberechtigt ist.

Prozedur

1. Wählen Sie im Community-Portal aus **Community** > **Fragen zum Fall** Um die Liste der Fragen zu öffnen. Diese Liste enthält Fragen, die von einem Kontakt oder Verbraucher veröffentlicht wurden und für die noch kein Fall erstellt wurde.
2. Verwenden Sie die Filter auf dieser Seite, um die Fragenliste zu filtern:
   - Fragen für alle Foren oder für das ausgewählte Forum anzeigen
   - Fragen anzeigen, die innerhalb des ausgewählten Zeitraums veröffentlicht wurden: 7, 15 oder 30 Tage
   - Nach den neuesten Fragen oder älteren Fragen sortieren
   - Nach dem Fragenstatus sortieren: alle, gelöst, ungelöst oder unbeantwortet
3. Um einen Fall aus einer der Fragen in der Liste zu erstellen, wählen Sie eine Frage aus, um die Frageseite zu öffnen.
4. Wählen Sie das Überlaufsymbol (**...**) Und dann auswählen **Fall Erstellen** Dient zum Öffnen des Formulars „Fall erstellen“.
   Die Aktion **Fall erstellen** ist verfügbar, wenn noch kein Fall aus einer Frage erstellt wurde. Sobald ein Fall erstellt wurde, ist diese Aktion nicht mehr verfügbar.

   Hinweis: Die **Fall Erstellen** Die Option ist für die Frage verfügbar, die von einem externen Anwender veröffentlicht wurde.

   Die Informationen aus der Frage werden den Feldern für den Fall zugeordnet.
5. Geben Sie in die Felder im Formular „Fall erstellen“ weitere Informationen ein.
   Fügen Sie beispielsweise eine **Beschreibung** für den Fall hinzu.
6. Hängen Sie gegebenenfalls eine Datei an den Fall an.
7. Wählen Sie **Absenden**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie kehren zur Seite mit dem Frageninhalt zurück. Nachdem der Fall erstellt wurde, wird die Fallnummer im Fragen-Header angezeigt. Der Autor der Frage, der Kundenservice- oder Verbraucherservice-Mitarbeiter sowie alle Benutzer mit der Rolle proxy_case_creator können die Fallnummer anzeigen.

Auch der Kontakt oder Verbraucher, der die Frage veröffentlicht hat, kann den Fall anzeigen, indem er im Customer Service Portal oder Consumer Service Portal zu **Meine Fälle** navigiert.

Gamification

Motivieren Sie Benutzer dazu, sich in der Community zu beteiligen und Inhalte beizusteuern, indem Sie Anreize in Form von Punkten, Erfolgsleveln und Abzeichen schaffen.

Verwenden Sie das Gamification-Framework, um:

- Punktwerte zu konfigurieren, die bestimmten Benutzeraktivitäten zugewiesen sind.
- Erfolgslevel basierend auf gesammelten Punkten zu definieren
- Abzeichen zu erstellen und zuzuweisen, um die Leistung von Benutzern zu würdigen.

Community-Administratoren können:

- Regeln erstellen und Punkte konfigurieren, die Benutzer für Aktivitäten in der Community erhalten.
- Tracks erstellen, um Punkte logisch zu unterteilen, die in den Communities in verschiedenen Bereichen vergeben werden.
- Level in der Community erzeugen, auf denen Benutzer Kompetenz erwerben oder sich eine Reputation verschaffen können, und Levelbereiche innerhalb jeder Leveldefinition konfigurieren.
- Abzeichen erstellen, um Benutzer für verschiedene Erfolge auszuzeichnen.

Community-Benutzer können:

- Aktivitäten ausführen und Punkte sammeln.
- Level basierend auf Gesamtpunktzahlen erreichen.
- Ranglisten anzeigen, um Community-Experten für bestimmte Foren oder Themen zu finden.
- Die eigene Position innerhalb der Community anzeigen.
- Gamification-Erfolge in ihren Benutzerprofilen anzeigen.

Gamification-Komponenten

Die Gamification-Funktion umfasst mehrere Komponenten, z. B. Regeln, Level und Tracks, mit denen Benutzer Punkte und Abzeichen für Community-Aktivitäten erwerben können.

Regeln

Mit Gamification-Regeln können Sie Punkte konfigurieren, die Benutzer für Aktivitäten in der Community erhalten.

Gamification enthält mehrere vordefinierte Regeln. Der Gamification-Administrator kann diese Regeln verwenden, sie wie gewünscht ändern oder neue Regeln erstellen. Diese vordefinierten Regeln beinhalten:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Kommentar als hilfreich markiert: 5 Punkte
- Dokument als hilfreich markiert: 5 Punkte
- Video als hilfreich markiert: 5 Punkte
- Blog als hilfreich markiert: 5 Punkte
- Antwort als hilfreich markiert: 20 Punkte
- Dokument mit Lesezeichen versehen: 20 Punkte
- Blog mit Lesezeichen versehen: 20 Punkte
- Video mit Lesezeichen versehen: 20 Punkte
- Antwort für eine Frage als richtig markiert: 40 Punkte

Wenn ein Benutzer eine Aktivität ausführt, der eine Gamification-Regel zugewiesen ist, erhält das in der Regel angegebene Benutzerprofil Punkte. Durch eine Gamification-Regel erworbene Punkte können so konfiguriert werden, dass sie wie folgt gesammelt werden:

- Gesamtpunkte in der gesamten Community
- Punkte in Foren, die der Aktivität zugewiesen sind
- Punkte in Themen, die der Aktivität zugewiesen sind
- Punkte in einem Track
- Punkte, die für eine Kombination aus Foren, Themen und Tracks vergeben werden

Wenn Benutzer vorherige Aktivitäten rückgängig machen, werden die mit diesen Aktivitäten verknüpften Punkte aberkannt. Wenn beispielsweise eine Regel definiert wurde und ein Benutzer einen Blog erstellt, werden Punkte vergeben. Die Punkte werden beim Löschen des Blogs abgezogen. Wenn die entsprechende Regel nicht definiert wurde und ein Benutzer einen Blog erstellt, werden keine Punkte vergeben. Wenn der Benutzer den Blog entfernt, nachdem die Regel definiert wurde, werden Punkte abgezogen, obwohl überhaupt keine vergeben wurden.

Zugehörige Informationen

Gamification-Regel erstellen

Titel

Tracks bieten eine Möglichkeit, Punkte logisch zu unterteilen, die in den Communities in verschiedenen Bereichen vergeben werden.

Gamification enthält zwei vorkonfigurierte Tracks:

- Community-Kompetenz
- Community-Teilnahme

Während die Anwendung so konfiguriert ist, dass Punkte nach Tracks gesammelt werden, zeigt Gamification derzeit keine Tracks im Community-Portal an.

Zugehörige Informationen

Gamification-Track erstellen

Level und Levelbereiche

Von Community-Benutzern gesammelte Punkte können dabei helfen, verschiedene Reputationslevel zu erreichen.

Automatische Übersetzung

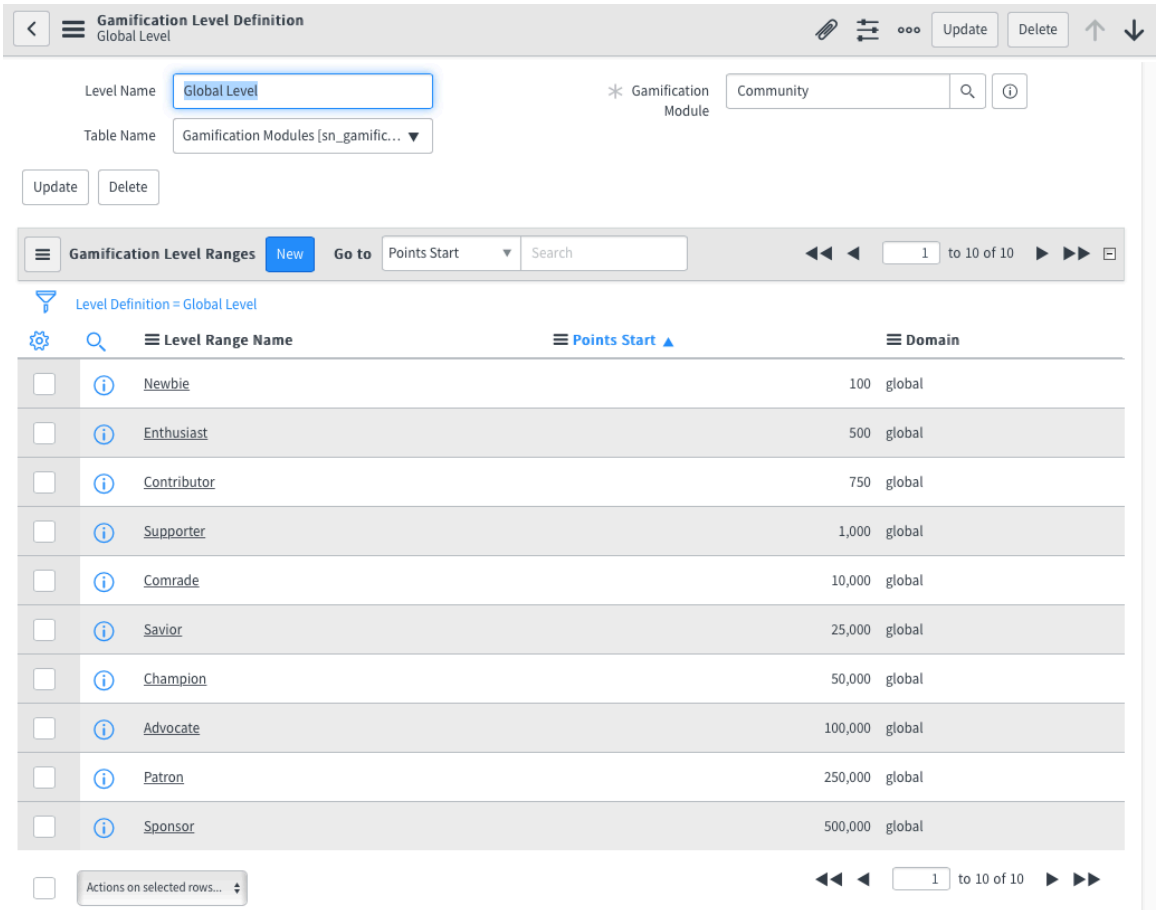
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das System ist mit Leveln vorkonfiguriert, mit denen Community-Benutzer Punkte sammeln sowie Kompetenz erwerben oder sich eine Reputation verschaffen können:

- Global: Gesamtpunktzahl, die über die gesamte Community gesammelt wurde
- Forum: Punkte, die in Foren gesammelt wurden, die der Aktivität zugewiesen sind
- Thema: Punkte, die in Themen gesammelt wurden, die der Aktivität zugewiesen sind

Gamification-Administratoren können in jedem Level Levelbereiche konfigurieren. Diese Levelbereiche verlaufen von einem Startpunktwert zu einem höheren Wert (Punktbereiche überlappen sich nicht) und weisen eindeutige, konfigurierbare Namen auf. Beispiel: Ein Benutzer, der auf dem Level „Global“ 100 bis 499 Punkte gesammelt hat, ist ein „Neuling“, während ein Benutzer, der 500 bis 999 Punkte gesammelt hat, ein „Enthusiast“ ist.

Gamification-Formular „Ebenendefinition“



Im Community-Portal können Benutzer die Namen und Punktsummen für Levelbereiche in den Komponenten der Gamification-Benutzeroberfläche anzeigen.

- Auf der Seite und in den Widgets für Ranglisten
- Oben im Profil eines Benutzers unter dem Benutzernamen und Titel
- Auf der Benutzerprofilseite auf der Registerkarte „Erfolge“
- Auf Inhaltsseiten

Zugehörige Informationen

Gamification-Level verwalten

Gamification-Levelbereiche verwalten

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Abzeichen

Benutzer können für Erfolge oder Fachgebiete innerhalb der Community Abzeichen erwerben. Gamification-Moderatoren weisen Benutzern Abzeichen manuell zu.

Gamification umfasst mehrere vordefinierte Abzeichen. Jedes Abzeichen umfasst:

- Einen Namen
- Ein Symbol
- Eine Kurzbeschreibung

Gamification-Administratoren und -Moderatoren können Abzeichen an Community-Benutzer vergeben und sie ihnen entziehen. Ein Abzeichen kann einem Benutzer einmalig verliehen werden. Wenn einem Benutzer ein Abzeichen entzogen wird, kann es ihm erneut verliehen werden.

Erworbene Abzeichen werden im Community-Portal in den Komponenten der Gamification-Benutzeroberfläche angezeigt. Community-Benutzer können erworbene Abzeichen und verfügbare Abzeichen auf ihrer eigenen Benutzerprofilseite auf der Registerkarte „Erfolge“ sehen.

Zugehörige Informationen

Gamification-Abzeichen erstellen

Punkte

Benutzer sammeln Gamification-Punkte, indem Sie Aktivitäten in der Community durchführen.

Benutzer können Punkte innerhalb einer Community, eines Forums oder eines Themas sammeln. Wenn Benutzer Punkte sammeln, erreichen Sie Levelbereiche. Punktsummen werden in Ranglisten und Benutzerprofilen, im Profil-Header und auf der Registerkarte „Erfolg“ angezeigt. Nachdem Punkte an einen Benutzer vergeben wurden, wird ein Eintrag oben in der Punkteliste angezeigt, und die Gesamtpunktzahl des Benutzers wird aktualisiert.

Die Punkteliste besitzt die Widget-Instanzoption **Punkte für privates Forum anzeigen**.

- Bei Einstellung auf „true“ wird für den im Benutzerprofil angezeigte Punktdatensatz der Forumsname nicht angezeigt, wenn der Benutzer, der die Aktion ausführt, keinen Zugriff auf das Forum hat. Anstelle des Namens des Forums wird „Privates Forum“ angezeigt.
- Bei Einstellung auf „false“ wird der Punktdatensatz nicht im Benutzerprofil angezeigt.

Die Punkteliste besitzt auch die Widget-Instanzoption **Seitengröße**, von der die Anzahl der in der Liste angezeigten Ergebnisse abhängt. Wenn mehr Ergebnisse als die in dieser Option angegebene Anzahl vorhanden sind, wird am unteren Rand der Punkteseite eine Schaltfläche zum Anzeigen zusätzlicher Ergebnisse angezeigt.

Komponenten der Gamification-Benutzeroberfläche

Gamification-Informationen werden in Ranglisten, der Benutzerprofilseite und Inhaltsseiten angezeigt.

Ranglistenseite

Auf der Ranglistenseite werden die wichtigsten Beitragenden in der Community, in einem Forum und in einem Thema angezeigt.

Benutzer werden in der Rangliste basierend auf der Anzahl der gesammelten Punkte in absteigender Reihenfolge angezeigt. Sie können die Rangliste filtern, um Informationen

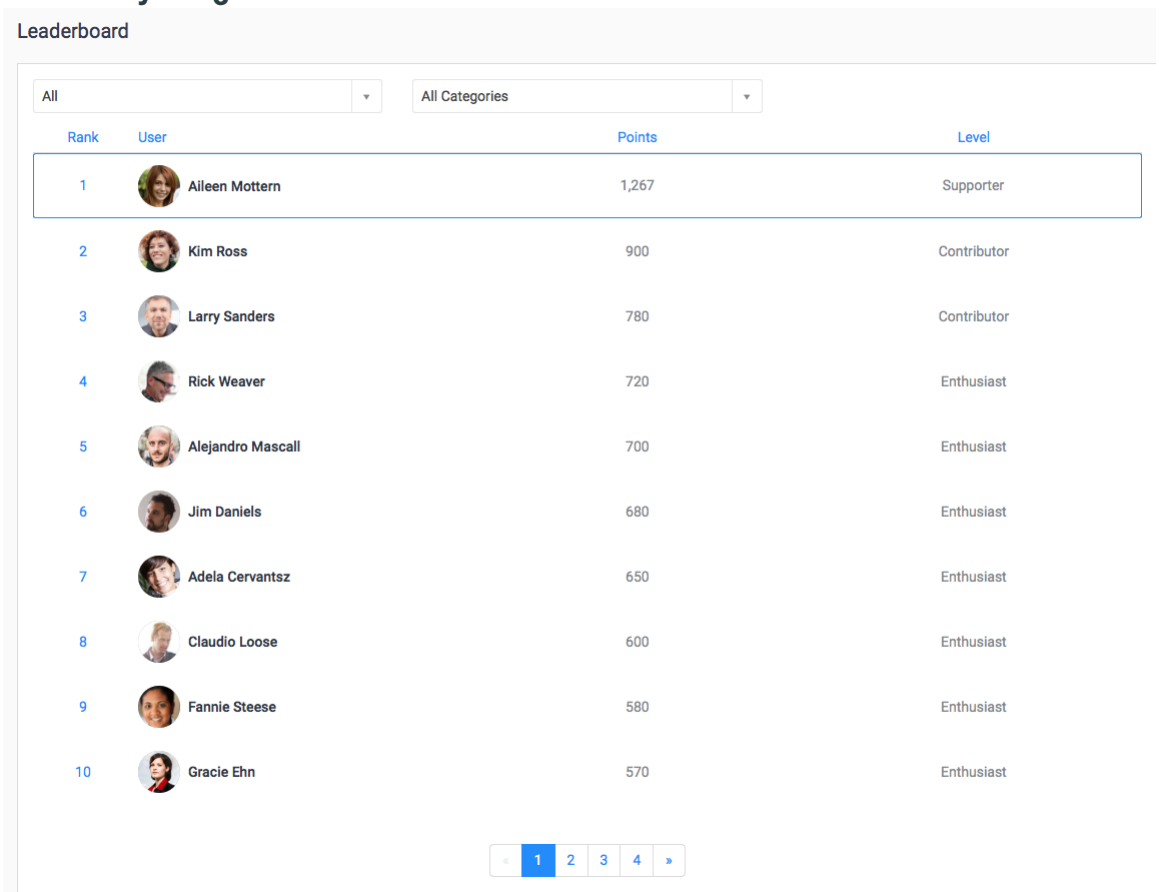
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

für den aktuellen Monat oder über die gesamte Zeit bzw. für ein bestimmtes Forum oder Thema anzuzeigen.

Um die Rangliste anzuzeigen, navigieren Sie zu **Community** > **Rangliste**an. Sie können im Ranglisten-Widget auch auf **Rangliste anzeigen** klicken. Wenn Sie über das Ranglisten-Widget auf einer Forum/Themen-Zielseite zu einer Rangliste navigieren, zeigt die Rangliste die besten Punktesammler für dieses Forum/Thema an.

Community-Rangliste



Für jeden Benutzer wird in der Rangliste Folgendes angezeigt:

- Rang: Zeigt den Rang je nach ausgewählten Filtern an (Zeit, Forum oder Thema)
- Name
- Profilfoto (falls verfügbar) oder Initialen
- Aktuelle Ebene: Zeigt je nach ausgewähltem Filter den globalen Level, Forumslevel oder Themalevel an.

Standardmäßig werden in der Rangliste 10 Benutzer pro Seite angezeigt. Mit den Paginierungsteuerungen können Benutzer weitere Seiten anzeigen. Wenn Sie in der Rangliste auf einen Benutzernamen zeigen, wird ein Pop-up-Fenster mit weiteren Informationen zum Benutzer angezeigt.

Ranglisten-Widgets

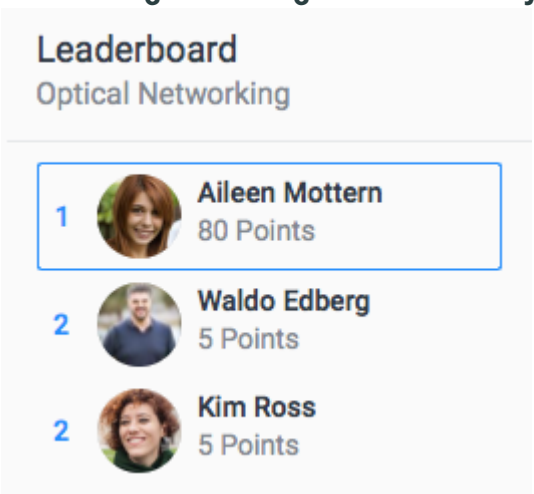
Ranglisten-Widgets werden auf der Community-Homepage und auf der Forum- bzw. Themen-Zielseite angezeigt. Diese Widgets zeigen die Benutzer mit den höchsten Gesamtpunktzahlen innerhalb einer Community, eines Forums oder eines Themas an.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das Ranglisten-Widget zeigt die fünf besten Benutzer an. Wenn es mehr als fünf Benutzer gibt, die Punkte innerhalb der Community, des Forums oder des Themas gesammelt haben, wird am unteren Rand die Option **Rangliste anzeigen** angezeigt. Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um alle auf der Ranglistenseite vorhandenen Benutzer anzuzeigen.

Forum-Ranglisten-Widget der Community



Für Foren und Themen wird im Header des Ranglisten-Widgets der Forum- oder Themenname angezeigt. Wenn Sie aus einem Forum/Thema zur Ranglistenseite navigieren, zeigt die Rangliste die besten Punktesammler für dieses Forum/Thema an.

Systemadministratoren können Einstellungen für das Ranglisten-Widget konfigurieren:

- Anzahl der im Widget angezeigten Benutzer (Standardwert 5, Höchstwert 10)
- Zeitraum (Gesamt oder aktueller Monat)
- Ranglistentyp (Community, Forum oder Thema)
- In bestimmtem Forum oder Thema verankern (nicht empfohlen)

Benutzerprofilseite

Auf der Benutzerprofilseite werden Gamification-Informationen angezeigt, die die Kompetenz des Benutzers darstellen.

Die Gamification-Informationen werden auf der Benutzerprofilseite in drei Abschnitten angezeigt:

- Im Header-Bereich
- Auf der Registerkarte „Erfolge“
- Im Forums- und Themenkompetenz-Widget

Header-Bereich des Benutzerprofils

Wenn die Gamification-Funktion aktiviert ist, enthält der Header-Bereich des Benutzerprofils die aktuellen Gamification-Erfolge des Benutzers. Diese Informationen werden direkt unter dem Benutzernamen und dem Titel angezeigt:

- Die drei Top-Abzeichen, die dem Benutzer verliehen wurden. Wenn Sie auf ein Abzeichen zeigen, wird der Name des Abzeichens angezeigt.
- Die Gesamtanzahl der durch den Benutzer gesammelten Punkte.
- Der aktuelle globale Level, die erreicht wurde.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registerkarte „Erfolge“

Auf der Registerkarte „Erfolge“ der Benutzerprofilseite können Benutzer Details über Gamification-Level, -Abzeichen und -Punkte anzeigen.

Feld und Beschreibung der Registerkarte „Erfolg“

Ebenen	Eine Liste der für den Benutzer verfügbaren Level, wobei der aktuelle Level hervorgehoben ist. Diese Registerkarte enthält einen Link zur Community-Seite zum **Wie Punkte gesammelt werden**.
Abzeichen	Eine Liste der erworbenen Abzeichen und der für den Benutzer verfügbaren Abzeichen. Erworbene Abzeichen werden oben in der Liste angezeigt. Erworbene Abzeichen werden zeitlich sortiert (das zuletzt erworbene zuerst). Die verfügbaren Abzeichen werden unter den erworbenen Abzeichen angezeigt. Benutzer können diese Liste filtern, um alle Abzeichen oder die erworbenen Abzeichen anzuzeigen. Wenn Sie das Profil eines anderen Benutzers anzeigen, werden nur die erworbenen Abzeichen angezeigt (zeitlich sortiert, das zuletzt erworbene zuerst).
Punkte	Ein Verlauf der gesammelten Punkte und der durch den Benutzer ausgeführten Aktivitäten. Diese Liste enthält die letzten 10 Aktivitäten. Klicken Sie auf **Mehr anzeigen**, um weitere Seiten anzuzeigen. Gamification-Moderatoren können Punkte an Community-Benutzer vergeben und sie ihnen aberkennen. Diese Registerkarte enthält einen Link zur Community-Seite zum **Wie Punkte gesammelt werden**.

Forums- und Themenkompetenz-Widget

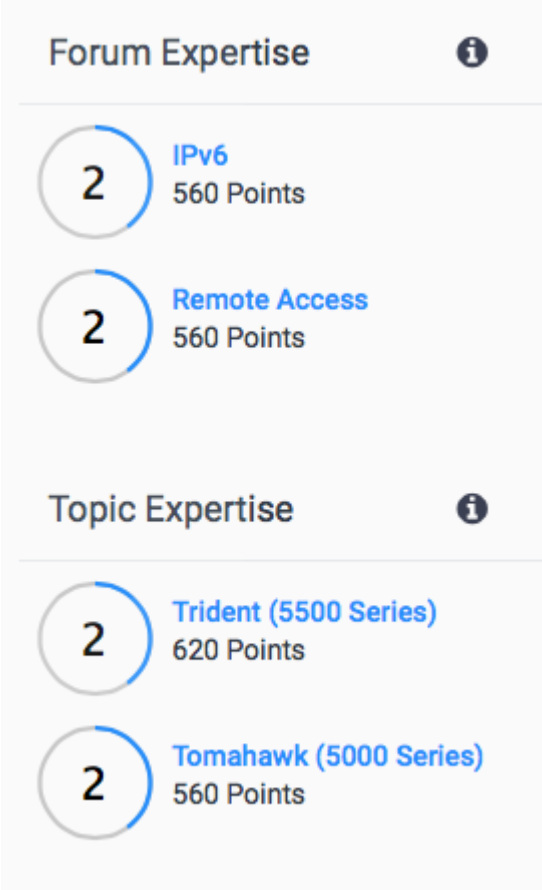
Die Forums- und Themenkompetenz-Widgets auf der Benutzerprofilseite stellen die wichtigsten Fachgebiete des Benutzers visuell dar.

Die Anzahl innerhalb des Kreises und die blaue Hervorhebung um den Kreis geben die Anzahl der abgeschlossenen Level an. Beispiel: 2 von 5. Die Zahl unterhalb des Kreises gibt die Gesamtanzahl der Punkte an, die der Benutzer innerhalb des Forums oder Themas gesammelt hat. Das Widget zeigt bis zu fünf Elemente an, und der Systemadministrator kann das Widget so konfigurieren, dass bis zu maximal 10 Elemente angezeigt werden.

Durch Klicken auf das Informationssymbol werden die Forums- oder Themenlevel und die Punktbereiche angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Forums- und Themenkompetenz-Widget



Community-Inhaltsseiten

Die Gamification-Level und -Abzeichen des Benutzers werden auf den Inhaltsseiten angezeigt, sodass andere Community-Benutzer seine Reputation als Beitragende anzeigen können.

Wenn Sie auf Inhaltsseiten wie Fragen, Blogs und Videos auf einen Benutzernamen zeigen, wird ein Popup-Fenster mit Gamification-Informationen angezeigt, einschließlich der erworbenen Abzeichen, der Gesamtpunktzahl und des Namens des Levels. Diese Informationen sind für den Autor oder Benutzer verfügbar, die diesen Inhalt beantwortet oder kommentiert hat.

Der Community-Administrator kann den angezeigten Level entweder auf den globalen Level oder den Forumslevel ändern. Diese Anzeige wird durch die Eigenschaft sn_communities.content.show_gamification_level gesteuert.

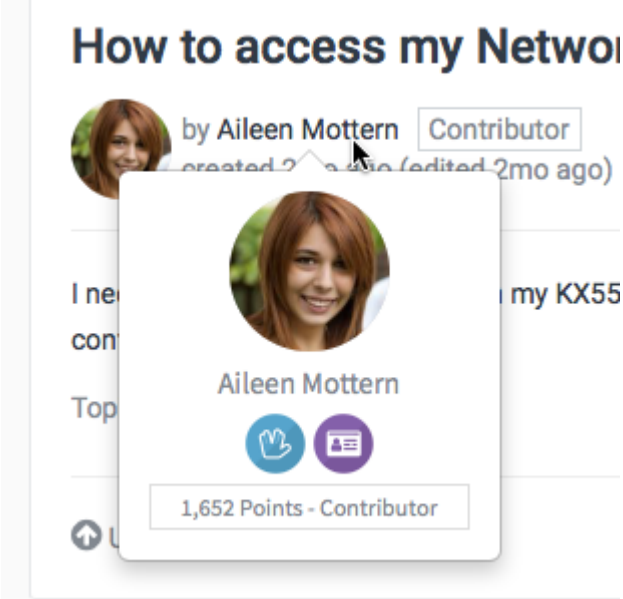
Je nachdem, welche Informationen verfügbar sind, können drei verschiedene Versionen für das Popup-Fenster vorhanden sein:

- Profilfoto und Name
- Profilfoto und Name mit globalen Punkten
- Profilfoto und Name mit globalen Punkten und Abzeichen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Popup-Fenster des Benutzerprofils mit Gamification-Informationen



Gamification-Benachrichtigungen

Über den Aktivitäts-Feed erhalten Community-Benutzer Benachrichtigungen über Abzeichenzuweisungen und erreichte Level.

Dies umfasst den erreichten globalen Level, Forumslevel und Themenlevel. Ein Benutzer bzw. seine Follower werden in den folgenden Szenarien über die Aktualisierung des Aktivitäts-Feeds benachrichtigt:

- Wenn ein Benutzer auf den nächsthöheren Level gelangt (global, Forum oder Thema)
- Wenn ein Benutzer ein Abzeichen erwirbt

Punkte sammeln

Um für Ihre Benutzer transparent in Bezug auf Gamification-Regeln zu sein, können Sie die Punkte veröffentlichen, die für Community-Aktivitäten vergeben werden.

Navigieren zu **Community** > **Wie Punkte verdient werden** Für eine Beschreibung der Aktivitäten, die Anwender ausführen können, um Punkte zu verdienen. Diese Seite enthält Links zur Profilseite des Benutzers. Wenn sich die Gamification-Regeln ändern, werden auf dieser Seite die aktualisierten Informationen angezeigt.

Gamification moderieren

Überwachen Sie die von Benutzern gesammelten Punkte, und vergeben Sie Punkte und Abzeichen an Benutzer abhängig von ihrer Teilnahme an der Community.

Punkte an Community-Benutzer vergeben oder aberkennen

Vergeben Sie Punkte an einen Benutzer, um seine Beiträge zur Community zu würdigen. Entziehen Sie Benutzern Punkte, wenn Sie feststellen, dass sie im Gamification-System schummeln.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_gamification.moderator

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren Sie zur Community-Homepage.
2. Gehe zu **Community** > **Rangliste**an.
3. Klicken Sie auf den Namen des Benutzers in der Rangliste, um das Benutzerprofil zu öffnen.
4. Klicken Sie auf das Symbol für den Profilüberlauf (**...**), und wählen Sie **Punkte zuweisen** aus.
5. Geben Sie im Popup-Fenster „Punkte zuweisen“ die Anzahl der **Punkte** und einen **Grund** für die Vergabe der Punkte ein, und wählen Sie einen **Track** aus.
   a. Um Punkte zuzuweisen, müssen die eingegebenen Punkte ein positiver Wert wie 100 sein.
   b. Zum Entfernen von Punkten müssen die eingegebenen Punkte ein negativer Wert wie 100 sein.
   Die maximale Anzahl von Punkten, die gleichzeitig vergeben oder abgezogen werden können, beträgt 1000.
6. Klicken Sie auf **Punkte zuweisen**.
   Oben in der Punkteliste wird ein Eintrag für die Punktvergabeaktivität angezeigt, und die Gesamtpunktzahl des Benutzers wird aktualisiert.

Einem Benutzer ein Abzeichen verleihen

Verleihen Sie Community-Benutzern Gamification-Abzeichen, um ihre Community-Aktivitäten zu honorieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_gamification.moderator, sn_gamification.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Abzeichen können pro Benutzer nur einmal vergeben werden. Wenn einem Benutzer ein Abzeichen aberkannt wird, kann es ihm erneut verliehen werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Community** > **Gamification-Daten** > **Profilabzeichen**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Wählen Sie in der Liste der Gamification-Abzeichen ein **Abzeichen** aus.
4. Fügen Sie im Feld **Live-Profil** den Namen des Benutzers ein.
5. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Das Abzeichen wird dem Benutzer zugewiesen und im Community-Portal angezeigt.

Einem Benutzer ein Abzeichen entziehen

Entziehen Sie einem Community-Benutzer ein Gamification-Abzeichen, wenn es für diesen Benutzer nicht mehr relevant ist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_gamification.moderator, sn_gamification.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Community** > **Gamification-Daten** > **Profilabzeichen**an.
2. Wählen Sie das Feld **Aktiv** für den gewünschten Benutzer und das gewünschte Abzeichen aus.
3. Ändern Sie das Feld **Aktiv** in „false“.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
   Das Abzeichen wird dem Benutzer entzogen und im Community-Portal nicht mehr angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Communitie-Referenzen

Schnellstarttests für Communities

Validieren Sie, ob Communities immer noch funktioniert, nachdem Sie eine Konfigurationsänderung vorgenommen haben, z. B. Anwendung eines Upgrades oder Entwickeln einer Anwendung. Kopieren Sie diese Schnellstarttests, und passen Sie sie an, um sie bei der Verwendung Ihrer instanzspezifischen Daten zu übergeben.

Communities-Schnellstarttests erfordern die Aktivierung des Plugins „Customer Communities“ (com.sn_customer_communities) und des Plugins „Communities Demodaten“ (com.sn_communities_demo).

Communities: Community-Test-Suite

Test	Beschreibung	Release-Version
Frage veröffentlichen und Feed validieren	Verifiziert, ob eine Frage in der Community veröffentlicht wurde und ob sie im Inhalts-Feed angezeigt wird.	Madrid
Video veröffentlichen	Verifiziert ob ein Video in der Community veröffentlicht wurde.	Madrid
Forumsmitgliedschaft genehmigen	Verifiziert, ob eine Mitgliedschaftsanfrage für ein Forum genehmigt wurde.	Madrid
Forumsmitgliedschaft ablehnen	Verifiziert, ob eine Mitgliedschaftsanfrage für ein Forum abgelehnt wurde.	Madrid
Moderationsaufgabe genehmigen	Verifiziert, ob eine Moderationsaufgabe genehmigt wurde.	Madrid
Moderationsaufgabe ablehnen	Verifiziert, ob eine Moderationsaufgabe abgelehnt wurde.	Madrid
Validierung von Themenabonnement und Aktivitäts-Feed	Verifiziert, ob ein Thema abonniert wurde und die Themenaktivitäten im Aktivitäts-Feed angezeigt werden.	New York
Inhaltsgenehmigungs-Workflow bei Fragen genehmigen	Verifiziert den Workflow zur Inhaltsgenehmigung einer Frage.	New York
Validierung des automatischen Abonnements und des Aktivitäts-Feeds bei Fragen	Verifiziert, ob der Autor die Frage automatisch abonniert hat und die Fragenaktivitäten im Aktivitäts-Feed angezeigt werden.	New York
Einem Benutzer folgen	Verifiziert, ob ein Community-Benutzer einem anderen Community-Benutzer folgen kann.	New York
Inhaltsgenehmigungs-Workflows bei Fragen ablehnen	Verifiziert den Inhaltsgenehmigungs-Workflow	New York

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Communities: Community-Test-Suite (Fortsetzung)

Test	Beschreibung	Release-Version
	einer Frage, wenn der Inhalt abgelehnt wird.	
Gamification bei Videoveröffentlichung	Verifiziert die Gamification-Punkte, die beim Veröffentlichen eines Videos gewonnen werden.	New York
Validierung von Forumsabonnement und Aktivitäts-Feed	Verifiziert, ob ein Forum abonniert wurde und die Forumsaktivitäten im Aktivitäts-Feed angezeigt werden.	New York
Validierung des automatischen Abonnements und des Aktivitäts-Feeds	Verifiziert, ob eine Frage abonniert wurde und die Fragenaktivitäten im Aktivitäts-Feed angezeigt werden.	New York
Videos mit der Option „Kommentare deaktivieren“ veröffentlichen	Verifiziert, dass ein Video mit der ausgewählten Option *`Kommentare deaktivieren`* veröffentlicht wird.	Orlando
Videos als „Vorgestellt“ anheften	Verifiziert, dass Videos auf der Startseite des Forums und der Community vom Community-Administrator als „Vorgestellte Videos“ gekennzeichnet sind.	Orlando

Zugehörige Informationen

Schnellstarttests

Mit Communities installierte Eigenschaften

Community-Administratoren können das Verhalten von Communities mithilfe von Eigenschaften konfigurieren.

Die folgenden Eigenschaften stehen für die weitere Konfiguration zur Verfügung. Um die Eigenschaften aufzulisten, geben Sie `sys_properties.list` im Filternavigator ein, und suchen Sie nach der zu konfigurierenden Eigenschaft.

Hinweis: Sie können **Community-Eigenschaften** und **Forumseigenschaften** auch über den Anwendungsnavigator anzeigen. Diese Module enthalten eine Liste der am häufigsten verwendeten Eigenschaften, die Sie für Ihre Community konfigurieren können.

Communities - Eigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung
sn_communities.adminNoReplyEmail	E-Mail-Adresse für communitybezogene Benachrichtigungen. We • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: communityadmin@servicenow.com
sn_communities.additional_search_sources	Liste der zusätzlichen Suchquellen, die bei der Anzeige der Suche

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Communities - Eigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	• Typ: Zeichenfolge • Standardwert: „community-forums, community-topi
sn_communities.scheduling.allow_authors	Lassen Sie zu, dass Autoren Inhalte planen, oder schränken Sie di • Typ: Boolean • Standardwert: Ja
sn_communities.attachments.max_allowed_size	Maximale Dateigröße eines Anhangs in der Community. Sie fung • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: 5 MB
sn_communities.attachments.document.max_allowed_size	Maximale Dateigröße eines Community-Dokuments. Sie fungiert • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: 25 MB
sn_communities.blog_count	Anzahl der Blogs, die ein Benutzer pro Tag veröffentlichen kann. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 20
sn_communities.content.meta_description	Beim Generieren von SEO-Daten für eine Entität entsp Datensatzes abgerufen werden, um einen Teil des Tag Normalerweise ist das SEO-<description>-Tag für eine Beschreibung“ des tatsächlichen Datensatzes im folge actual description>„. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 100
sn_communities.content.views.count.limit	Anzahl der pro Sitzung zulässigen Ansichten für Inhaltsseiten in e • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 50
sn_communities.content.views.time.limit	Dauer (in Sekunden), während der eine bestimmte Anzahl von An „sn_communities.content.views.count.limit“ festgelegt. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 3600
sn_communities.disable_terms_conditions_role	Kommagetrennte Liste von Rollen, die die Bedingungen der Profi

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Communities - Eigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
sn_communities.edit_content_explicit_role	Kommagetrennte Liste von Rollen mit der Berechtigung zum Bea • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: n_communities.community_moderato
sn_communities.enable_session_cache	Aktiviert oder deaktiviert die Zwischenspeicherung vo True: Die Berechtigungen aller Benutzer der Communi werden verwendet, um den Zugriff auf die verschieden dieser bestimmten Sitzung aktiv ist, werden Änderung abmeldet. False: Die Berechtigungen aller Benutzer der Commun • Typ: Boolean • Standardwert: falsch **Hinweis:** Wenn Sie diese Systemeigenschaft auf „wahr“
sn_communities.enable_topics	Aktiviert oder deaktiviert Themen innerhalb einer Community. Wenn die Eigenschaft auf „false“ festgelegt ist und Ga Leaderboard-Seite angezeigt. • Typ: true|false • Standardwert: true
sn_communities.enable_user_mentions	Aktiviert oder deaktiviert die Funktion von Benutzererwähnungen
sn_communities.glide.script.block.client.globals	Legen Sie den Wert auf „true“ fest, um die meisten nicht zugängli • Typ: Boolean • Standardwert: false
sn_communities.implicit_access_mapping	Weisen Sie Benutzern basierend auf deren Berechtigungen impliz • Wenn einem Benutzer forum_admin-Zugriff erteilt w moderieren. • Wenn einem Benutzer Moderationsrechte für ein Fo moderieren und auch in das Forum schreiben. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: {"forum_admin": ["forum_read", "forum_write", "forum ["forum_read", "forum_write", "forum_moderator", "c

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Communities - Eigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
sn_communities.instance_base_url	Vanity-URL für Ihre Instanz, die in E-Mail-Benachricht Legen Sie nur dann einen Wert fest, wenn sich die UR • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: keiner
sn_communities.is_content_write_allowed_for_guest_user	Bestimmt, ob content_write-Zugriff für einen öffentlich False: Öffentlichen und Gastbenutzern wird kein conte False: Öffentlichen und Gastbenutzern wird Content_w • Typ: Boolean • Standardwert: false
sn_communities.knowledge_base_id	Alle in Communities erstellten Fragen werden in diese Knowledg • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: a4c9fb2e6703220071b89a661741
sn_communities.logging.destination	Speicherort der Protokollnachrichten. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: db
sn_communities.log.verbosity	Codesuche-Protokoll für die Community. Legen Sie de • 0: Zeigt Informationen an, die beim Debugging der A Dies schließt Informationen, Warnungen und Fehler • 1: Zeigt Fortschrittsmeldungen an, während die Cod und Fehlermeldungen angezeigt. • 2: Zeigt Warnungen an, die auf mögliche unerwarte • 3: Zeigt nur kritische Fehler an, die verhindern, dass • Typ: Auswahlliste • Standardwert: 1
sn_communities.logging.verbosity	Kategorie zum Schreiben von Protokollnachrichten: Debug (0), In • Typ: Auswahlliste • Standardwert: 1
sn_communities.max_topic_limit	Maximale Anzahl von Themen, die einem Inhaltstyp zugewiesen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Communities - Eigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	• Typ: Ganzzahl • Standardwert: 5
sn_communities.minimum_activity	Mindestanzahl von Aktivitäten, die erforderlich ist, damit ein Akt • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 5
sn_communities.portal_default_config	Standardkonfiguration des Community-Portals. Wird in communi • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: [{"uiPageMapping":[{"contentTypeId" question-circle","internalName":"question","contentA {"contentTypeId":"57f785863b2b220085f76b4ee3e camera","internalName":"video","contentArticle":"a"," {"contentTypeId":"cc3fcaa0dbd26600b1f6f78eaf96 left","internalName":"blog","contentArticle":"a","page {"contentTypeId":"0764c981dbde6600b1f6f78eaf9 {"contentTypeId":"8f0a215c67072200715b89a6617 circle","internalName":"answer","contentArticle":"an" {"contentTypeId":"3f86a8db971232007a97a23363 text","internalName":"document","contentArticle":"a" {"contentTypeId":"4c3a995ac302320012e45cb981 calendar","internalName":"event","contentArticle":"a"
sn_communities.public_forum_user	*sys_id* des öffentlichen Forumsbenutzers. Wird verw • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: 88ef2155931322005b9635511e57ff
sn_communities.registered_forum_user	*sys_id* des registrierten Forumsbenutzers. Dieser We • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: 5dce996993232200dd7735511e57ff
sn_communities.video_count	Anzahl der Videos, die ein Benutzer pro Tag veröffentlichen kann • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 20
sn_communities.default_permission_for_forum_memberships	Legt die Standardberechtigung für Forumsmitgliedschaften fest. C soll. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: ff73ee9893223200a8223511e57ffb
sn_communities.forumListBatchSize	Standardanzahl von Foren, die auf der Themenlistenseite im Com

Automatisch übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Communities - Eigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	• Typ: Ganzzahl • Standardwert: 12
sn_communities.topicListBatchSize	Standardanzahl von Themen, die auf der Themenlistenseite im Co • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 12
sn_communities.disableForumInvitesForExternalEmails	Bestimmt, ob von der Forumsseite aus Einladungen zum Forum a **Hinweis:** Ändern Sie diesen Wert nicht manuell, da dies • Typ: Boolean • Standardwert: true
sn_communities.attachments.document.max_size	Maximale Größe der Anhangsdatei in MB (1 MB = 1024 KB) • String • Standardwert: 5
sn_communities.attachments.file_extensions	Unterstützte Dateierweiterungen für Community-Anhänge. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: PPT,PPTX,XLS,XLSX,DOC,DOCX,TX
sn_communities.attachments.max_attachment_count	Maximale Anzahl von Anhängen, die an Community-Inhalte ange • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: 3
sn_communities.attachments.max_file_size	Maximale Größe der Anhangsdatei in MB. Die maximale Größe i • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: 2
sn_communities.attachments.max_invalid_attempts	Maximale Anzahl ungültiger Versuche, die ein Benutzer beim Ho • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: 3
sn_communities.attachments.max_total_size	Maximale Gesamtgröße (in GB) von Anhängen (1 GB = 1024 MB • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: 500

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Communities - Eigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
sn_communities.attachments.total_size	Gesamtgröße (in KB) der bisherigen Anhänge in der Community • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: 3680,04
sn_communities.attachments.user.day_limit	Maximale Anzahl von Anhängen, die pro Benutzer pro Tag an Co • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: 20
sn_communities.days_to_keep_search_logs	Legt die Anzahl der Tage fest, die das Suchprotokoll für eine Inst • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 180
sn_communities.minimum_characters_to_search	Anzahl von Zeichen, bevor eine Suchmaschine in der Community • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 3
sn_communities.search.blog.enable_acl	Legt fest, wie Berechtigungen für Inhalte vom Typ Blog ausgewe True: Die Berechtigung wird für diesen bestimmten Inh False: Die Berechtigung wird auf der Forums- und Inh • Typ: Boolean • Standardwert: false
sn_communities.search.discussion.enable_acl	Legt fest, wie Berechtigungen für Inhalte vom Typ Frage und Ant True: Die Berechtigung wird für diesen bestimmten Inh False: Die Berechtigung wird auf Forums- und Inhaltsc • Typ: Boolean • Standardwert: false
sn_communities.search.document.enable_acl	Legt fest, wie Berechtigungen für Inhalte vom Typ Dokument aus True: Die Berechtigung wird für diesen bestimmten Inh False: Die Berechtigung wird auf der Forums- und Inh • Typ: Boolean • Standardwert: false
sn_communities.search.event.enable_acl	Legt fest, wie Berechtigungen für Inhalte vom Typ Event ausgewe

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Communities - Eigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	True: Die Berechtigung wird für diesen bestimmten Inh False: Die Berechtigung wird auf der Forums- und Inh • Typ: Boolean • Standardwert: false
sn_communities.search.video.enable_acl	Legt fest, wie Berechtigungen für Inhalte vom Typ Video ausgew True: Die Berechtigung wird für diesen bestimmten Inh False: Die Berechtigung wird auf der Forums- und Inh • Typ: Boolean • Standardwert: false
sn_communities.user.document_count	Anzahl der Dokumente, die ein Benutzer pro Tag veröffentlichen • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 20
sn_communities.video_count	Anzahl der Videos, die ein Benutzer pro Tag veröffentlichen kann • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 20
sn_communities.view_log_sources	JSON-Zeichenfolge, die eine Zuordnung der Quelle des Ansichtsp Ansichtsquelle in der Tabelle „Protokoll anzeigen“ [sn_communit • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: {"searchResult": "search_result", "contentFeed": "con
sn_communities.knowledge.enable_harvesting	Aktiviert die Wissenssammlung von Communities. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: true

Eigenschaften von Aktivitätsabonnements

Eigenschaft	Beschreibung
com.snc.actsub.activities.api.fetch.limit	Die Anzahl der Aktivitäten im Aktivitäts-Feed.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften von Aktivitätsabonnements (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	• Typ: Ganzzahl • Standardwert: 10
com.snc.actsub.activity.rate.count.limit	Anzahl der Aktivitäten, die innerhalb eines bestimmten Zeitrahmens erstellt werden können. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 100
com.snc.actsub.activity.rate.time.limit	Dauer (in Sekunden), während der Aktivitäten erstellt werden können. Nach dem Grenzwert werden keine Aktivitäten mehr erstellt. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 3600
com.snc.actsub.activity.stream.user.limit	Geben Sie die Obergrenze der Aktivitäten ein, die für einen Benutzer im Aktivitäts-Feed gespeichert werden. Die ältesten Aktivitäten werden gelöscht, wenn der Grenzwert erreicht ist. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 2000
com.snc.actsub.core.disable_plugin	Aktivieren Sie (true) bzw. deaktivieren Sie (false) die Plugin-Funktionalität. • Typ: Boolean • Standardwert: false
com.snc.actsub.activity.stream.inactive.disabled	Aktivieren Sie das Pull-Modell für den Aktivitätenfeed, damit die Aktivitäten-Fanouts deaktiviert sind und nicht in die inaktiven Benutzer-Streams verschoben werden. • Typ: Boolean • Standardwert: false **Hinweis:** Wenn diese Option deaktiviert ist, führen Sie die geplante Aufgabe „Manage Activity fanouts (Aktivitäten-Fanouts verwalten)“ aus, damit die Änderungen sofort wirksam werden.
com.snc.actsub.activity.stream.inactive.duration	Die Dauer, nach der Fanouts für inaktive Benutzer-Streams deaktiviert werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften von Aktivitätsabonnements (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	• Typ: Ganzzahl • Standardwert: 30
com.snc.actsub.activity.stream.inactive.streams	Geben Sie kommagetrennte Streamnamen ein, die als inaktiv betrachtet werden können, wenn für eine bestimmte Dauer kein Zugriff erfolgt. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: default
com.snc.actsub.activity.enable_fanout_config	Aktivieren Sie die Eigenschaft, um **Activity Fanouts (Aktivitäten-Fanouts)** basierend auf der Konfiguration unter **Aktivitätstyp** auszulösen. Bestätigen Sie, dass sie ordnungsgemäß konfiguriert sind, und aktivieren Sie dann die Kennzeichnung. • Typ: Boolean • Standardwert: false **Hinweis:** Für zBoot ist diese Eigenschaft standardmäßig aktiviert. Sie müssen diese Eigenschaft für Upgradeszenarien erstellen.

Eigenschaften der externen Benutzerregistrierung

Eigenschaft	Beschreibung
sn_ext_usr_reg.allowed_email_domains	Eine kommagetrennte Liste von E-Mail-Domänen, die zur Registrierung verwendet werden kann. Standardmäßig ist der Wert leer, was bedeutet, dass alle E-Mail-Domänen zulässig sind. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: keiner
sn_ext_usr_reg.captchaEnabled	Aktiviert Google re-CAPTCHA auf der Seite zur Selbstregistrierung. • Typ: Boolean • Standardwert: true
sn_ext_usr_reg.eur_user_role	Fügt eine Rolle hinzu, wenn ein sys_user-Datensatz durch Selbstregistrierung erstellt wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften der externen Benutzerregistrierung (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	• Typ: Zeichenfolge • Standardwert: sn_communities.community_user
sn_ext_usr_reg.Reg_link_expiration_days	Anzahl der Tage, die der Registrierungs-Link aktiv bleibt. Links, die älter als die angegebene Anzahl von Tagen sind, werden deaktiviert und können nicht mehr für den Registrierungsvorgang verwendet werden. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 3
sn_ext_usr_reg.request_count	Maximale Anzahl, wie oft ein Registrierungs-Link angefordert werden kann. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 3
sn_ext_usr_reg.Temp_user_record_purge_days	Anzahl der Tage, über die ein Registrierungsdatensatz in der Tabelle „Anforderung zur Benutzerregistrierung“ [user_registration_request] verwaltet wird. Datensätze, die älter als die angegebene Anzahl von Tagen sind, werden gelöscht. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 30

Gamification-Eigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung
sn_communities.enable_gamification	Aktiviert oder deaktiviert die Gamification-Funktion für die Community und steuert die Darstellung von auf Gamification bezogenen Widgets im Community-Portal. Bei Einstellung auf „false“ werden keine Gamification-Komponenten angezeigt. Die Gesamtpunktzahl von Benutzern und Abzeichenzuweisungen sind nicht betroffen. • Typ: Boolean • Standardwert: true

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern. Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Gamification-Eigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
sn_communities.content.show_gamification_level	Steuert den Gamification-Level, der neben dem Namen des Community-Benutzers auf den Inhaltsseiten angezeigt wird. • Typ: Auswahlliste • Auswahlmöglichkeiten: ○ **Keine**: Level des Benutzers wird nicht angezeigt. ○ **sn_gamification_modules**: Level des Benutzers wird in der Community angezeigt. ○ **sn_communities_forum**: Zeigt den Level des Benutzers für das Forum an, zu dem der Inhalt gehört. • Standardwert: sn_gamification_modules
sn_gamification.days_to_keep_activity_records	Anzahl der Tage, die die Gamification-Aktivitätsdatensätze in der Datenbank aufbewahrt werden sollen. Datensätze, die vor der angegebenen Anzahl von Tagen erstellt oder aktualisiert wurden, werden bereinigt. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 180
sn_gamification.enable_debug_logs	Aktiviert die Debug-Protokolle für die Gamification-Funktion. • Typ: Boolean • Standardwert: false
sn_gamification.levels_limit	Maximale Anzahl von Levels, die für die Gamification-Funktion definiert werden können. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 10

Fragen zu Falleigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung
sn.communities.enable_csm_case_creation_from_questi	Diese Eigenschaft bietet Zugriff auf die Option „Fall erstellen“ im Community-Fragen-Widget und die Option „Frage zu Fall“ im Listenmenü der Kopfzeile auf der Community-Seite.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Fragen zu Falleigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	• Typ: true | false • Standardwert: true

Social Q&A-Eigenschaften

sn_kb_social_qa.max_answers_per_user_daily	Geben Sie an, wie oft ein Benutzer pro Tag Antworten auf die Social Q&A-Fragen posten darf. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 500 • Speicherort: Systemeigenschaften
Maximale Anzahl der Social Q&A-Kommentare, die pro Benutzer und Tag gepostet werden können. sn_kb_social_qa.max_comments_per_user_daily	Geben Sie an, wie oft ein Benutzer pro Tag Kommentare Social Q&A-Fragen und -Antworten veröffentlichen darf. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 500 • Speicherort: Systemeigenschaften
Maximale Anzahl der Social Q&A-Fragen, die pro Benutzer pro Tag gepostet werden können. sn_kb_social_qa.max_questions_per_user_daily	Geben Sie an, wie oft ein Benutzer pro Tag Fragen und Antworten zum Thema Fragen und Antworten zum Thema Fragen stellen darf. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 500 • Speicherort: Systemeigenschaften

Communities-Rollen

Stellen Sie sicher, dass Benutzer alle erforderlichen Aktionen ausführen können, indem Sie Rollen zuweisen.

Rollen

Rolle	Beschreibung	Zugriff über
Community-Administrator [sn_communities.admin]	Administriert und verwaltet alle Abschnitte in der Community.	Plattform-UI
Community-Moderator [sn_communities.community_moderator]	Moderiert Inhalte, die einer Community zugeordnet sind.	Plattform-UI

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollen (Fortsetzung)

Rolle	Beschreibung	Zugriff über
Forumsadministrator [sn_communities.forum_admin]	Verwaltet Inhaltstypen für Forumsberechtigungen und Themen, die dem Forum zugeordnet sind.	Plattform-UI
Forumsmoderator [sn_communities.forum_moderator]	Moderiert Inhalte in bestimmten Foren.	Plattform-UI
Moderationsadministrator [sn_communities.moderation_admin]	Verwaltet Moderationseinstellungen und moderiert bestimmten Foren zugewiesene Inhalte.	Plattform-UI
Gamification-Administrator [sn_gamification.admin]	Verwaltet Gamification-Einstellungen und konfiguriert Gamification-Regeln. Enthält die Rolle sn_gamification.moderator.	Plattform-UI
Gamification-Moderator [sn_gamification.moderator]	Überprüft und bearbeitet die von Community-Benutzern gesammelten Gamification-Punkte.	Plattform-UI
Community-Benutzer [sn_communities.community_user]	Alle Benutzer, die die Community-Bedingungen unterzeichnet und akzeptiert haben. Ihr Zugriff auf Foren hängt von den für die verschiedenen Foren eingerichteten Berechtigungen ab.	Communities-Portal
Wissenssammler [sn_communities.knowledge_harvester]	Ein Community-Benutzer, der Wissensartikel aus einer Community sammeln kann. Community-Administratoren und Community-Moderatoren übernehmen diese Rolle standardmäßig. Anderen Benutzern muss die Wissenssammlerrolle gewährt werden.	Communities-Portal
Proxy-Fall-Ersteller [sn_customerservice.proxy_case_creator]	Ein Community-Benutzer, der aus einer Community-Diskussion einen Kundenservicefall erstellen kann.	Communities-Portal

Forumsformularfelder

Legen Sie Felder im Formular fest, um ein neues Forum oder Unterforum zu erstellen.

Formular „Forum“

Feld	Beschreibung
Name	Der Name des Forums.
Beschreibung	Eine Kurzbeschreibung, die das Forum definiert.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Forum“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Bild	Ein Bild, das eine visuelle Referenz zur Beschreibung des Forums bereitstellt.
Reihenfolge	Die Reihenfolge, in der Foren angezeigt werden. Standardmäßig ist die Anzeige alphabetisch. Geben Sie einen numerischen Wert ein, um die Reihenfolge festzulegen, in der Foren angezeigt werden. Sie können beide Optionen kombinieren.
Übergeordnet	Das übergeordnete Forum, falls erforderlich. Dies listet das Forum als Unterforum des übergeordneten Forums auf.
Mitgliedschaft für dieses Forum aktivieren	Kontrollkästchen, über das Sie für ein Forum den Typ „Mitgliedschaft“ festlegen und registrierte Forumsbenutzer in die Lage versetzen, einen Antrag auf Aufnahme in das Forum zu stellen. Wenn Sie dieses Kontrollkästchen aktivieren, wird der Forumstitel allen registrierten Benutzern in der Community angezeigt. Community-Benutzer müssen einen Antrag auf Aufnahme in das Forum stellen, um den Inhalt anzeigen zu können. **Hinweis:** Das Feld **Genehmigungsworkflow für Mitgliedschaft** wird angezeigt, wenn Sie dieses Kontrollkästchen aktivieren.
Genehmigungs-Flow für Mitgliedschaft	Der Workflow zum Genehmigen neuer Mitglieder für ein Forum. **Hinweis:** Die **Genehmigungs-Flow für Mitgliedschaft** Die Einstellung hat Vorrang vor **Genehmigungs-Workflow für Mitgliedschaft** Wenn beide von Legacy-Kunden festgelegt werden.
Genehmigungsworkflow für Mitgliedschaft	Der Workflow zum Genehmigen neuer Mitglieder für ein Forum. **Hinweis:** Dieses Feld ist nur für Kunden verfügbar, die sich vor dem Zurich-Release angemeldet haben. Wenn Sie ein neuer Kunde sind, wird dieses Feld nicht angezeigt.
Die Knowledge Base zum Sammeln	Die Knowledge Base, die zum Sammeln von Community-Diskussionen für Wissensartikeln verwendet wird.

Zugehörige Informationen

Forum erstellen

Ein Unterforum erstellen

Formularfelder „Videokonfigurationen“

Legen Sie Felder im Formular fest, um Videoquellen zu konfigurieren.

Formularfelder „Videokonfigurationen“

Feld	Beschreibung
Host	Eine Website für Videoquellen, z. B. youtube.com.
Domäne	Die Domäne ist standardmäßig auf **Global** festgelegt.
Applikation	Die Anwendung für die Videoquelle.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formularfelder „Videokonfigurationen“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Es wird empfohlen, `Community` einzugeben.
Widget	Ein Widget zum Rendern der Videos aus der Quelle. Geben Sie `Communities – Video rendern` ein.

Zugehörige Informationen

Videoquellen für eine Community konfigurieren

Themenformularfelder

Legen Sie Felder im Formular fest, um ein neues Thema zu erstellen.

Themenformularfelder

Feld	Beschreibung
Name	Der Name des Themas.
Beschreibung	Eine Kurzbeschreibung, die definiert, worum es in dem Thema geht.
Übergeordnet	Das übergeordnete Thema, falls zutreffend. Wenn Sie ein übergeordnetes Thema eingeben, wird das Thema als untergeordnetes Thema des übergeordneten Themas aufgeführt.
Bild	Ein Bild als visuelle Referenz, um das Thema zu beschreiben.
Wissenskategorie zum Sammeln	Die Wissenskategorie, die zum Kategorisieren von Community-Diskussionen verwendet wurde, in denen Wissensartikel gesammelt wurden.

Zugehörige Informationen

-Thema erstellen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.